



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Comunicación asertiva y productividad de los colaboradores en  
China Railway Tunnel Group Co., LTD sucursal Perú - Huancavelica,  
2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Gamarra Ccanre, Melquiades ([orcid.org/0000-0001-8234-105X](https://orcid.org/0000-0001-8234-105X))

**ASESORA:**

Dra. Rojas Romero, Karin Corina ([orcid.org/0000-0002-6867-0778](https://orcid.org/0000-0002-6867-0778))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO - PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

A mi madre Clara Ccanre, a mis hermanos, Tito, Félix, Alberto, Hilda, Pilar y Eder, a mi esposa Tula y a mis Hijas Antonella y Fiorella, por su apoyo incondicional y la motivación constante, quienes con su cariño y su permanente aliento contribuyeron en lograr las metas y objetivos trazados. A mi padre Gregorio que en paz descansa por todo sus consejos y apoyo constante.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios por toda su infinita grandeza en cada uno de mis pasos; gracias a mi esposa, por ser cómplice de mis metas y en especial de lograr esta tesis, de igual manera a mi madre y mis hermanos por el aliento, motivación en todo este proceso de la consolidación del doctorado. A la universidad y los docentes con quienes compartimos experiencias formativas a nivel personal, profesional.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de Investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIONES	45
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	56

## Índice de tablas

Tabla 1 Alpha de Cronbach para la variable comunicación asertiva	16
Tabla 2 Alpha de Cronbach para la variable Productividad	17
Tabla 3 Tabla de frecuencias de la variable Comunicación Asertiva	19
Tabla 4 Tabla de frecuencias de la dimensión comunicación organizacional	20
Tabla 5 Tabla de frecuencias de la dimensión estrategia	20
Tabla 6 Tabla de frecuencias de la dimensión estilos asertivos	21
Tabla 7 Tabla de frecuencias de variable productividad	22
Tabla 8 Tabla de frecuencias de la dimensión eficacia	23
Tabla 9 Tabla de frecuencias de la dimensión eficiencia	24
Tabla 10 Tabla de frecuencias de la dimensión efectividad	25
Tabla 11 Tabla cruzada entre las variables comunicación asertiva y productividad	26
Tabla 12 Tabla cruzada entre la dimensión comunicación organizacional y la variable comunicación asertiva	28
Tabla 13 Tabla cruzada entre la dimensión estrategia y la variable comunicación asertiva	29
Tabla 14 Tabla cruzada entre la dimensión estilos asertivos y la variable comunicación asertiva	30
Tabla 15 Tabla cruzada entre la dimensión eficacia y la variable productividad	31
Tabla 16 Tabla cruzada entre la dimensión eficiencia y la variable productividad	32
Tabla 17 Tabla cruzada entre la dimensión efectividad y la variable productividad	33
Tabla 18 Tabla cruzada entre la dimensión eficacia y la variable comunicación asertiva	34
Tabla 19 Tabla cruzada entre la dimensión eficiencia y la variable comunicación asertiva	36
Tabla 20 Tabla cruzada entre la dimensión efectividad y la variable comunicación asertiva	37
Tabla 21 Prueba de normalidad para las variables y dimensiones	38
Tabla 22 Niveles de correlación bilateral	39
Tabla 23 Prueba de hipótesis general	40
Tabla 24 Prueba de hipótesis específica 1	41
Tabla 25 Prueba de hipótesis específica 2	42
Tabla 26 Prueba de hipótesis específica 3	43

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Gráfica de frecuencias de la variable de la comunicación asertiva.	19
Figura 2. Gráfica de frecuencias de la dimensión comunicación organizacional	20
Figura 3. Gráfica de frecuencias de la dimensión estrategia	21
Figura 4. Gráfica de frecuencias de la dimensión estilos asertivos	22
Figura 5. Gráfica de frecuencias de la variable productividad	23
Figura 6. Gráfica de frecuencias de la dimensión eficacia	24
Figura 7. Gráfica de frecuencias de la dimensión eficiencia	25
Figura 8. Gráfica de frecuencias de la dimensión efectividad	26
Figura 9. Gráfica del cruce de variables comunicación asertiva y productividad	27
Figura 10. Gráfica del cruce entre la dimensión comunicación organizacional y la variable comunicación asertiva.	28
Figura 11. Gráfica del cruce entre la dimensión estrategia y la variable comunicación asertiva	29
Figura 12. Gráfica del cruce entre la dimensión estilos asertivos y la variable comunicación asertiva	31
Figura 13. Gráfica del cruce entre la dimensión eficacia y la variable producción	32
Figura 14. Gráfica del cruce entre la dimensión eficiencia y la variable producción	33
Figura 15. Gráfica del cruce entre la dimensión efectividad y la variable producción	34
Figura 16 Gráfica del cruce entre la dimensión eficacia y la variable comunicación asertiva	35
Figura 17 Gráfica del cruce entre la dimensión eficiencia y la variable comunicación asertiva	36
Figura 18 Gráfica del cruce entre la dimensión efectividad y la variable comunicación asertiva	37

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y la productividad de los colaboradores en la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú - Huancavelica, 2022 , con una investigación de tipo aplicada ,nivel descriptivo con alcance correlacional, el diseño fue no experimental, la población 100 colaboradores de la empresa, la muestra fue 100 colaboradores de la empresa, el muestreo fue no probabilístico, se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, los principales resultados obtenidos indicaron que la comunicación asertiva se relaciona significativamente con la productividad con una correlación al nivel de 0,602 siendo una correlación positiva considerable, el 31% de los colaboradores con intervención de la comunicación asertiva es afectada de manera media en su productividad, el 47% señalaron que la productividad de los colaboradores de la empresa con intervención de la comunicación asertiva es afectada de manera baja, un 22% manifestaron que la productividad de los colaboradores con intervención de la comunicación asertiva es afectada de manera alta, finalmente la conclusión general que se llegó es que la relación entre las variables Comunicación asertiva y la productividad es significativa con un valor 0,602 positivo

**Palabras clave:** Productividad, comunicación asertiva, gestión de organizaciones

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between assertive communication and the productivity of employees in the company China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú - Huancavelica, 2022, with an applied type research, descriptive level with correlational scope, the design was non-experimental, the population was 100 employees of the company, the sample was 100 employees of the company, the sampling was non-probabilistic, the questionnaire was used as a data collection instrument, the main results obtained indicated that the assertive communication is significantly related to productivity with a correlation at the 0.602 level, being a considerable positive correlation, 31% of the collaborators with assertive communication intervention is affected in an average way in their productivity, 47% indicated that the productivity of company collaborators with communication intervention assertive communication is affected in a low way, 22% stated that the productivity of the collaborators with the intervention of assertive communication is affected in a high way, finally the general conclusion that was reached is that the relationship between the variables Assertive communication and productivity is significant with a positive value of 0.602

**Keywords:** Productivity, assertive communication, organization management

## I. INTRODUCCIÓN

Ya sea en una organización pública o privada, la comunicación asertiva es actualmente un tema de gran importancia para el cumplimiento de metas y la mejora del desempeño. Esto lleva a algunas similitudes y algunas diferencias dependiendo de cómo cada organización lo vea como una guía y no como una característica de personalidad. Calua et al. (2021)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la depresión y la ansiedad de los trabajadores le cuestan a la economía mundial US\$ 1000 millones en pérdidas anuales debido a la baja productividad. Por ello, también se preguntó a los colaboradores si sus inmediatos superiores se dieron el tiempo de conversar con ellos sobre su estado emocional a raíz de la crisis sanitaria y si les ofrecieron apoyo. El 48% manifestó que solo lo hace una vez a la semana, frente al 32% que cuando sus compañeros de trabajo toman la iniciativa de conversar sobre lo mencionado y el 20% indicó que lo hace cuando el inmediato superior se lo solicite.

Arbulu enfatizó que la comunicación interna desempeña un papel de importancia desde la perspectiva de ser considerado como una dinámica estratégica y necesaria para llegar a lograr los objetivos planteados por las organizaciones empresariales y sobre todo en incidir en el respeto de los colaboradores, y afirma que los lineamientos tendenciales en este año estarán enfocados en mantener la coherencia desde la perspectiva cultural bajo el enfoque de valores, de objetivos o propósitos y la aspiración, así mismo del potenciar la cultura del reconocimiento, manteniendo la experiencia del trabajador brindando espacios de encuentro y diálogo, entre otros.

En el ámbito internacional, uno de los ejes fundamentales para enfrentar conexos con la expansión de mercados igualmente relacionados con la calidad y competitividad es la comunicación de carácter interno y su acción en el interior de las organizaciones, demostrando que la comunicación es un factor de gran magnitud e importancia para cada uno de los procesos en los que es necesario participar, mostrando como ejemplo un mayor desarrollo externo. Es por eso por lo que se han centrado en brindar protección contra epidemias, decidieron brindar

condiciones sanitarias, equipo de protección personal y seguridad en el lugar de trabajo. (Cudris et al,2020).

Según un estudio de América Economía, el 50% de los proyectos fallan a causa de una mala comunicación y pueden generar un 15% de pérdidas al negocio. Considero que son números bastante elevados, lo que nos remarca la importancia de esta habilidad en lo que hacemos. Diario América economía (2020)

En el contexto nacional previo a la implementación del COVID-19 y las medidas restrictivas del gobierno para mantener la distancia social, numerosos negocios han descubierto que el teletrabajo o trabajar desde casa es una nueva forma de realizar sus actividades comerciales y operativas. Al respecto, un estudio reveló que el 75% de los empleados cree que las relaciones más cercanas y la comunicación más frecuente son esenciales para realizar un mejor trabajo.

El estudio fue realizado por la Consultora Dench, que se especializa en estrategia, cultura y transformación y tiene experiencia trabajando con empresas de la región que están implementando estrategias ágiles, a través de una encuesta realizada a un mayor número de 300 colaboradores de determinadas empresas que pertenecen sector privado en el Perú arrojaron resultados donde 14% de los colaboradores que participaron en la encuesta solicitó que los gerentes demostraran mayor empatía y comprensión, mientras que el 11% restante solicitó una mejor organización y priorización de tareas. Federación de Periodistas Profesionales (2021).

Actualmente, sin embargo, existe un problema persistente en el contexto local, de manera puntual en la Municipalidad Provincial de Angaraes del departamento de Huancavelica, enmarcados en los bajos indicadores de productividad del personal se justifican en las malas relaciones entre los administradores de cada área y la gestión de la infraestructura, se concluye que este inconveniente se debe en su mayoría a estos factores. Por otro lado, se descubrieron ciertas deficiencias con respecto a la tarea en cuestión. Se detectó que muchos trabajadores no están realizando sus respectivas tareas, lo que trae como consecuencia que no se alcancen las metas de la institución. Deza (2017)

Realizando una evaluación de la realidad problemática señalada nos dirige a identificar y plantear los problemas de la investigación estableciendo como problema general lo siguiente ¿Qué relación existe entre la comunicación asertiva y productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú - Huancavelica, 2022? y como problemas específicos se estableció; el primero ¿Qué relación existe entre la Comunicación asertiva y eficacia en la productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD ?, el segundo ¿Qué relación existe entre la Comunicación asertiva y eficiencia en la productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD ?, y como tercero ¿Qué relación existe entre la Comunicación asertiva y efectividad en la productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD?

La investigación se justifica según Fernández (2020) desde la perspectiva teórica, practica y metodológica.

Escobar et al (2020) señala que la justificación práctica dentro de una investigación es considerada cuando contribuye a dar solución a un problema, o por lo menos permite dar propuestas estratégicas que al ser aplicadas apoyaran a solucionarlo, además señala que los trabajos de investigación tanto de pregrado y de posgrado, en las áreas de las ciencias económicas, sociales tienen la característica de ser prácticos donde o bien realizan la descripción o el análisis de un problema planteando estrategias que al ponerlas en práctica podrían solucionar problemas reales, por ende esta investigación contribuye a las organizaciones del segmento de la industria de la construcción y aquellos relacionados a la misma para que tengan la perspectiva de adaptar sus procesos adecuados sobre la comunicación asertiva y su injerencia para el incremento de la productividad a través de estrategias idóneas y aplicables.

Hernández et al (2018) señala que un estudio se justifica metodológicamente cuando la investigación contribuye a obtener nuevos métodos y técnicas de investigación como por ejemplo un instrumento de recolección de datos, además indica que contribuye a establecer la definición de un concepto, de una variable o la relación que pudiera existir entre ambas variables a través de las cuales pudiera lograrse mejoras en forma de experimentar con una o más variables, así mismo se

cita que su utilidad metodológica permitirá evaluar una población de formas adecuada, en ese entender la investigación aportara resultados podrán plasmarse en una propuesta de mejora en la productividad, teniendo en claro que el presente trabajo es de carácter científico permitirá que esta investigación forme parte de bases referenciales para futuras investigaciones, también permitirá determinar la relación entre las dos variables de investigación.

Baena (2017) indica que la justificación teórica está relacionada con el deseo del investigador de profundizar en los enfoques teóricos del tema que se explica para avanzar en el conocimiento en una línea investigativa, en ese sentido esta investigación pretende determinar la correlación que tiene la comunicación asertiva en la productividad de los colaboradores de China Railway Tunnel Group Co., LTD que permitirá tener un punto de partida para mejorar la productividad,

Este trabajo investigativo establecido los objetivos que según Bastidas (2019) son aquellos que tienen un protagonismo crucial en cada uno de los componentes que intervienen en un estudio investigativo, son base orientativa para iniciar a realizar la revisión bibliográfica involucrado con el tema, son cruciales porque interviene en la selección de una metodología que sea congruente con los mismos; además son base para desarrollar de manera organizada los reportes de resultados, y por ultimo sirven para establecer las conclusiones de una investigación, en ese entender la investigación realiza fijo objetivos que son necesarios para ejecutar el estudio y se planteó como un objetivo general lo siguiente : Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y la productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú - Huancavelica, 2022 y se establece como objetivos de carácter específico lo siguiente : el primero Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y la eficacia de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú - Huancavelica, 2022; el segundo Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y la eficiencia de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú - Huancavelica, 2022 y el tercero determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y la efectividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú - Huancavelica, 2022

La identificación de los problemas y el establecimiento de los objetivos llevaron a la formulación de la hipótesis que viene hacer según Arias (2020) un enunciado que se puede probar empíricamente, es decir, transforma una teoría en una afirmación verificable donde se establece una hipótesis alternativa que viene hacer una afirmación segura de lo que el investigador espera descubrir y una hipótesis nula que viene un contraargumento a la hipótesis de investigación y, en la mayoría de los casos se plantea cuando se trata de objetivos correlacionales o explicativos, teniendo en claro estas acepciones en este trabajo investigativo se propuso como hipótesis general: Existe una relación significativa y directa entre la comunicación asertiva y productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú - Huancavelica, 2022; la primera existe relación significativa y directa entre la comunicación asertiva y eficacia en la productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD; la segunda existe relación significativa y directa entre la comunicación asertiva y eficiencia en la productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD; y finalmente la tercera existe relación significativa y directa entre la Comunicación asertiva y efectividad en la productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Los antecedentes locales que servirán de apoyo para esta investigación se citan los siguientes:

Según Huamani et al (2018) El objetivo de su investigación fue determinar cómo la comunicación efectiva influyó en el desempeño laboral del personal

administrativo del Departamento Hospitalario de Huancavelica en el año 2017, el método utilizado por el autor de este proyecto de investigación dentro de la metodología es un diseño no experimental para una investigación transversal de condiciones con un alcance descriptivo correlacional y le arrojaron los siguientes resultados: el programa nos informa que el P-value es menor a 0,01, lo que corresponde a un nivel de significación sumamente significativo dado que es menor a lo permitido en ciencias sociales, que es hasta un 5 por ciento o 0,05 y, por lo tanto, es inferior al umbral del 0,01 por ciento. El valor de la variable comunicación efectiva tiene un coeficiente de correlación de 0,617 con la variable empleo, fija como Conclusiones que el impacto de la comunicación efectiva en el desempeño del personal administrativo evidencia un valor de correlación cuya magnitud es de 0.617, interpretativamente la correlación sería positiva moderada, Existe una clara correlación entre los dos, lo que significa que la comunicación efectiva dentro de la organización es bastante buena. La comunicación efectiva tiene un impacto significativo en el personal administrativo del Hospital Departamental de Huancavelica.

También Huacho (2018) en su investigación se enfocó en establecer la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el área de infraestructura para la Municipalidad Provincial de Angaraes-Huancavelica, durante el año 2018, Con un diseño no experimental, esta investigación se realizó bajo el paradigma descriptivo correlacional, donde obtuvo los siguientes resultados el valor  $r = 0,920$  es el valor del coeficiente de correlación de Pearson, el grado de correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño en la municipalidad provincial de Angaraes-Huancavelica es por tanto una correlación fuerte y positiva, fija como Conclusiones Dado que el valor de P (Sig. (Bilateral)) es igual a 0,05, que significa "0,00", y que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,920, lo que indica que la variable Satisfacción con el Trabajo tiene una influencia del 89% sobre la variable Desempeño, existe una relación directa y altamente positiva entre estas dos variables. Estos resultados son el resultado de una encuesta a 40 trabajadores, de los cuales el 34% indicó tener bajos niveles de satisfacción, lo que repercutía en su propia productividad.

Los antecedentes nacionales que servirán de apoyo para esta investigación se citan los siguientes:

Según de Corzo (2022) en su tesis, se fijó un objetivo. determinar cómo la comunicación asertiva afecta el desempeño laboral de una empresa que fabrica plásticos, dentro de la metodología el investigador realizó una investigación de tipo básica con un de diseño no experimental de característica transversal con un alcance correlacional causal, obteniendo los siguientes resultados lo siguiente el estadístico Wald arrojó el valor de 8.057 el cual es superior al valor 4

ya que la puntuación de Wald de 8.057 es superior a 4, que sirve de corte para el análisis de datos y para establecer un modelo, y se ve reforzada por  $P = 0,000 < 0,05$ , se puede suponer que la comunicación asertiva tiene un impacto de característica moderada sobre el desempeño laboral. Como resultado manifiesta que el desempeño de los colaboradores de la empresa sufrirá una mejora cuando la comunicación asertiva es empleada de forma eficiente y, por último, fija como Conclusiones que la varianza promedio de la comunicación en cuanto al desempeño del trabajador es de 24,8%, y el punto de corte para el modelo de análisis del estadístico Wald fue de 19.557 ya que es superior a 4, y se refuerza con una  $P = 0,000 < 0,05$ . La varianza promedio de la comunicación en la dimensión asertividad es de 14.8%, mientras que la estimación puntual de Wald de 8.239 y es superior a 4 por ende es el punto de corte para el modelo de análisis y se fortalece con  $P = 0.000 < 0.05$ .

Bernaola (2019) determinar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital I Pacasmayo siendo el enfoque principal de la tesis que se desarrolló, dentro de la metodología el investigador realizó una investigación de tipo básica con un de diseño no experimental de característica transversal con un alcance descriptivo correlacional, en donde el estudio investigativo arrojó los siguientes resultados que el 97% de los colaboradores del Hospital I Pacasmayo cuentan con buenas habilidades de comunicación y óptimo desempeño laboral, además el análisis de carácter estadístico corroborara no aceptar la hipótesis nula, por ende se comprueba que existe una correlación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral la cual es significativa, como lo demuestra el hecho de que el nivel de significancia

observada es inferior al nivel de significancia estándar ( $P < 0.05$ ) cuando se observa el valor de significancia, dándole la denominación correlación de característica directa y moderada ( $r_s = 0.588^{**}$ ), además indica que la aplicabilidad de una comunicación asertiva dará como resultado un mejor desempeño laboral de los colaboradores. Finalmente, fija como conclusiones que la comunicación asertiva tiene una correlación de orden directo con el desempeño de los colaboradores del Hospital I Pacasmayo con una significancia de ( $P < 0.05$ ) en el periodo del 2019, además concluye que la comunicación asertiva se correlaciona con desempeño laboral de los colaboradores del Hospital I Pacasmayo en el periodo 2019 con un valor de  $r_s = 0,588^{**}$  con una significativa  $P < 0,05$  y se también se concluye que la comunicación asertiva no se correlaciona de manera significativa con la dimensión calidad esto con una significancia de  $P > 0,05$  y un valor de  $r_s = 0,288^*$

Los antecedentes Internacionales que servirán de apoyo para esta investigación se citan los siguientes:

Según Barreno (2020) en su tesis fijo como objetivo analizar el impacto de la comunicación en el clima laboral en el rubro bancario de la provincia de Tungurahua, dentro de la metodología, el investigador realiza un estudio de tipo exploratorio con un carácter transversal no experimental y un alcance descriptivo correlativo, donde obtuvieron los siguientes resultados: existe una correlación positiva y, en consecuencia, una relación entre las dos variables de estudio, a saber, la comunicación y el clima laboral, como lo indica el coeficiente de correlación de 0,83, que, según la tabla de interpretación para el Rho de Spearman cálculo de correlación, puede variar de 1 a -1, Finalmente, fija como Conclusiones que en las instituciones bancarias de la provincia de Tungurahua, se determina como factores que repercuten en la comunicación y el clima laboral la escasa atención en la exteriorización de ideas de los empleados, la deficiente interacción y coordinación con equipos de trabajo, el temor para realizar comentarios o sugerencias a los supervisores, la falta de confianza y libertad para discutir problemas laborales, aspectos que afectan en la fuerza laboral productiva, el bienestar y satisfacción.

Según Cruz (2017) la identificación de mecanismos de comunicación interna relacionados con la productividad en Industrial Catedral S. A. de la ciudad de Ambato fue el eje de la tesis, en el marco de la metodología, el investigador realiza un estudio de investigación básica con un diseño característico no experimental de orden transversal y alcance descriptivo correlacional obteniendo los siguientes resultados que de acuerdo a los resultados de la correlación de Spearman, que muestran que el valor de  $p$  ( $\text{sig} = 0,000$ ) es  $< a 0,05$ , lo que corrobora la no aceptación de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Esto se debe a que el coeficiente de correlación de la encuesta aplicada al personal administrativo es igual a  $0,675$ , indicando una correlación positiva entre la variable independiente comunicación interna y la variable dependiente productividad. Finalmente, fija como conclusiones el 50% indican que las áreas de trabajo administrativas y operativas de Industrias Catedral cuentan con un adecuado flujo de comunicación interna; el 32% indican que las áreas de trabajo administrativo nunca utilizan canales formales de comunicación ya que se realiza de manera presencial; el 37% de los encuestados utiliza canales de comunicación formales para demostrar la existencia de una comunicación formal, la cual afecta significativamente a la productividad.

Según Velastegui (2017) en su tesis fijo como objetivo determinar cómo funcionan los procesos de comunicación interna y la productividad general de COEXPO C. Ltd., dentro de la metodología el investigador realizó una investigación de tipo exploratorio con un diseño no experimental de característica transversal con un alcance descriptivo correlacional, donde obtuvieron los siguientes resultados: no se acepta la hipótesis nula enmarcada nivel de significancia del valor  $< a 0.05$  y un grado de libertad de 1, lo que significa que la “comunicación interna” es un componente clave en el aumento de la productividad empresarial de COEXPO Ca. Ltda., Finalmente, fija como Conclusiones que La mayoría de los empleados está de acuerdo en que debe haber un especialista en comunicación en la empresa que sirva como un recurso para abordar problemas como la falta de coordinación, un ambiente de trabajo peligroso, problemas internos y el bienestar de los empleados, y que falta conocimiento sobre comunicación interna. y en

algunos casos se manifiesta por su ausencia. Además, existe confusión entre comunicación interna y externa.

En relación a las definiciones, teorías y conceptos que se asocian a la investigación se tomó en consideración lo siguiente:

La variable productividad según Alamar & Guijarro (2018) señala que es la relación entre los recursos que una organización invierte en sus operaciones y los beneficios que recibe al hacerlo como resultado. donde la productividad involucra la interacción entre los diferentes factores del área, esclarece que Se considera que varios factores interrelacionados, incluida la calidad y disponibilidad de los materiales, la disponibilidad y capacidad de producción de la maquinaria, la actitud y el nivel de capacidad de la mano de obra y la motivación y eficacia de los trabajadores, tienen un impacto sobre la productividad. (pág. 5), esta variable a su vez tiene sus dimensiones que son la eficacia, eficiencia y efectividad.

Sobre la dimensión eficacia los autores Valls et al (2017) manifiestan que está relacionado con la optimización de todos los procedimientos con la finalidad de traer consigo resultados favorables, de forma general la eficacia involucra un determinado proceso de planificación y/o proyección que tendrá como objetivo alcanzar los resultados de aquellos objetivos establecidos, entonces podemos indicar que la eficacia es la relación de los resultados obtenidos y el nivel en que una determinada organización desarrolla sus actividades, todo ella basado en las necesidades de los demandantes. (pág.19).

La dimensión eficiencia Según, Valls et al (2017), señala que se puede conceptualizar como aquella la forma de llegar a lograr la una productividad favorable, es decir, obtener el máximo resultado de previstos o predeterminados empleando una cantidad mínima de recursos y/o insumos, además manifiesta que es un parámetro que determina la relación entre los recursos y el nivel de aprovechamiento de los recursos en la ejecución de los procesos (pág.21)

La dimensión efectividad según Valls et al (2017) se refiere a la relación entre los recursos utilizados para obtener los resultados y los resultados mismos, la mayor efectividad es lograda cuando los recursos disponibles son empleados de manera óptima, esta acepción las definiciones de la eficacia y la eficiencia. (pág. 23)

Por otro lado, la definición de la variable la comunicación asertiva según Bernal et al (2022) indica que es un estilo de intercambios de tiene un impacto significativo en las relaciones profesionales y afectivas, permitiendo que el desempeño de los involucrados obtenga resultados máximos, actualmente es considerado como una habilidad social cuyo protagonismo en la vida es importante ya que permitirá incidir en los procesos de enseñanza y aprendizaje (Pág.685), esta variable a su vez tiene sus dimensiones que son la Comunicación Organizacional, estrategia y estilos asertivos.

La dimensión comunicación organizacional Según Pineda (2020) La comunicación organizacional es una disciplina con raíces en las ciencias sociales y administrativas. Por ello, la comunicación organizacional es una dimensión operativa que solo debe estar enfocada a promover el orden y la productividad esto de acorde a las escuelas clásicas, hoy sin embargo promovidos desde una perspectiva Humana y Sistémica es considerado como un mecanismo facilitador y promotora de la gestión y la competitividad en la organización. (Pág.9).

La dimensión estrategia Según Ros et al (2020), el concepto de estrategia de comunicación es muy controvertido porque puede interpretarse de diferentes maneras según la situación. En algunos casos, se refiere a la creación de actividades de comunicación sin una dirección específica, mientras que, en otros casos, se refiere a la ejecución de piezas gráficas que pretenden resolver problemas con un nivel mínimo de análisis del contexto comunicativo (pág. 20)

La dimensión estilos asertivos Martínez (2017) son formas de expresión que resultan de la combinación de elementos verbales, no verbales y paraverbales y se conocen como estilos de comunicación. Los modos de intercambio de información y las relaciones interpersonales están influenciados por los estilos de comunicación. Podemos utilizar un estilo de comunicación u otro dependiendo de la situación. Sin embargo, cada individuo siempre tiene un fuerte estilo de comunicación. (pág. 35)

### **III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y diseño de Investigación**

La investigación realizada tuvo un enfoque de carácter cuantitativo, sobre ello Hernández et al (2018) indica que “se relaciona con cálculos numéricos y métodos matemáticos, y es apropiado cuando se estiman las magnitudes o la ocurrencia de los fenómenos y se prueban hipótesis.” (págs. 5-6), por ende, este estudio utilizó la estadística como una de las herramientas para el procesamiento de datos y para respaldar o refutar las hipótesis planteadas.

El trabajo investigativo fue de tipo aplicada sobre lo cual Escudero et al (2017) afirman “que es cuando se va aplicando el conocimiento de los fundamentos teóricos de una investigación fundamental, y que la investigación utiliza teorías y estudios establecidos cuyo objetivo es resolver situaciones y problemas en un área particular.” (pág. 19), por lo tanto, la investigación realizada es de tipo aplica porque se realizó la aplicación de los conocimientos obtenidos en la formación profesional y en el desarrollo del trabajo investigativo realizado

La investigación se enmarco en los parámetros del diseño de investigación es No experimenta de característica transversal sonde sobre lo cual Hernández et al (2018) sostiene que “Las variables no pueden ser manipuladas en los estudios, sino que sólo se puede observar la realidad tal como se presenta para el análisis.”. (pág. 183), y es una característica transversal o transaccional ya que los datos se aplicaron y recopilaron todos a la vez en un solo momento.

La investigación realizada tuvo nivel de investigación descriptiva con alcance correlacional, Hernández et al, (2018) señala “que se le da esta definición cuando el objetivo es relacionar las dos variables de tesis y se intenta explicar el fenómeno de estudio” (pág. 104)

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable: Comunicación Asertiva

Definición conceptual: Bernal et al (2022) conceptualiza como un estilo de intercambios de tiene un impacto significativo en las relaciones profesionales y afectivas, permitiendo que el desempeño de los involucrados obtenga resultados máximos, actualmente es considerado como una habilidad social cuyo

protagonismo en la vida es importante ya que permitirá incidir en los procesos de enseñanza y aprendizaje (Pág.685).

Definición operacional: La variable consta de tres dimensiones comunicación organizacional, estrategia, estilos asertivos que será operacionalizadas a través de la escala de Likert.

Indicadores: los indicadores de la dimensión 1 son la comunicación escrita, la comunicación oral y la eficacia en la comunicación, de la dimensión 2 son la comunicación bilateral, la planificación y la motivación laboral, de la dimensión 3 son la comunicación no verbal, el asertividad confrontativo y las formas de comunicar.

Escala: es ordinal

Variable: Productividad

Definición conceptual: Alamar et al (2018) señala que es la relación entre los recursos que una organización invierte en sus operaciones y los beneficios que recibe al hacerlo como resultado. donde la productividad involucra la interacción entre los diferentes factores del área, esclarece que Se considera que varios factores interrelacionados, incluida la calidad y disponibilidad de los materiales, la disponibilidad y capacidad de producción de la maquinaria, la actitud y el nivel de capacidad de la mano de obra y la motivación y eficacia de los trabajadores, tienen un impacto sobre la productividad. (pág. 5),

Definición operacional: La variable consta de tres dimensiones eficacia, eficiencia y efectividad que será operacionalizadas a través de la escala de Likert.

Indicadores: los indicadores de la dimensión 1 es el conocimiento, la competencia y la participación, de la dimensión 2 son la orientación, ahorro de recursos, la satisfacción del cliente, de la dimensión 3 serán el cumplimiento de metas, el tiempo y Trabajo en equipo

Escala: será ordinal

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

La población de acorde a Sánchez (2018) viene hacer “una agrupación formada por todos los componentes con características compartidas, como componentes, individuos u objetos que comparten ciertas características o un estándar común”. (pág. 102), en el presente trabajo investigativo la población ha sido los 100 colaboradores de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú.

#### Criterios de inclusión

Han sido considerados lo colaboradores contratados directamente por la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú

#### Criterios de exclusión

Han sido considerados lo colaboradores que tienen la condición de pertenecer a las subcontratas

La muestra según Hernández et al (2018) define como un subgrupo de una determinada población o universo que se pretender estudiar, sobre el cual se recopilarán datos relevantes, y debe tener la característica de ser representativo de esa población. (pág. 196), en la presente investigación la muestra ha sido censal por ende se consideró los 100 colaboradores de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú

El muestreo según Mendoza et al (2020) considera que “es procedimiento consiste en tomar una muestra de la población para estudiarla y extrapolar los resultados a toda la población. Esta idea solo es aplicable al nivel descriptivo de la investigación, por lo que es importante categorizar cada exhibición de acuerdo con el nivel de investigación.” (pág.31). El tipo muestreo del trabajo investigativo fue de característica no probabilista ya que nuestra muestra fue elegida de manera intencional

La unidad de análisis para Sánchez et al (2018). es un término que se hace uso en una investigación que puede ser en campo o en gabinete y esta referido a aspectos muy variados como animales, bienes, entre otros, Las unidades de análisis se delimitan en referencia a características o atributos que diferencian unas de otras ya sean parcial o totalmente, están sujetas a un ordenamiento de acuerdo

con algún criterio establecido en la investigación (pág.123). De lo anterior, la unidad de análisis ha sido los colaboradores de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú.

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

Las técnicas de recolección de datos de acuerdo Hernández et al (2020) manifiestan que “Las técnicas de recolección de datos implican la aplicación de estrategias y procedimientos que permitan al investigador reunir la información pertinente y necesaria para responder a las interrogantes de la investigación.” (pág. 29), Con el propósito de recopilar la información necesaria para esta investigación, se utilizó la técnica de la encuesta.

La técnica de la encuesta de acorde Ramos et al (2018) es uno de los procedimientos que ha sido utilizado de manera frecuente y resulta aplicable con facilidad y de manera directa, pero debe de cumplir con los requerimientos metodológicos con la finalidad de que los resultados sean de carácter objetivo y real. (pág. 117)

Los instrumentos de recolección de datos de acorde a Useche et al (2019) señalan que “son las herramientas que utiliza un investigador para obtener los datos necesarios sobre los fenómenos o eventos que son objeto de su investigación. Estas herramientas pueden incluir registros de observación, formularios de recopilación de datos, cuestionarios y otras herramientas similares”. (pág. 31), con el fin de recabar la información necesaria, en esta investigación se utilizó la herramienta del cuestionario.

El cuestionario según Arias et al (2021) “El cuestionario es aplicado de manera muy frecuente en los trabajos de investigación y se aplican a los sujetos conformantes de una población donde responden preguntas enumeradas en una tabla (pág. 82).

Validez. Según Posso et al (2020) “Para que la investigación sea considerada científica y realmente determine lo que se está estudiando, la validez de la información debe estar justificada y sustentada sobre la base de hipótesis únicamente teóricas.” (pág. 2015) El instrumento de validez de la investigación en

curso ha sido determinado por la metodología de juicio de expertos, donde se asigna una valoración a cada una de las variables.

Confiabilidad. Según López et al (2019) “es el nivel de consistencia con el que una herramienta de medición mide la variable. Cuando existe una fuerte correlación entre las mediciones en varios momentos, la evaluación de la reproducibilidad arroja resultados.” (pág. 443), en esta investigación se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach

#### Coeficiente Alfa de Cronbach

Hernández et al (2018) describe como un indicador cuyos valores fluctúan entre 0 y 1. evalúa la coherencia interna de la herramienta de recopilación de datos, observando si la información recopilada es confiable o inexacta. El grado de confianza aumenta a medida que se acerca a 1; la confianza se considera aceptable en un nivel de 0,80.

#### Prueba de fiabilidad

**Tabla 1**

*Alpha de Cronbach para la variable comunicación asertiva*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,932	,933	27

*Nota.* Se visualiza en tabla 1 que del análisis de fiabilidad realizado a los 100 datos seleccionados ningún fue excluido, además se verifica que las 27 preguntas planteadas en el instrumento de recolección de datos sobre la variable Comunicación asertiva el valor del índice Cronbach es de 0,932 > 0,80 exigible; considerándose aceptable.

## Tabla 2

*Alpha de Cronbach para la variable Productividad*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

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

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,946	,948	27

*Nota.* Se visualiza en tabla 2 que del análisis de fiabilidad realizado a los 100 datos seleccionados ningún fue excluido, además se verifica que las 27 preguntas planteadas en el instrumento de recolección de datos sobre la variable

productividad el valor del índice Cronbach es de 0,946 > 0,80 exigible; considerándose aceptable.

### **3.5. Procedimiento**

Para la presente investigación se desarrolló de la siguiente secuencia:

La investigación es cuantitativa, por lo que el conjunto de preguntas que se desarrollaron previamente sirvió como objetivo de la demostración en relación a las variables y dimensiones.

La ejecución de los cuestionarios se desarrolló utilizando la plataforma de llenado de formularios de Google (un medio electrónico) así como físicamente. Tras la recogida de la información, se procedió al procesamiento de los datos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Bacon (2022) indica “El investigador utilizará las técnicas de organización y estructuración adecuadas que permitan el análisis y evaluación de la información, que es la etapa que permitirá separar o eliminar la información según su importancia.” (pág. 22).

Al analizar los datos se aplicó estadística inferencial y descriptiva, y para el procesamiento de datos se utilizó Microsoft Excel y SPSS. Se analizó la información recabada mediante los instrumentos de investigación propuestos.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente estudio se realizó de acuerdo con los lineamientos de la APA, así como la resolución del consejo universitario 0262-2020/UCV, que exige una investigación objetiva que respete los derechos de propiedad intelectual y la transparencia de los datos.

Salazar et al (2018) “debido a los efectos negativos que tiene en la sociedad la carencia de este componente, es crucial y necesario que los investigadores posean ética en su trabajo” (pág. 309)

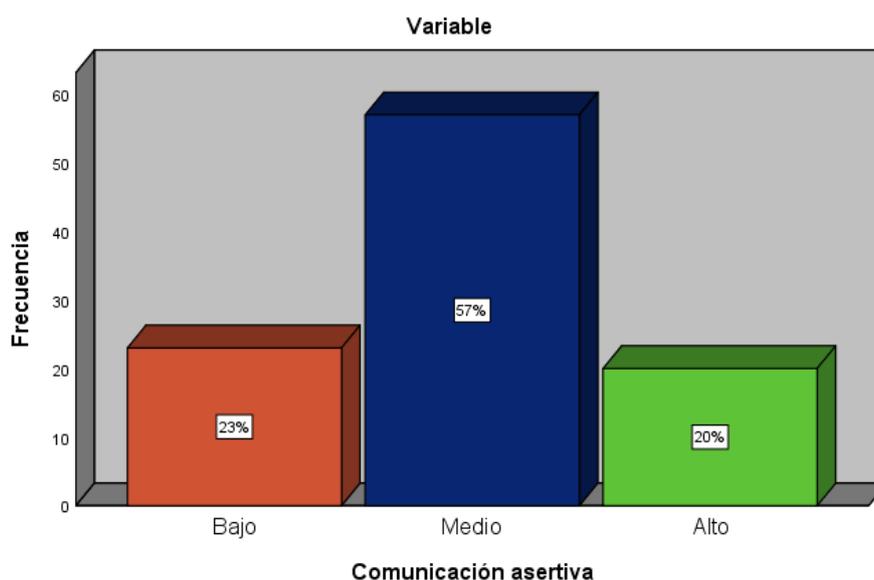
## IV. RESULTADOS

### 1. Análisis descriptivo univariado

**Tabla 3**

*Tabla de frecuencias de la variable Comunicación Asertiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	23,0	23,0	23,0
	Medio	57	57,0	57,0	80,0
	Alto	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



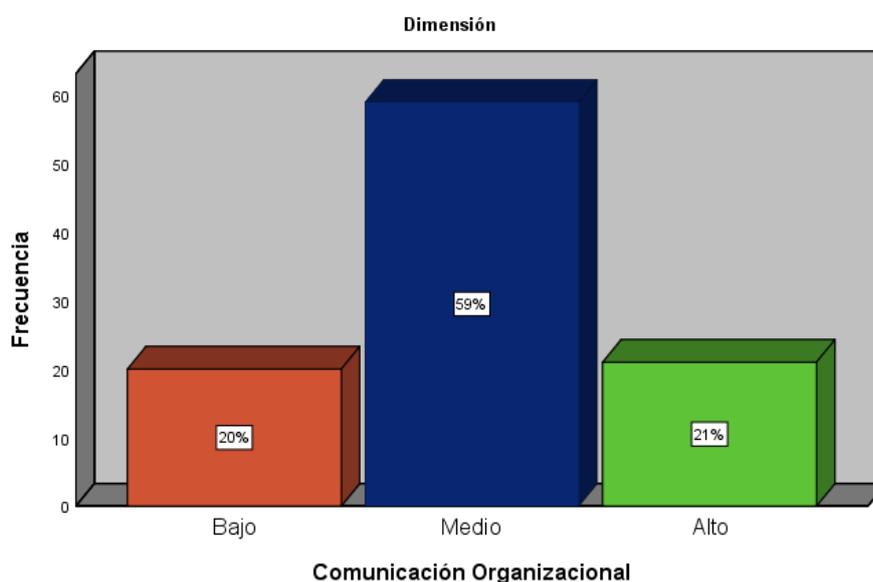
*Figura 1* Gráfica de frecuencias de la variable de la comunicación asertiva.

*Nota.* Se observa que en la tabla 3 y también en la figura 1 el 57% de los encuestados indicaron que la comunicación asertiva tiene una incidencia de índole medio, el 23% señalaron que la comunicación asertiva tiene una incidencia baja, el 20 % que manifestaron que perciben que la comunicación asertiva tiene una incidencia alta en los colaboradores de la empresa donde se realizó el trabajo investigativo.

**Tabla 4**

*Tabla de frecuencias de la dimensión comunicación organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	20,0	20,0	20,0
	Medio	59	59,0	59,0	79,0
	Alto	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



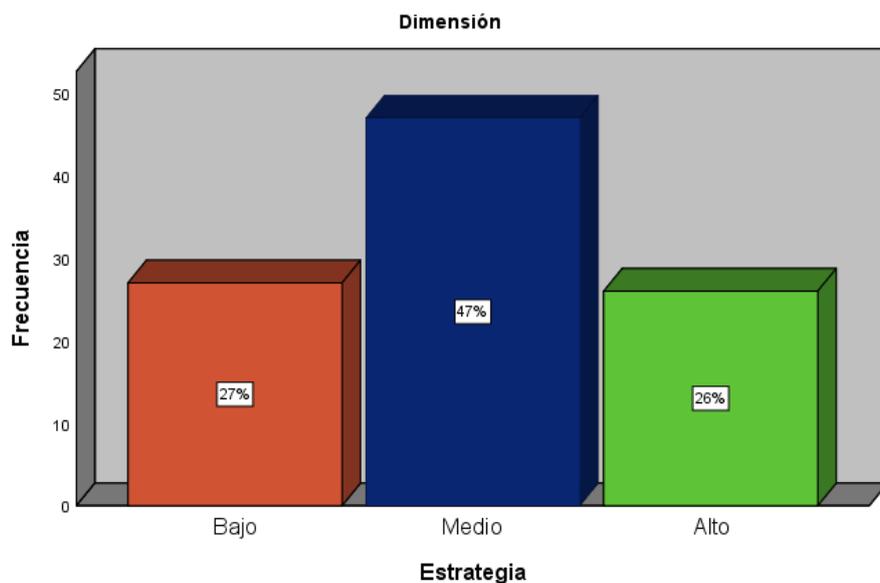
*Figura 2. Gráfica de frecuencias de la dimensión comunicación organizacional*

*Nota.* Se observa que en la tabla 4 y también en la figura 2 que el 59 % de los encuestados indicaron que la comunicación organizacional tiene una incidencia de característica media, el 20% señalaron que la comunicación organizacional tiene una incidencia baja y también existe el 21 % que manifestaron que perciben que la comunicación organizacional tiene una incidencia alta en los colaboradores de la empresa donde se realizó el trabajo investigativo.

**Tabla 5**

*Tabla de frecuencias de la dimensión estrategia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	27,0	27,0	27,0
	Medio	47	47,0	47,0	74,0
	Alto	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



*Figura 3.* Gráfica de frecuencias de la dimensión estrategia

*Nota.* Se observa que en la tabla 5 y también en la figura 3 que el 47 % de encuestados indicaron que la estrategia utilizada por la empresa tiene resultados medios, el 27% señalaron que la estrategia utilizada por la empresa tiene resultados bajos y también existe el 26% señalaron que la estrategia utilizada por la empresa tiene resultados altos en los colaboradores de la empresa donde se realizó el trabajo investigativo.

**Tabla 6**

*Tabla de frecuencias de la dimensión estilos asertivos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	25	25,0	25,0	25,0

Válido	Medio	54	54,0	54,0	79,0
	Alto	21	21,0	21,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

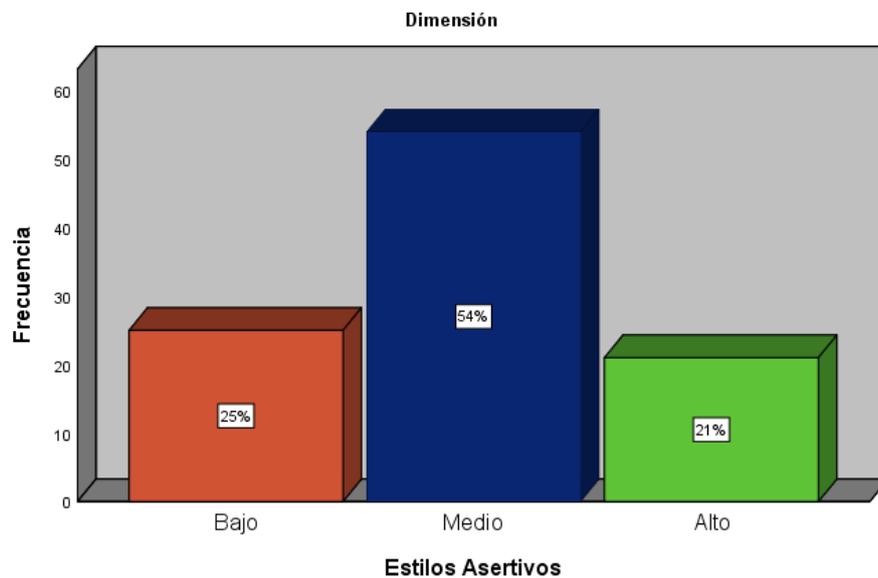


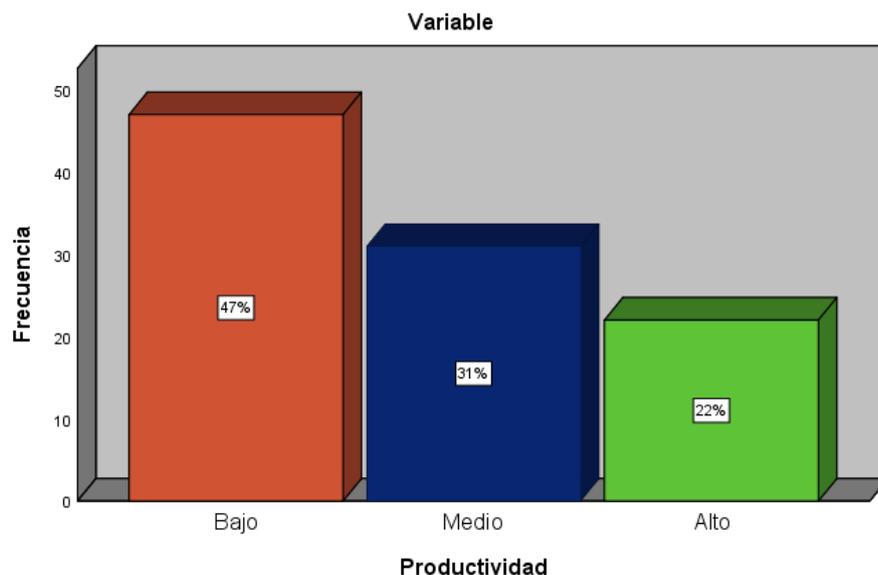
Figura 4. Gráfica de frecuencias de la dimensión estilos asertivos

*Nota.* Se observa que en la tabla 6 y también en la figura 4, el 54 % de encuestados indicaron que los estilos asertivos tienen una incidencia media en los colaboradores, el 25% señalaron que los estilos asertivos tienen una incidencia baja en los colaboradores y también existe el 21 % que manifestaron que perciben que los estilos asertivos tienen una incidencia alta en los colaboradores de la empresa donde se realizó el trabajo investigativo.

**Tabla 7**

*Tabla de frecuencias de variable productividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	47	47,0	47,0	47,0
	Medio	31	31,0	31,0	78,0
	Alto	22	22,0	22,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	



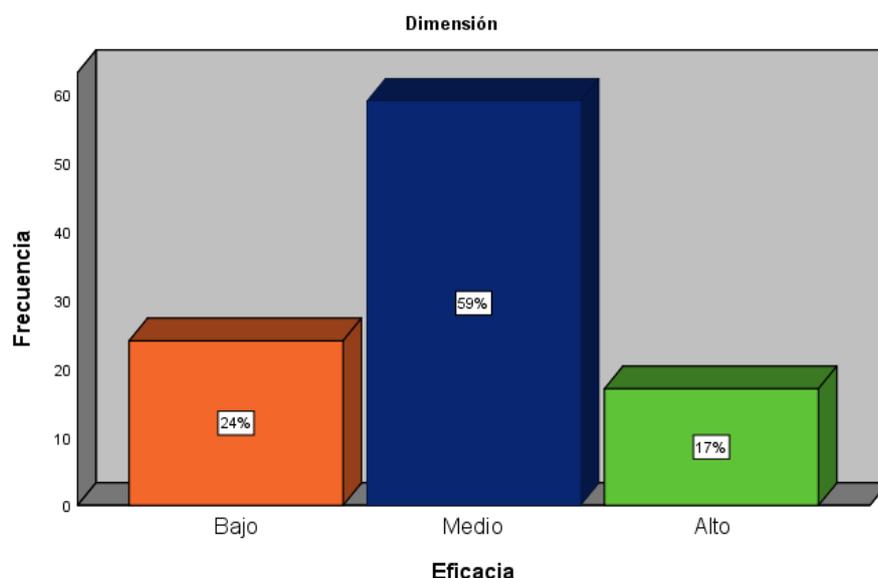
*Figura 5.* Gráfica de frecuencias de la variable productividad

*Nota.* Se observa que en la tabla 7 y también en la figura 5 que el 31 % de encuestados indicaron la productividad de los colaboradores de la empresa donde se realizó el trabajo investigativo con intervención de la comunicación asertiva es afectada de manera media. Por otro lado, el 47% señalaron que la productividad de los colaboradores de la empresa donde se realizó el trabajo investigativo con intervención de la comunicación asertiva es afectada de manera baja. También existe el 22% que manifestaron que la productividad de los colaboradores de la empresa donde se realizó el trabajo investigativo con intervención de la comunicación asertiva es afectada de manera alta.

**Tabla 8**

*Tabla de frecuencias de la dimensión eficacia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	24,0	24,0	24,0
	Medio	59	59,0	59,0	83,0
	Alto	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



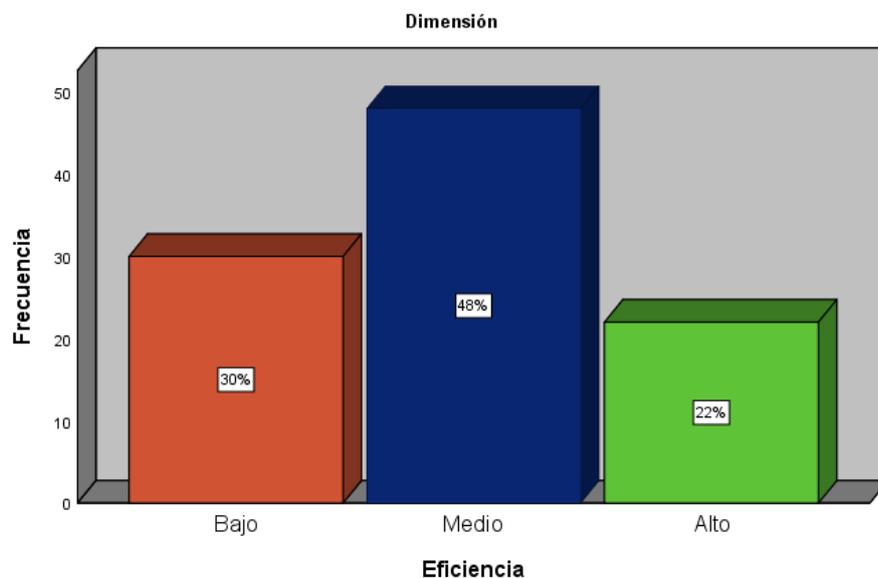
*Figura 6.* Gráfica de frecuencias de la dimensión eficacia

*Nota.* Se observa que en la tabla 8 y también en la figura 6 que el 59 % indicaron que la eficacia de los colaboradores de la empresa donde se realizó el trabajo investigativo con intervención de una comunicación asertiva es afectada de manera media. Por otro lado, el 24% señalaron que la eficacia de los colaboradores de la empresa donde se realizó el trabajo investigativo con intervención de la comunicación asertiva es afectada de manera baja. También existe el 17% que manifestaron que la eficacia de los colaboradores de la empresa donde se realizó el trabajo investigativo con intervención de la comunicación asertiva es afectada de manera alta.

**Tabla 9**

*Tabla de frecuencias de la dimensión eficiencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	30,0	30,0	30,0
	Medio	48	48,0	48,0	78,0
	Alto	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



*Figura 7.* Gráfica de frecuencias de la dimensión eficiencia

*Nota.* Se observa que en la tabla 9 y también en la figura 7 que el 48 % de encuestados indicaron que la eficiencia de los colaboradores de la empresa donde se realizó el trabajo investigativo con intervención de una comunicación asertiva es afectada de manera media. Por otro lado, el 30% señalaron que la eficiencia de los colaboradores de la empresa donde se realizó el trabajo investigativo con intervención de la comunicación asertiva es afectada de manera baja. También existe el 22% que manifestaron que la eficiencia de los colaboradores de la empresa donde se realizó el trabajo investigativo con intervención de la comunicación asertiva es afectada de manera alta.

**Tabla 10**

*Tabla de frecuencias de la dimensión efectividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	26,0	26,0	26,0
	Medio	53	53,0	53,0	79,0
	Alto	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

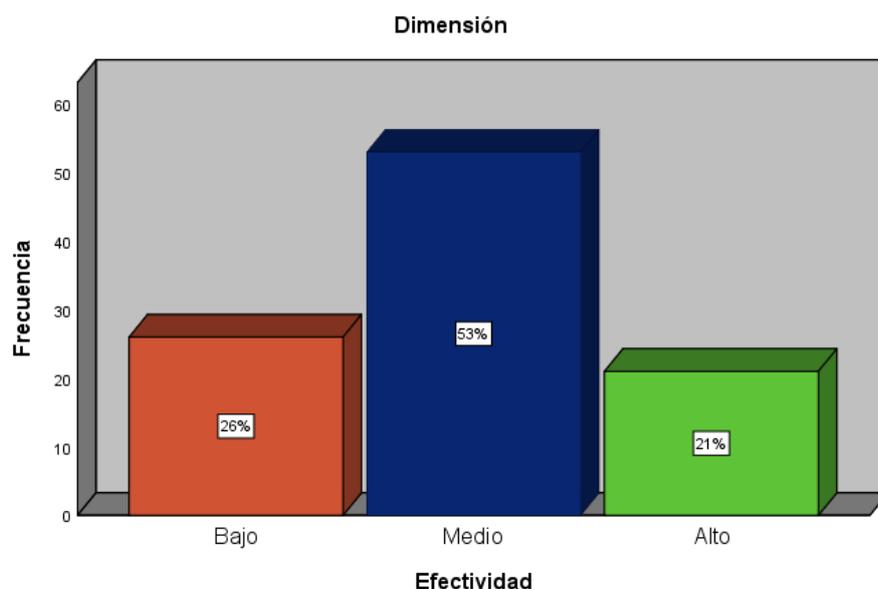


Figura 8. Gráfica de frecuencias de la dimensión efectividad

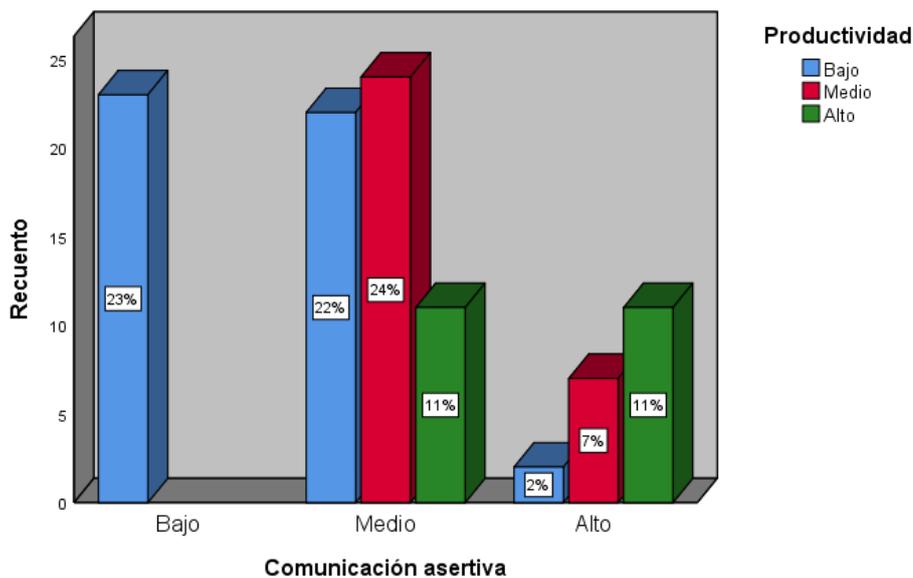
Nota. Se observa que en la tabla 10 y también en la figura 8 que el 53 % de encuestados indicaron que la efectividad de los colaboradores de la empresa donde se realizó el trabajo investigativo con intervención de una comunicación asertiva es afectada de manera media. Por otro lado, el 26% señalaron que la efectividad de los colaboradores de la empresa donde se realizó el trabajo investigativo con intervención de la comunicación asertiva es afectada de manera baja. También existe el 21% que manifestaron que la efectividad de los colaboradores de la empresa donde se realizó el trabajo investigativo con intervención de la comunicación asertiva es afectada de manera alta.

## 2. Análisis descriptivo bivariado

Tabla 11

Tabla cruzada entre las variables comunicación asertiva y productividad

		Productividad			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Comunicación Asertiva	Bajo	23,0%			23,0%
	Medio	22,0%	24,0%	11,0%	57,0%
	Alto	2,0%	7,0%	11,0%	20,0%
Total		47,0%	31,0%	22,0%	100,0%



*Figura 9.* Gráfica del cruce de variables comunicación asertiva y productividad

Nota. Se observa que en la tabla 11 y también en la figura 9 que el 23% de encuestados indicaron que la relación cruzada de la comunicación asertiva y productividad es de magnitud baja; el 24% indicaron que la relación cruzada de la comunicación asertiva y productividad es de magnitud media; así mismo, el 11% indicaron que la relación cruzada de la comunicación asertiva y productividad es de un valor alto, es importante resaltar que el 22% señalaron que cuando la comunicación asertiva está en un grado medio, la productividad alcanza una magnitud baja. También el 11% considero que cuando la comunicación asertiva está en un grado medio, la variable productividad alcanza la magnitud alta. Por último, el 2% señalaron que cuando la comunicación asertiva alcanza un grado de característica alta, la productividad resulto tener una magnitud baja, asimismo el 7% indicaron que cuando la comunicación asertiva llega a una magnitud alta, la productividad resulto en un grado medio.

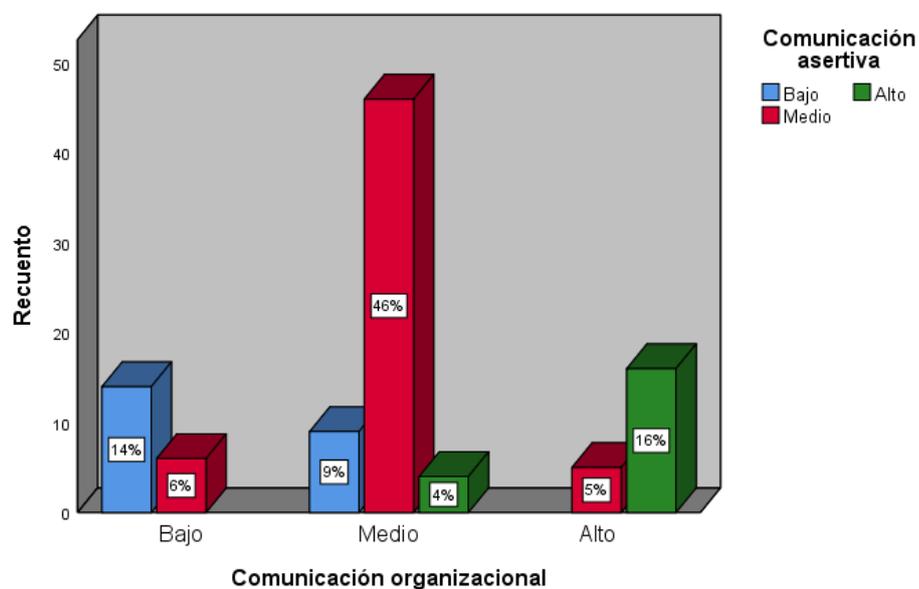
**Tabla 12**

*Tabla cruzada entre la dimensión comunicación organizacional y la variable comunicación asertiva*

**Tabla cruzada Comunicación organizacional\*comunicación asertiva**

% del total

		Comunicación asertiva			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Comunicación organizacional	Bajo	14,0%	6,0%		20,0%
	Medio	9,0%	46,0%	4,0%	59,0%
	Alto		5,0%	16,0%	21,0%
Total		23,0%	57,0%	20,0%	100,0%



*Figura 10. Gráfica del cruce entre la dimensión comunicación organizacional y la variable comunicación asertiva.*

Nota. Se observa que en la tabla 12 y también en la figura 10 que el 14% de los encuestado indico que la relación cruzada entre comunicación organizacional y la comunicación asertiva alcanza una magnitud de nivel bajo; el 46% indico que la relación cruzada de la dimensión comunicación organizacional y la comunicación asertiva alcanza una magnitud de nivel medio; así mismo, el 16% indico que la relación cruzada de la comunicación organizacional y la comunicación asertiva alcanza una magnitud de nivel alto, es importante esclarecer que el 6% indico que

cuando la comunicación organizacional está a una magnitud de nivel bajo, la comunicación asertiva alcanza una magnitud de nivel medio. Por otro lado, el 9% indico que cuando la comunicación organizacional alcanza una magnitud de nivel medio, la comunicación asertiva alcanzo una magnitud de nivel bajo, así mismo el 4% indico que cuando la comunicación organizacional alcanza una magnitud de nivel medio, la comunicación asertiva alcanzo una magnitud de nivel alto. Por último, el 5% indico que cuando la comunicación organizacional alcanza una magnitud de nivel alto, la comunicación asertiva alcanza una magnitud de nivel medio.

**Tabla 13**

*Tabla cruzada entre la dimensión estrategia y la variable comunicación asertiva*

**Tabla cruzada estrategia\*comunicación asertiva**

% del total

		Comunicación asertiva			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Estrategia	Bajo	22,0%	5,0%		27,0%
	Medio	1,00%	41,0%	5,0%	47,0%
	Alto		11,0%	15,0%	26,0%
Total		23,0%	57,0%	20,0%	100,0%

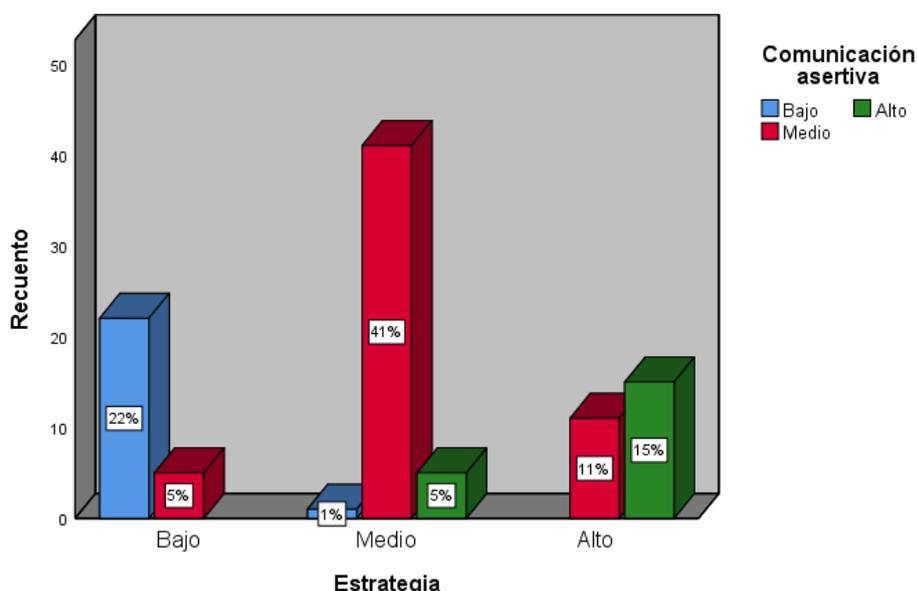


Figura 11. *Gráfica del cruce entre la dimensión estrategia y la variable comunicación asertiva*

Nota. Se observa que en la tabla 13 y también en la figura 11 que el 22% indico que la relación cruzada de la estrategia y la comunicación asertiva alcanzo una

magnitud de nivel bajo; el 41% indico que la relación cruzada de la estrategia y la comunicación asertiva alcanzo una magnitud de nivel medio; así mismo, el 15% indico que la relación cruzada de la estrategia y la comunicación asertiva alcanzo una magnitud de nivel alto, es importante resaltar que el 5% indico que cuando la estrategia alcanza una magnitud de nivel bajo, la comunicación asertiva alcanza una magnitud de nivel medio. Por otro lado, el 1% indico que cuando la estrategia alcanza una magnitud de nivel medio, la comunicación asertiva alcanza una magnitud de nivel bajo, así mismo el 5% indico que cuando la estrategia una magnitud de nivel medio, la comunicación asertiva alcanza una magnitud de nivel alto. Por último, el 11% indico que cuando la estrategia alcanza una magnitud de nivel alto, la comunicación asertiva alcanza una magnitud de nivel medio.

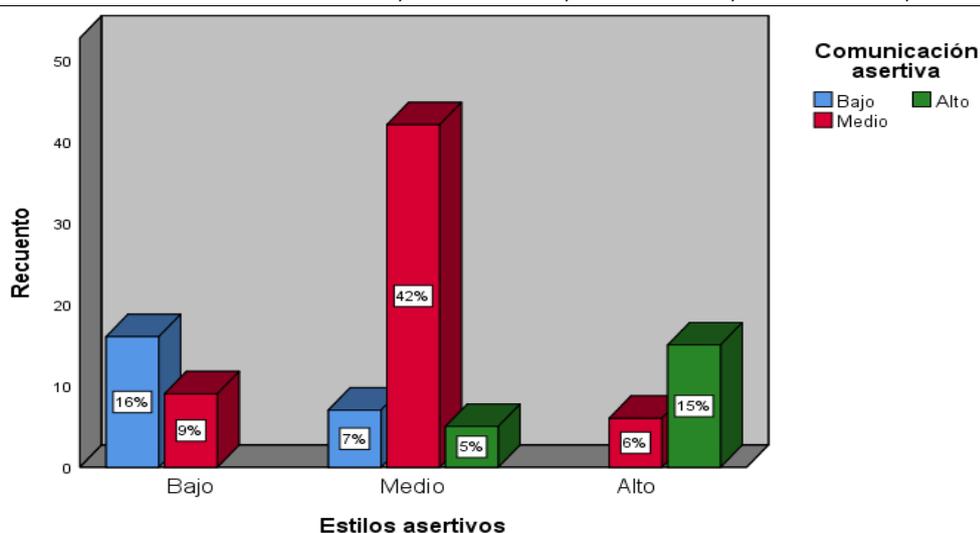
**Tabla 14**

*Tabla cruzada entre la dimensión estilos asertivos y la variable comunicación asertiva*

**Tabla cruzada estilos asertivos\*comunicación asertiva**

% del total

		Comunicación asertiva			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Estilos asertivos	Bajo	16,0%	9,0%		25,0%
	Medio	7,0%	42,0%	5,0%	54,0%
	Alto		6,0%	15,0%	21,0%
Total		23,0%	57,0%	20,0%	100,0%



*Figura 12.*Gráfica del cruce entre la dimensión estilos asertivos y la variable comunicación asertiva

*Nota.* Se observa que en la tabla 14 y también en la figura 12 que el 16% de los encuestados indico que la relación cruzada de los estilos asertivos y la comunicación asertiva alcanza una magnitud de nivel bajo; el 42% indico que la relación cruzada de los estilos asertivos y la comunicación asertiva alcanza una magnitud de nivel medio; así mismo, el 15% indico que la relación cruzada de los estilos asertivos y la comunicación asertiva alcanzo una magnitud de nivel alto, es importante señalar que el 9% indico que cuando los estilos estratégicos alcanza una magnitud de nivel bajo, la comunicación asertiva alcanza una magnitud de nivel medio. Por otro lado, el 7% indico que cuando los estilos asertivos alcanzan una magnitud de nivel medio, la comunicación asertiva alcanza una magnitud de nivel bajo, así mismo el 5% indico que cuando los estilos asertivos alcanzan una magnitud de nivel medio, la comunicación asertiva alcanza una magnitud de nivel alto. Por último, el 6% indico que cuando los estilos asertivos alcanzan una magnitud de nivel alto, la comunicación asertiva alcanza la magnitud de nivel medio.

**Tabla 15**

*Tabla cruzada entre la dimensión eficacia y la variable productividad*

**Tabla cruzada eficacia\*Productividad**

% del total

		Productividad			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Eficacia	Bajo	23,0%	1,0%		24,0%
	Medio	24,0%	26,0%	9,0%	59,0%
	Alto		4,0%	13,0%	17,0%
Total		47,0%	31,0%	22,0%	100,0%

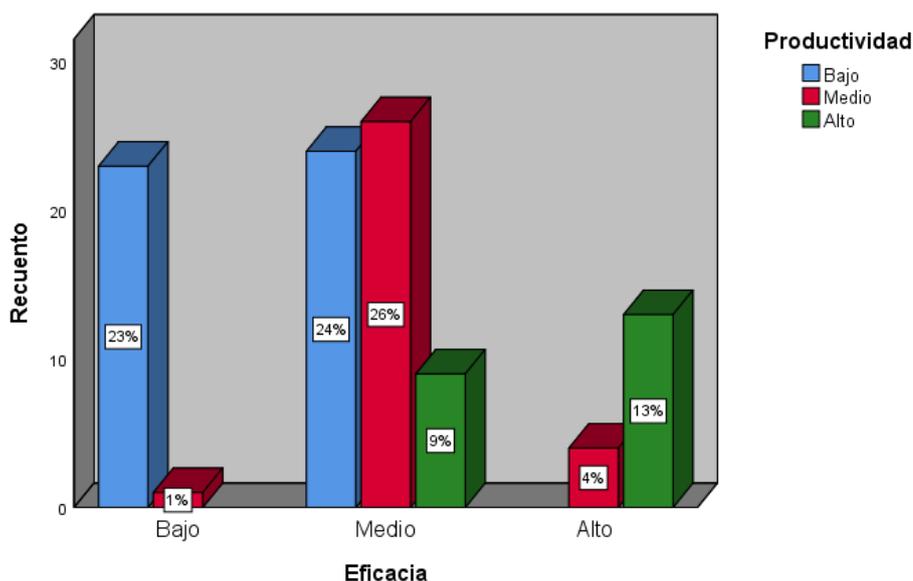


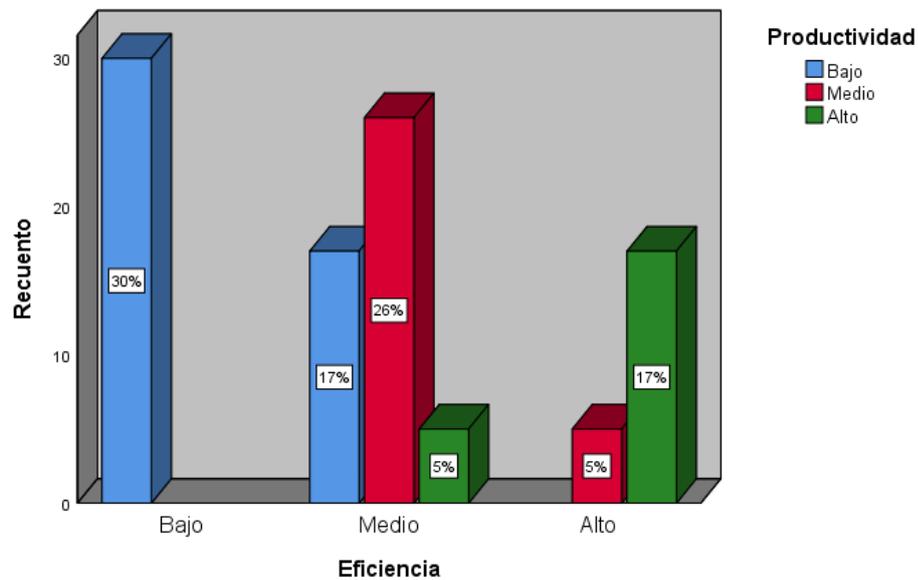
Figura 13. Gráfica del cruce entre la dimensión eficacia y la variable producción

*Nota.* Se observa que en la tabla 15 y también en la figura 13 que el 23% de encuestados indicó que la relación cruzada de la eficacia y la productividad alcanzó una magnitud de nivel bajo; el 26% indicó que la relación cruzada de la eficacia y la productividad alcanzó una magnitud de nivel medio; así mismo, el 13% indicó que la relación cruzada de la eficacia y la productividad alcanzó una magnitud de nivel alto, cabe esclarecer que el 1% indicó que cuando la eficacia alcanza una magnitud de nivel bajo, la productividad alcanza una magnitud de nivel medio. Por otro lado, el 24% indicó que cuando la eficacia bordea una magnitud de nivel medio, la productividad alcanza una magnitud de nivel bajo, así mismo el 9% indicó que cuando la eficacia bordea una magnitud de nivel medio, la productividad bordea una magnitud de nivel alto. Por último, el 4% indicó que cuando la eficacia bordea una magnitud de nivel alto, la productividad bordea una magnitud de nivel medio.

**Tabla 16**

*Tabla cruzada entre la dimensión eficiencia y la variable productividad*

% del total		Tabla cruzada eficiencia*Productividad			
		Productividad			Total
Eficiencia		Bajo	Medio	Alto	
	Bajo	30,0%			30,0%
	Medio	17,0%	26,0%	5,0%	48,0%
Alto		5,0%	17,0%	22,0%	
Total	47,0%	31,0%	22,0%	100,0%	



*Figura 14.* Gráfica del cruce entre la dimensión eficiencia y la variable producción

*Nota.* Se observa que en la tabla 16 y también en la figura 14 que el 30% de encuestados indico que la relación cruzada de la eficiencia y la productividad alcanzo una magnitud de nivel bajo; el 26 % indicio que la relación cruzada de la eficiencia y la productividad alcanzo una magnitud de nivel medio; así mismo, el 17% indicio que la relación cruzada de la eficiencia y la productividad alcanzo una magnitud de nivel alto, cabe esclarecer que el 17% indicio que cuando la eficiencia alcanza una magnitud de nivel medio, la productividad alcanza una magnitud de nivel bajo, así mismo el 5% indicio que cuando la eficiencia bordea una magnitud de nivel medio, la productividad bordea una magnitud de nivel alto. Por último, el 5% indicio que cuando la eficiencia bordea una magnitud de nivel alto, la productividad bordea una magnitud de nivel medio.

**Tabla 17**

*Tabla cruzada entre la dimensión efectividad y la variable productividad*

% del total		Productividad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Efectividad	Bajo	26,0%			26,0%
	Medio	21,0%	26,0%	6,0%	53,0%
	Alto		5,0%	16,0%	21,0%

Total	47,0%	31,0%	22,0%	100,0%
-------	-------	-------	-------	--------

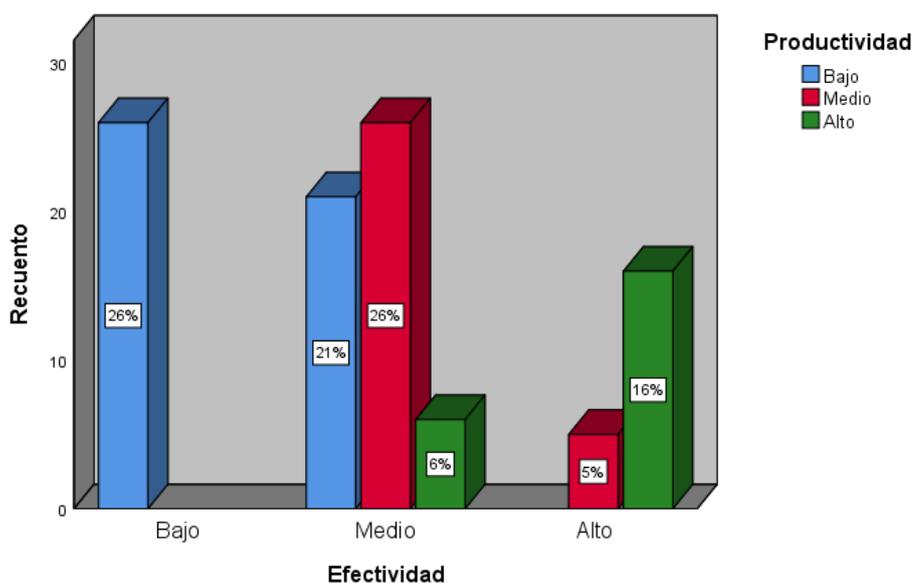


Figura 15. Gráfica del cruce entre la dimensión efectividad y la variable producción

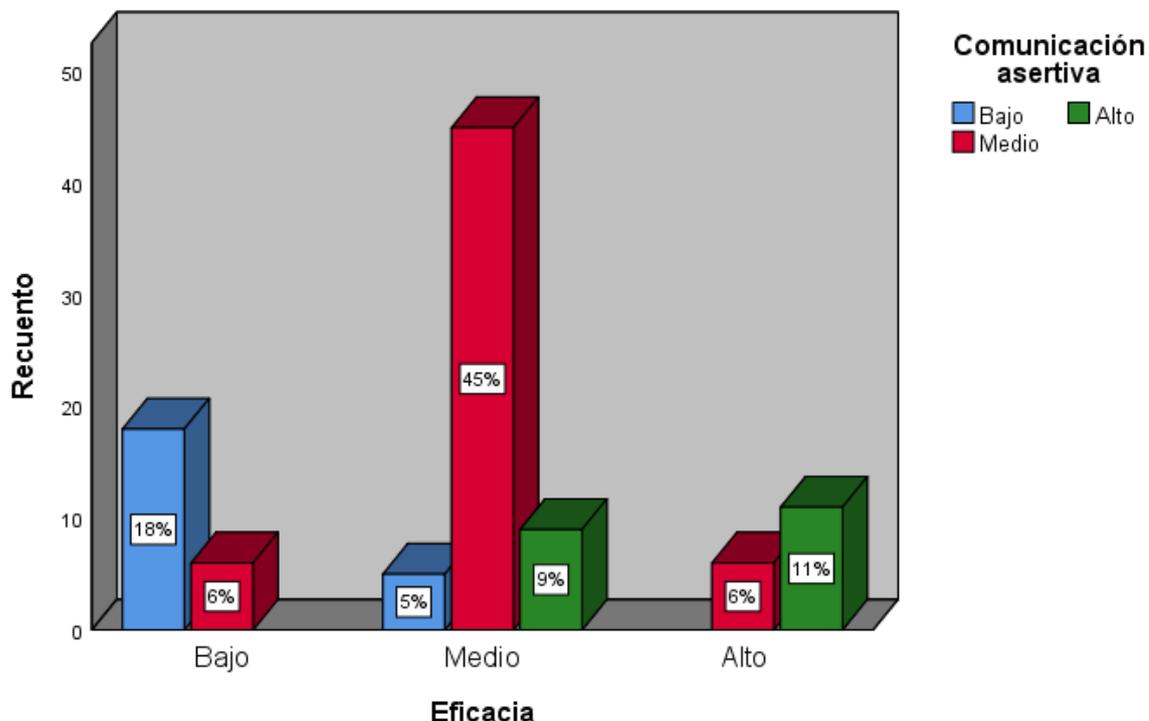
Nota. Se observa que en la tabla 17 y también en la figura 15 que el 26% de los encuestados indicaron que la relación cruzada de la efectividad y la productividad alcanzó una magnitud de nivel bajo; el 26% indicó que la relación cruzada de la efectividad y la productividad alcanzó una magnitud de nivel medio; así mismo, el 16% indicó que la relación cruzada de la efectividad y la productividad alcanzó una magnitud de nivel alto, cabe señalar que el 21% señaló que cuando la efectividad bordea una magnitud de nivel medio, la productividad bordea el nivel bajo, así mismo el 6% indicó que cuando la efectividad bordea una magnitud de medio, la productividad bordea una magnitud de nivel alto. Por último, el 5% indicó que cuando la efectividad bordea una magnitud de nivel alto, la productividad bordea una magnitud de nivel medio.

### Tabla 18

Tabla cruzada entre la dimensión eficacia y la variable comunicación asertiva

Tabla cruzada eficacia*comunicación asertiva		
% del total	Comunicación asertiva	Total

		Bajo	Medio	Alto	Total
Eficacia	Bajo	18,0%	6,0%		24,0%
	Medio	5,0%	45,0%	9,0%	59,0%
	Alto		6,0%	11,0%	17,0%
Total		23,0%	57,0%	20,0%	100,0%



*Figura 16* Gráfica del cruce entre la dimensión eficacia y la variable comunicación asertiva

*Nota.* Se observa que en la tabla 18 y también en la figura 16 que el 18% de los considerados en el estudio indicaron que la relación cruzada de la eficacia y la comunicación asertiva alcanzó una magnitud de nivel bajo; el 45% indicó que la relación cruzada de la eficacia y la comunicación asertiva alcanzó una magnitud de nivel medio; así mismo, el 11% indicó que la relación cruzada de la eficacia y la comunicación asertiva alcanzó una magnitud de nivel alto, cabe señalar que el 6% señaló que cuando la eficacia en la productividad bordea una magnitud de nivel bajo, la comunicación asertiva bordea el nivel medio, así mismo el 5% indicó que cuando la eficacia en la productividad bordea una magnitud de nivel medio, la comunicación asertiva bordea una magnitud de nivel bajo, el 9% indicó que cuando la eficacia en la productividad bordea una magnitud de medio, la comunicación asertiva bordea una magnitud de nivel alto. Por último, el 6% indicó que cuando la

eficacia bordea una magnitud de nivel alto, la productividad bordea una magnitud de nivel medio.

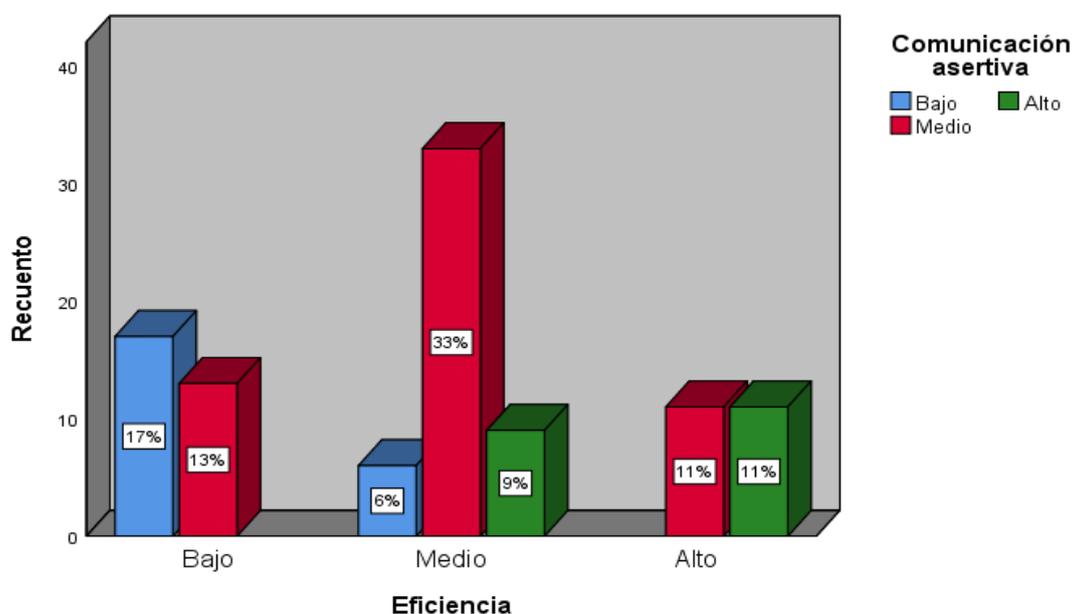
**Tabla 19**

*Tabla cruzada entre la dimensión eficiencia y la variable comunicación asertiva*

**Tabla cruzada eficiencia\*comunicación asertiva**

% del total

		Comunicación Asertiva			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Eficiencia	Bajo	17,0%	13,0%		30,0%
	Medio	6,0%	33,0%	9,0%	48,0%
	Alto		11,0%	11,0%	22,0%
Total		23,0%	57,0%	20,0%	100,0%



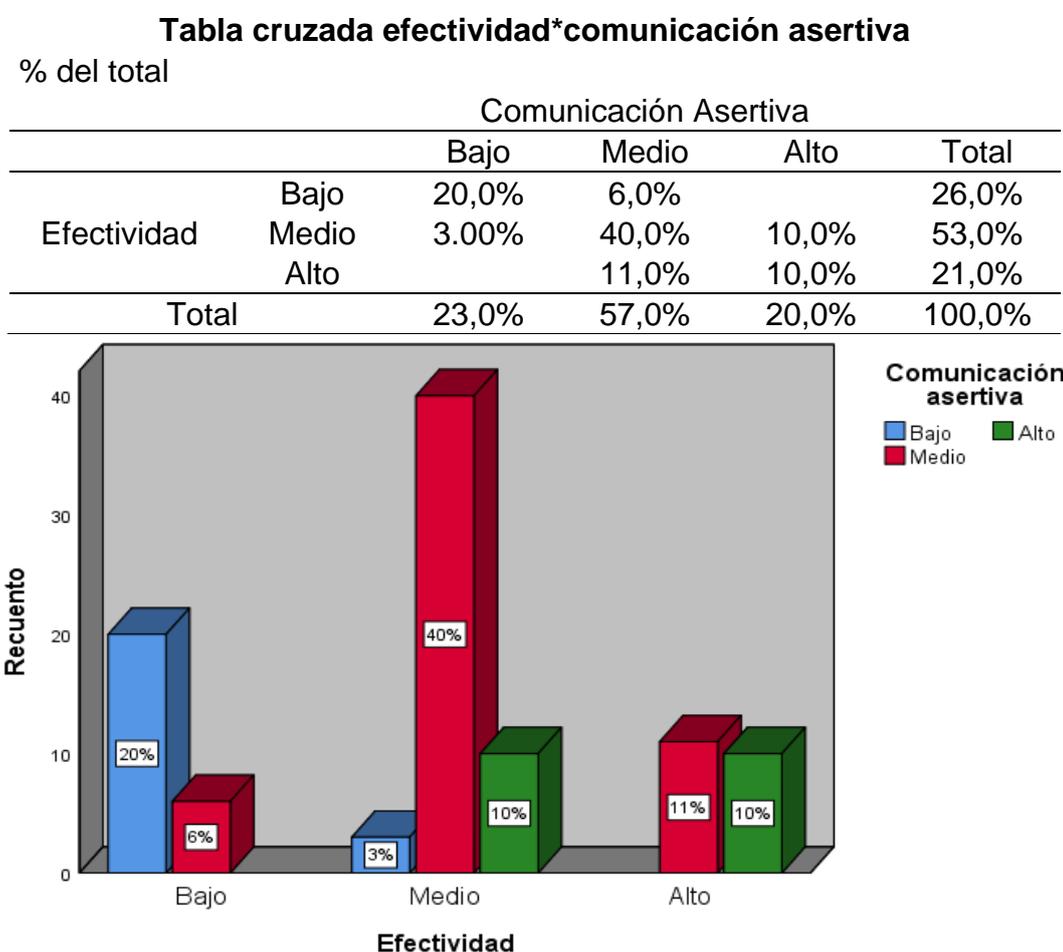
*Figura 17* Gráfica del cruce entre la dimensión eficiencia y la variable comunicación asertiva

*Nota.* Se observa que en la tabla 19 y también en la figura 17 que el 17% de los considerados en el estudio indicaron que la relación cruzada de la eficiencia y la comunicación asertiva alcanzó una magnitud de nivel bajo; el 33% indicó que la relación cruzada de la eficiencia y la comunicación asertiva alcanzó una magnitud de nivel medio; así mismo, el 11% indicó que la relación cruzada de la eficiencia y la comunicación asertiva alcanzó una magnitud de nivel alto, cabe señalar que el 13% señaló que cuando la eficiencia en la productividad bordea una magnitud de

nivel bajo, la comunicación asertiva bordea el nivel medio, así mismo el 6% indico que cuando la eficiencia en la productividad bordea una magnitud de nivel medio, la comunicación asertiva bordea una magnitud de nivel bajo, el 9% indico que cuando la eficiencia en la productividad bordea una magnitud de medio, la comunicación asertiva bordea una magnitud de nivel alto. Por último, el 11% indico que cuando la eficiencia bordea una magnitud de nivel alto, la productividad bordea una magnitud de nivel medio.

**Tabla 20**

*Tabla cruzada entre la dimensión efectividad y la variable comunicación asertiva*



*Figura 18 Gráfica del cruce entre la dimensión efectividad y la variable comunicación asertiva*

*Nota.* Se observa que en la tabla 20 y también en la figura 18 que el 20% de los considerados en el estudio indico que la relación cruzada de la efectividad y la comunicación asertiva alcanzo una magnitud de nivel bajo; el 40% indico que la

relación cruzada de la efectividad y la comunicación asertiva alcanzo una magnitud de nivel medio; así mismo, el 10% indico que la relación cruzada de la efectividad y la comunicación asertiva alcanzo una magnitud de nivel alto, cabe señalar que el 6% señalo que cuando la efectividad en la productividad bordea una magnitud de nivel bajo, la comunicación asertiva bordea el nivel medio, así mismo el 3% indico que cuando la efectividad en la productividad bordea una magnitud de nivel medio, la comunicación asertiva bordea una magnitud de nivel bajo, el 10% indico que cuando la efectividad en la productividad bordea una magnitud de medio, la comunicación asertiva bordea una magnitud de nivel alto. Por último, el 11% indico que cuando la efectividad bordea una magnitud de nivel alto, la productividad bordea una magnitud de nivel medio.

### 3. Prueba de normalidad

Hipótesis estadística.

Hipótesis nula	Valor $p > 0.05$	Los datos siguen una distribución normal.
Hipótesis alterna	Valor $p < 0.05$	Los datos no siguen una distribución normal

**Tabla 21**

*Prueba de normalidad para las variables y dimensiones*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación asertiva	,071	100	,200*	,939	100	,000
Comunicación organizacional	,064	100	,200*	,968	100	,014
Estrategia	,115	100	,002	,932	100	,000
Estilos asertivos	,087	100	,058	,947	100	,001
Productividad	,070	100	,200*	,939	100	,000
Eficacia	,096	100	,023	,948	100	,001
Eficiencia	,082	100	,097	,958	100	,003
Efectividad	,098	100	,020	,930	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* Como se puede observar en la Tabla 21 manifiesta el test de normalidad que permitirá determinar el análisis de distribución de las variables de estudio como comunicación asertiva y productividad, de igual forma el análisis de distribución las dimensiones del estudio como la comunicación organizacional, estrategia, estilos asertivos, eficiencia y eficacia. Dado que la muestra contenía 100 elementos, se optó por la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Como resultado, los valores de las variables y dimensiones se establecieron en 0,05, y se aceptó la hipótesis nula y el supuesto de que los datos de la variable seguirían una distribución normal. Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para evaluar el grado de correlación entre las variables y dimensiones del estudio y analizar ejemplos paramétricos de los escenarios hipotéticos.

#### 4. Análisis inferencial bivariada

**Tabla 22**

*Niveles de correlación bilateral*

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación.
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente:* Mondragón, M. (2014)

## Prueba de hipótesis general.

### ***Hipótesis estadística.***

$H_0$  No existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y productividad de los colaboradores en la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú - Huancavelica, 2022.

$H_a$  Existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y productividad de los colaboradores en la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú - Huancavelica, 2022.

**Tabla 23**

*Prueba de hipótesis general*

<b>Correlaciones</b>			
		Comunicación asertiva	Productividad
Comunicación asertiva	Correlación de Pearson	1	,602**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
Productividad	Correlación de Pearson	,602**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

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

*Nota.* Como se verifica es posible indicar la existencia de una correlación significativa de condición positiva y característica considerable entre la comunicación asertiva y productividad esto en base a lo encontrado que se representa en la Tabla 23, el valor de correlación entre la comunicación asertiva y productividad es significativa cuya magnitud es de 0.602, reflejando una tendencia positiva. Por ende, es posible indicar que esta correlación tiene característica de

ser directamente proporcional, es decir, cuanto más contundente es el impacto de la comunicación asertiva, más contundente es el resultado positivo de la productividad de los colaboradores de la empresa.

*Decisión:* se decide aceptar la hipótesis alternativa y descartar la hipótesis nula teniendo en consideración la Sig. (Bilateral) = 0.000 < 0.05; esto quiere decir que, si existe una correlación positiva significativa considerable entre las variables comunicación asertiva y productividad, beneficiará a la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú - Huancavelica.

### Prueba de hipótesis específica 1.

#### **Hipótesis estadística.**

$H_0$  No existe relación significativa y directa entre la comunicación asertiva y eficacia en la productividad de los colaboradores en la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú - Huancavelica, 2022.

$H_a$  Existe relación significativa y directa entre la comunicación asertiva y eficacia en la productividad de los colaboradores en la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú - Huancavelica, 2022.

**Tabla 24**

*Prueba de hipótesis específica 1*

<b>Correlaciones</b>			
		Comunicación asertiva	Eficacia
Comunicación asertiva	Correlación de Pearson	1	,691**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
Eficacia	Correlación de Pearson	,691**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

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

*Nota.* Como se verifica es posible indicar la existencia una correlación de condición positiva y característica considerable entre la comunicación asertiva y la eficacia

esto en base en lo encontrado en la Tabla 24, el valor de la magnitud de la correlación relación entre la comunicación asertiva y la eficacia es significativa y tiene un valor de 0.691, en consecuencia, es posible indicar que la correlación tiene la característica de ser directamente proporcional, es decir, cuanto más poderoso sea el impacto de la comunicación asertiva, más significativo será el incremento de la productividad enmarcados en la eficacia de los colaboradores de la empresa sujeta a estudio.

*Decisión.* Como la Sig. (Bilateral) = 0.000 < 0.05, esto quiere decir que se evidencia que existe una correlación positiva significativa entre la variable comunicación asertiva y la dimensión eficiencia, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, lo que beneficiará a la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú. - Huancavelica.

## Prueba de hipótesis específica 2.

### *Hipótesis estadística.*

$H_0$  No existe relación significativa y directa entre la comunicación asertiva y eficiencia en la productividad de los colaboradores en la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú - Huancavelica, 2022.

$H_a$  Existe relación significativa y directa entre la comunicación asertiva y eficiencia en la productividad de los colaboradores en la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú - Huancavelica, 2022.

**Tabla 25**

*Prueba de hipótesis específica 2*

		<b>Correlaciones</b>	
		Comunicación asertiva	Eficiencia
Comunicación asertiva	Correlación de Pearson	1	,591**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
Eficiencia	Correlación de Pearson	,591**	1

Sig. (bilateral)	,000	
N	100	100

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

*Nota.* Como se verifica es posible indicar la existencia una correlación de condición positiva y característica considerable entre la comunicación asertiva y la eficiencia esto en base en lo encontrado en la Tabla 25, el valor de la magnitud de la correlación relación entre la comunicación asertiva y la eficiencia es significativa y tiene un valor de 0.591, en consecuencia, es posible indicar que la correlación tiene la característica de ser directamente proporcional, es decir, cuanto más poderoso sea el impacto de la comunicación asertiva, más significativo será el incremento de la productividad enmarcados en la eficiencia de los colaboradores de la empresa sujeta a estudio.

*Decisión.* Como el Sig. (Bilateral) = 0.000 < 0.05, eso quiere decir, que se evidencia la existencia de una correlación positiva significativa entre la variable comunicación asertiva y la dimensión eficiencia, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, lo que beneficiará a la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal de Perú - Huancavelica.

### **Prueba de hipótesis específica 3.**

#### ***Hipótesis estadística.***

$H_0$  No existe relación significativa y directa entre la comunicación asertiva y efectividad en la productividad de los colaboradores en la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú - Huancavelica, 2022.

$H_a$  Existe relación significativa y directa entre la comunicación asertiva y efectividad en la productividad de los colaboradores en la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú - Huancavelica, 2022.

**Tabla 26**

*Prueba de hipótesis específica 3*

		<b>Correlaciones</b>	
		Comunicación asertiva	Efectividad
Comunicación asertiva	Correlación de Pearson	1	,666**

	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
Efectividad	Correlación de Pearson	,666**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

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

*Nota.* Como se verifica es posible indicar la existencia una correlación de condición positiva y característica considerable entre la comunicación asertiva y la efectividad esto en base en lo encontrado en la Tabla 26, el valor de la magnitud de la correlación relación entre la comunicación asertiva y la eficiencia es significativa y tiene un valor de 0.666, en consecuencia, es posible indicar que la correlación tiene la característica de ser directamente proporcional, es decir, cuanto más poderoso sea el impacto de la comunicación asertiva, más significativo será el incremento de la productividad enmarcados en la efectividad de los colaboradores de la empresa sujeta a estudio

*Decisión.* Como el  $\text{Sig. (Bilateral)} = 0.000 < 0.05$ , eso quiere decir, que se evidencia la existencia de una correlación positiva significativa entre la variable comunicación asertiva y la dimensión efectividad, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, lo que beneficiará a la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal de Perú - Huancavelica.

## V. DISCUSIONES

Los resultados de este trabajo investigativo manifestaron el logro del objetivo general planteado en este estudio realizado, en donde la comunicación asertiva tiene un grado de influencia considerable sobre la productividad de los colaboradores de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú – Huancavelica resultando un coeficiente de correlación cuyo valor es de 0,602 con una significativa en el nivel 0,01 (bilateral), dicha correlación es directa por ende es positiva y de índole considerable, este valor de correlación entre ambas variables benefician a la empresa desde perspectiva del incremento de la productividad, así mismo se obtuvo resultados descriptivos donde la percepción de los colaboradores de la empresa sobre la comunicación asertiva indicaron que su influencia es baja en un 23% , que la acción de la comunicación asertiva es media en un 57% y un 20% manifestaron que la comunicación asertiva es buena, por otro lado respecto a la percepción sobre la productividad un 47% indico que es baja, un 31% indico que es medio y un 22% tienen un nivel alto, sobre los resultados descriptivos bivariados se obtuvieron que la relación cruzada de la comunicación asertiva y productividad es de magnitud baja; el 24% indico que la relación cruzada de la comunicación asertiva y productividad es de magnitud media; así mismo, el 11% indico que la relación cruzada de la comunicación asertiva y productividad es de un valor alto, es importante resaltar que el 22% señalo que cuando la comunicación asertiva está en un grado medio, la productividad alcanza una magnitud baja. También el 11% considero que cuando la comunicación asertiva está en un grado medio, la variable productividad alcanza la magnitud alta. Por último, el 2% señalo que cuando la comunicación asertiva alcanzo un grado de característica alta, la productividad resulto tener una magnitud baja, asimismo el 7% indico que cuando la comunicación asertiva llega a una magnitud alta, la productividad resulto en un grado medio. en lo referente a lo obtenido dentro de su investigación Corso (2022) que fue citado como antecedente nacional en su investigación manifiesta que la comunicación asertiva influye en el desempeño laboral sustentándose en el parámetro estadístico Wald de valor 19.557 aceptando la hipótesis planteada, además indica que el desempeño laboral tiene una mediana variabilidad por parte de la comunicación asertiva con un valor de 0.248 estimado por el estadístico empleado en su investigación con una significancia  $< a 0.05$

(bilateral), respecto a los resultados descriptivos en esta investigación la percepción de los colaboradores en lo referido a la comunicación asertiva manifiestan que un 22.9% es eficiente, un 25.7% es regular y un 51.4% es deficiente, así mismo sobre la percepción respecto al desempeño laboral obtuvo resultados donde el 15.7 % tiene un nivel eficiente, un 48.6% tiene un nivel regular de desempeño y un 35.8% tienen un nivel deficiente, sobre los resultados descriptivos bivariados esta investigación obtuvo resultados donde la indicaron que la comunicación asertiva fue eficiente en 51.4% y que desempeño laboral fue regular en un 48.6%, además que un 22.9 % indican que ambas variables se caracterizan por ser eficientes, un 15.7% indican que una de la variables tienen influencia deficiente y un 25.7% manifiestan que ambos factores tienen un influencia regular, por otro lado Huamani & Solano (2018) que fue citado como antecedente en su investigación obtuvo resultados que se asemejan al trabajo investigativo realizado, donde obtuvieron un coeficiente de correlación Pearson cuyo valor fue de 0.617 con una significancia  $< \alpha 0.05$  (bilateral) indicando que existe una correlación directa por ende de característica positiva considerable entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral, asimismo Cruz (2017) en su investigación sobre la correlación de la comunicación interna y productividad en la empresa Industrial Catedral S. A. de la ciudad de Ambato obtuvo valores similares a esta investigación donde el coeficiente de correlación Spearman fue igual a 0,675 indicando que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables. Al realizar un contraste con investigación realizada con los citados anteriormente se puede corroborar que los resultados son similares y que la mejora de la productividad esta influenciada cuando exista una mejora en la comunicación asertiva desarrollada dentro de organizaciones empresariales.

Respecto a la correlación existente entre la comunicación asertiva y la eficacia en la productividad de los colaboradores de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú – Huancavelica resultando un coeficiente de correlación cuyo valor es de 0,691 con una significativa en el nivel 0,01 (bilateral), dicha correlación es directa por ende es positiva y de índole considerable, así mismo se obtuvo resultados descriptivos bivariados donde la percepción de los colaboradores de la empresa sobre la comunicación asertiva y su relación cruzada con la eficacia en la productividad el 18% de los considerados en el estudio indico que la relación

cruzada de la eficacia y la comunicación asertiva alcanzo una magnitud de nivel bajo; el 45 % indico que la relación cruzada de la eficacia y la comunicación asertiva alcanzo una magnitud de nivel medio; así mismo, el 11% indico que la relación cruzada de la eficacia y la comunicación asertiva alcanzo una magnitud de nivel alto, cabe señalar que el 6% señalo que cuando la eficacia en la productividad bordea una magnitud de nivel bajo, la comunicación asertiva bordea el nivel medio, así mismo el 5% indico que cuando la eficacia en la productividad bordea una magnitud de nivel medio, la comunicación asertiva bordea una magnitud de nivel bajo, el 9% indico que cuando la eficacia en la productividad bordea una magnitud de medio, la comunicación asertiva bordea una magnitud de nivel alto. Por último, el 6% indico que cuando la eficacia bordea una magnitud de nivel alto, la productividad bordea una magnitud de nivel medio, respecto a ello Bernaola (2019) citado como antecedente obtuvo como resultado que la correlación de la comunicación asertiva con la orientación de cumplir los objetivos con resultados óptimos obtuvo un valor de correlación Rho de Spearman de 0.288 con una significado (bilateral) de 0.026 cuya correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral), otro lado Lorenzo (2017) en su investigación manifiesta que la eficacia de los servidores públicos producto de la retroalimentación de conocimiento el 52.2% tienen una eficacia alta y 47.8% cuentan con una eficacia media, Al realizar un contraste con investigación realizada con los citados anteriormente se puede corroborar que los resultados son similares y que la obtención de una excelente eficacia esta influenciada cuando exista una mejora en la comunicación asertiva desarrollada dentro de organizaciones empresariales.

Respecto a la correlación existente entre la comunicación asertiva y la eficiencia en la productividad de los colaboradores de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú – Huancavelica resultando un coeficiente de correlación cuyo valor es de 0,591 con una significativa en el nivel 0,01 (bilateral), dicha correlación es directa por ende es positiva y de índole considerable, así mismo se obtuvo resultados descriptivos bivariados donde la percepción de los colaboradores de la empresa sobre la comunicación asertiva y su relación cruzada con la eficiencia en la productividad el 17% de los considerados en el estudio indico que la relación cruzada de la eficiencia y la comunicación asertiva alcanzo una magnitud de nivel bajo; el 33% indico que la relación cruzada de la eficiencia y la comunicación

asertiva alcanzo una magnitud de nivel medio; así mismo, el 11% indico que la relación cruzada de la eficiencia y la comunicación asertiva alcanzo una magnitud de nivel alto, cabe señalar que el 13% señalo que cuando la eficiencia en la productividad bordea una magnitud de nivel bajo, la comunicación asertiva bordea el nivel medio, así mismo el 6% indico que cuando la eficiencia en la productividad bordea una magnitud de nivel medio, la comunicación asertiva bordea una magnitud de nivel bajo, el 9% indico que cuando la eficiencia en la productividad bordea una magnitud de medio, la comunicación asertiva bordea una magnitud de nivel alto. Por último, el 11% indico que cuando la eficiencia bordea una magnitud de nivel alto, la productividad bordea una magnitud de nivel medio, por otro lado en la investigación realizada Ñahuincopa & Rivera (2018) manifiestan que el coeficiente de correlación Pearson de 0.524 aceptando que comunicación organizacional incide de manera positiva y significativa en la eficiencia laboral del personal administrativo, Al realizar un contraste con investigación realizada con los citados anteriormente se puede corroborar que los resultados son similares y que la obtención de una excelente eficiencia esta influenciada cuando exista una mejora en la comunicación asertiva desarrollada dentro de organizaciones empresariales.

Respecto a la correlación existente entre la comunicación asertiva y la efectividad en la productividad de los colaboradores de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú – Huancavelica resultando un coeficiente de correlación cuyo valor es de 0,666 con una significativa en el nivel 0,01 (bilateral), dicha correlación es directa por ende es positiva y de índole considerable, así mismo se obtuvo resultados descriptivos bivariados donde la percepción de los colaboradores de la empresa sobre la comunicación asertiva y su relación cruzada con la efectividad en la productividad que el 20% de los considerados en el estudio indico que la relación cruzada de la efectividad y la comunicación asertiva alcanzo una magnitud de nivel bajo; el 40% indico que la relación cruzada de la efectividad y la comunicación asertiva alcanzo una magnitud de nivel medio; así mismo, el 10% indico que la relación cruzada de la efectividad y la comunicación asertiva alcanzo una magnitud de nivel alto, cabe señalar que el 6% señalo que cuando la efectividad en la productividad bordea una magnitud de nivel bajo, la comunicación asertiva bordea el nivel medio, así mismo el 3% indico que cuando la efectividad en la productividad bordea una magnitud de nivel medio, la comunicación asertiva bordea

una magnitud de nivel bajo, el 10% indico que cuando la efectividad en la productividad bordea una magnitud de medio, la comunicación asertiva bordea una magnitud de nivel alto. Por último, el 11% indico que cuando la efectividad bordea una magnitud de nivel alto, la productividad bordea una magnitud de nivel medio, por otro lado en la investigación realizada por Ñahuincopa & Rivera (2018) manifiestan que el coeficiente de correlación Pearson de 0.402 aceptando que la comunicación organizacional en su dimensión afectiva –colaborativa incide significativamente en la eficacia de los coladores, por otro lado Cruz (2017) en su investigación obtuvo resultados donde la comunicación interna se correlaciona con cumplimiento efectivo de sus obligaciones y funciones del puesto del personal administrativo con un coeficiente de correlación de 0.850 y resultados donde la comunicación interna se correlaciona con cumplimiento efectivo de sus obligaciones y funciones del puesto del personal operativo, estas correlaciones positivas fuertes mientras que nuestros resultados fueron correlaciones positivas considerables, Al realizar un contraste con investigación realizada con los citados anteriormente se puede corroborar que los resultados son similares y que la obtención de una excelente eficacia esta influenciada cuando exista una mejora en la comunicación asertiva desarrollada dentro de organizaciones empresariales.

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos planteados, se describen las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo a lo obtenido se concluye que la comunicación asertiva tiene una correlación significativa con la productividad, donde la magnitud del coeficiente de correlación tiene un valor de 0.602 con una Sig. (Bilateral) = 0.000 < 0.05, la cual es considerada como una correlación positiva considerable, es decir que existe una proporcionalidad directa, por ende cuando exista una mejor comunicación asertiva en la empresa que fue sujeta a estudio se obtendrá mejores resultados de productividad por parte de los colaboradores de la empresa
2. De acuerdo a lo obtenido se concluye que la comunicación asertiva tiene una correlación significativa con la eficacia en la productividad, donde la magnitud del coeficiente de correlación tiene un valor de 0.691 con una Sig. (Bilateral) = 0.000 < 0.05, la cual es considerada como una correlación positiva considerable, es decir que existe una proporcionalidad directa, por ende cuando exista mejora en la comunicación asertiva en la empresa que fue sujeta a estudio se obtendrá mejoras en la eficacia de productividad por parte de los colaboradores de la empresa
3. De acuerdo a lo obtenido se concluye que la comunicación asertiva tiene una correlación significativa con la eficiencia en la productividad, donde la magnitud del coeficiente de correlación tiene un valor de 0.591 con una Sig. (Bilateral) = 0.000 < 0.05, la cual es considerada como una correlación positiva considerable, es decir que existe una proporcionalidad directa, por ende cuando exista mejora en la comunicación asertiva en la empresa que fue sujeta a estudio se obtendrá mejoras en la eficiencia en la productividad por parte de los colaboradores de la empresa
4. De acuerdo a lo obtenido se concluye que la comunicación asertiva tiene una correlación significativa con la efectividad en la productividad, donde la

magnitud del coeficiente de correlación tiene un valor de 0.666 con una Sig. (Bilateral) = 0.000 < 0.05, la cual es considerada como una correlación positiva considerable, es decir que existe una proporcionalidad directa, por ende cuando exista mejora en la comunicación asertiva en la empresa que fue sujeta a estudio se obtendrá mejoras en la efectividad en la productividad por parte de los colaboradores de la empresa

## **VII. RECOMENDACIONES**

De acuerdo con las conclusiones, se describen las presentes recomendaciones.

1. Se recomienda Se sugiere que los involucrados utilicen este estudio como punto de referencia para que puedan sugerir mecanismos para mejorar los estándares de comunicación asertiva y maximizar la productividad empresarial.
2. Se recomienda aplicar esta investigación en las empresas subcontratistas que pertenecen a la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú – Huancavelica para mejorar y/o optimizar la eficacia de los colaboradores a través de la comunicación asertiva.
3. Se recomienda ampliar este tipo investigaciones enfatizando la correlación existente entre la comunicación asertiva y los tipos de eficiencia en una empresa como la eficiencia productiva, eficiencia técnica, eficiencia de escala y eficiencia social
4. Se recomienda realizar investigaciones de la efectividad de los colaboradores en la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú de periodos anteriores con una escala de 10 años de antigüedad para evaluar el desarrollo de la incidencia de la comunicación asertiva en la eficacia de los trabajadores.

## REFERENCIAS

- HUACHO , A. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño del área de infraestructura de la municipalidad provincial de Angaraes – Huancavelica, periodo 2018*. Huancavelica: Tesis de grado.
- Azcona , M., Manzini, F., & Dorati , J. (2013). *Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación: Aplicación a la investigación en psicología*. La Plata, Argentina: Universidad Nacional de La Plata .
- BAENA, G. (2017). *Metodología de la Investigación* . Grupo Editorial Patria, S.A.  
<https://doi.org/978-607-744-748-1>
- BARRENO, J. L. (2020). *la comunicación y su incidencia en el clima laboral del sector bancario de la provincia de Tungurahua*. Ambato-Ecuador: Tesis de Maestría.
- BERNAOLA, S. I. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019*. Pacasmayo: Tesis de grado.
- CALUA, M. R., DELGADO, Y. L., & LOPEZ, Ó. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo. *Dialnet*, 10(4), 315-334.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.36260/rbr.v10i4.1274>
- CARRASCO, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima Perú: Ed. San Marcos.
- CORZO, R. (2022). *Comunicación asertiva en el desempeño laboral de una empresa de fabricación de plásticos, San Juan Lurigancho - 2021*. Lima: tesis de grado.
- CRUZ, G. K. (22 de Noviembre de 2017). *Factores que influyen en el comportamiento del consumidor de comidas rápidas post pandemia en Iquitos, 2020*. Ambato-Ecuador: Tesis de Grado. Retrieved 20 de octubre de 2020, from <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3066>
- Escudero Sánchez, C. L., & Cortez Suárez, L. A. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica [Universidad Técnica de Machala*. Machala, Ecuador: Editorial UTMACH.
- Fernández, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

- GOMEZ, S. (2012). *Metodología de investigación*. Red Tercer Milenio.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McCRAW - HILL.
- HERNANDEZ, R., FERNANDEZ, C., & BAPTISTA, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- HUAMANI, D. L., & SOLANO, M. (2018). *Comunicación efectiva y el desempeño laboral del personal administrativo en el hospital departamental de Huancavelica -2017*. Huancavelica: Tesis de grado.
- Lopez Roldan, & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Bellaterra.
- LOPEZ, P., & FRACHELLI, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona-España: Universitat de Barcelona.
- MEDINA FERNADEZ DE SOTO, J. E. (2010). Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(69), 110-119. <https://doi.org/0120-8160>
- MUÑOZ, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. México: Progreso S.A.
- NIÑO, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación - Diseño y ejecución*. Bogota-Colombia: Ediciones de la U.
- ÑAUPAS, H., MEJIA, E., NOVOA, E., & VILLAGOMEZ, A. (2014). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá Colombia: Ediciones de la U. <https://doi.org/978-958-762-188-4>
- OSEDA, D., GONZALES, A., RAMIREZ, F., & GAVE, J. (2011). *¿Como aprender y enseñar investigación científica?* Huacavelica, Peru: Universidad Nacional de Huancavelica.
- RUIZ, C. (2013). *Instrumentos y Tecnicas de Investigación Educativa*. Houston Estados Unidos: Danaga.
- SALAS, P., & CARDENAS, M. (2009). *Métodos de investigación social*. Editorial Quipus, CIESPAL. <https://doi.org/978-9978-55-070-0>
- SALAZAR, M. B., ICAZA, M., & ALEJO, O. J. (2018). La Importacia de etica en la Investigación. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 10(1), 7. <https://doi.org/2218-3620>

- SANCHEZ CARLESSI, H., REYES ROMERO, C., & MEJIA SAENZ, K. (2018). *Manual de terminos en investigacion cientifica, tecnologica y humanistica*. Lima-Peru: Bussiness Support Aneth S.R.L.
- VELASTEGUI, G. J. (2017). *Comunicación interna y la productividad en la empresa COEXPO Cía. Ltda.,*. Ambato-Ecuador: Tesis de grado.

## ANEXOS

### Anexo 1 Prueba de fiabilidad para la variable Comunicación Asertiva

#### Estadísticas de total de elemento

		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
1	Considera usted que la comunicación escrita es el único medio que se utiliza para informar los resultados de las metas	99,53	239,807	,373	,933
2	Considera usted apropiada su contribución de ideas por el medio de comunicación escrita	99,21	235,400	,638	,928
3	Considera usted el tiempo estimado de su procedimiento para contestar de forma escrita a su superior	99,18	238,028	,512	,930
4	Considera usted que la comunicación oral constante por parte de la empresa es vital para el cumplimiento de las metas del área	98,74	235,709	,581	,929
5	Percibe usted que la participación es adecuada cuando se comunica de forma oral con su superior	98,73	238,825	,577	,929
6	Considera usted el tiempo estimado en su procedimiento para contestar de forma oral a su superior	98,96	239,150	,561	,929
7	Considera usted que la comunicación es oportuna por el empleador ya que usa el correo electrónico para informar	99,06	240,744	,484	,930
8	Considera usted que existe competencia laboral porque los mensajes que transmite son oportunos para la productividad de la empresa	99,14	238,223	,517	,930
9	Considera usted que la satisfacción laboral se obtiene porque la empresa cuenta con una comunicación asertiva	98,72	233,678	,708	,927
10	Observa usted que la empresa realiza la retroalimentación de la información en sus trabajos de equipo en la producción	99,11	238,483	,539	,929
11	Considera usted que fortalecen sus conocimientos de los procedimientos cuando la empresa ejecuta charlas de retroalimentación informativa	98,71	238,693	,567	,929
12	Considera usted que las orientaciones por el superior están de acorde a la retroalimentación informativa desarrollada por la empresa	98,83	239,415	,600	,929
13	Considera usted que la planificación previa a la ejecución de actividades permite optimizar los tiempos	98,80	232,081	,691	,927
14	Cumple de forma integral las metas establecidas de su área cuando existe una previa planificación de ejecución de actividades	98,59	237,456	,660	,928
15	considera usted que ahorra recursos en la ejecución de actividades de su área cuando se tiene una adecuada planificación	98,66	235,600	,629	,928

16	Considera usted que la organización tiene un plan de motivación laboral para generar competitividad entre las áreas	98,86	237,334	,670	,928
17	Considera usted que su participación es más productiva cuando la empresa brinda una motivación laboral	98,65	232,553	,745	,926
18	Usted contribuye a la mejora de la satisfacción de la cliente cuando existe motivación laboral impulsada por la empresa	98,67	238,143	,560	,929
19	Considera usted que la conducta no verbal de la empresa afecta de forma negativa en el cumplimiento de las metas del área	99,12	240,491	,472	,930
20	Percibe usted que el trabajo en equipo disminuye cuando la empresa tiene una conducta no verbal muy constante	99,03	242,211	,454	,930
21	Considera usted que se generan competencia entre sus compañeros cuando la empresa orienta su conducta no verbal en sus informaciones	99,21	239,036	,535	,929
22	Considera usted que la contradicción entre las palabras y los hechos de la empresa repercute en el ahorro de recursos	98,97	239,343	,513	,930
23	Considera usted que el conocimiento de los procedimientos esta influencia de forma negativa cuando existe discrepancia en los procedimientos	99,10	239,646	,490	,930
24	Cumple con las metas trazadas por el área cuando se evidencia discrepancias con los lineamientos establecidos en las políticas de empresa	99,15	241,482	,453	,930
25	Considera usted que las formas de comunicación influyen considerablemente cuando se realizan las actividades en equipo	98,59	242,103	,507	,930
26	Considera usted que el grado de competencia es alto cuando las formas de comunicación empleadas por la empresa son acertadas	98,73	239,573	,573	,929
27	Considera usted que su participación es productiva cuando las formas de comunicación empleadas por la empresa son adecuadas	98,67	238,264	,583	,929

## Anexo 2 Prueba de fiabilidad para la variable Productividad

### Estadísticas de total de elemento

		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
1	Considera usted que la planificación resulta productiva cuando se tiene conocimiento sobre los procedimientos de su área	100,47	250,635	,638	,944
2	Percibe usted que el conocimiento de los procedimientos mejora cuando la comunicación es oportuna y eficaz	100,40	251,455	,677	,943
3	Usted piensa que el conocimiento de los procedimientos mejora cuando es sociabilizado por correos electrónicos	101,01	258,374	,384	,947
4	Observa usted que las actividades colectivas son más productivas después de una buena comunicación	100,18	251,139	,710	,943
5	Percibe usted que el trabajo en equipo tiene resultados más positivos cuando existe una adecuada planificación	100,18	250,917	,708	,943
6	Considera usted que la retroalimentación informativa permite lograr objetivos en conjunto	100,45	251,826	,637	,944
7	Observa usted que las actividades no se ejecutan a tiempo cuando la empresa evidencia discrepancia en los cargos superiores	100,72	252,608	,666	,944
8	Considera usted que las actividades se realizan de forma rápida cuando las asignaciones de las actividades son debidamente comunicadas	100,63	246,963	,742	,943
9	Percibe usted que cuando las actividades tienen una programación coherente se pueden optimizar los tiempos	100,46	251,483	,671	,943
10	Considera usted que la motivación laboral fomentada por la empresa permite cumplir las metas en su totalidad	100,45	250,189	,696	,943
11	Observa usted que para poder cumplir las metas en su integridad se debe tener una comunicación asertiva adecuada	100,49	252,576	,643	,944
12	Considera usted que existe discrepancias y contradicciones en los mandatos no se logra cumplir con las metas establecidas	100,93	254,025	,513	,945
13	Considera usted que tiene resultados positivos con el cliente cuando la retroalimentación es idónea	100,62	249,915	,686	,943
14	Percibe usted que el cliente queda contento cuando se le responde de forma verbal	100,66	250,247	,670	,943
15	Considera usted que cuando los mandatos son de forma escrita se logra que el cliente quede satisfecho	101,13	254,660	,457	,946

16	Percibe usted que el ahorro de recursos aumenta cuando la empresa tiene una conducta no verbal	101,32	256,765	,362	,947
17	Considera usted que se podrá ahorrar recursos cuando las actividades son encomendadas en forma oportuna	100,53	250,595	,698	,943
18	Considera usted que la planificación debe fomentarse por medios escritos para optimizar el ahorro de recursos	100,99	254,899	,466	,946
19	Cumple usted con las orientaciones de forma apropiada cuando la comunicación es oportuna y eficaz	100,52	251,343	,694	,943
20	Considera usted que las orientaciones tienen efecto positivo cuando las formas de comunicarlas son adecuadas.	100,43	249,359	,747	,943
21	Percibe usted que la retroalimentación está orientada hacia la adecuada ejecución de actividades del área	100,61	247,917	,686	,943
22	Considera usted que su participación y el de sus compañeros es productiva cuando las formas de comunicación son adecuadas	100,46	250,877	,694	,943
23	Considera usted que su participación es apropiada cuando los mandatos son de característica escrita	101,09	255,679	,433	,946
24	Piensa usted que cuando los mandatos son encomendados de forma verbal su participación mejora	100,77	249,613	,657	,944
25	Evidencia usted disminución de competencia laboral cuando existe contradicciones en los mandatos	100,95	251,038	,561	,945
26	Percibe usted que la competencia laboral positiva aumenta cuando existe motivación laboral por parte de la empresa	100,49	255,182	,581	,944
27	Considera usted que la retroalimentación de la información genera competencia laboral positiva	100,58	251,862	,608	,944

---

## **Anexo 3**

## Matriz de consistencia

### Comunicación asertiva y productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú - Huancavelica, 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<b>Problema General</b>	<b>Objetivos General</b>	<b>Hipótesis General</b>		- Comunicación Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación Escrita</li> <li>Comunicación Oral</li> <li>Eficacia en la comunicación</li> </ul>	<b>Tipo de Investigación</b> * Aplicada
¿Qué relación existe entre la Comunicación asertiva y productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú - Huancavelica, 2022?	Determinar la relación que existe entre la Comunicación asertiva y productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú - Huancavelica, 2022	Existe relación entre la Comunicación asertiva y productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD Sucursal del Perú - Huancavelica, 2022	<b>V1:</b> <b>Comunicación asertiva</b>	- Estrategia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación Bilateral</li> <li>Planificación</li> <li>Motivación laboral</li> </ul>	<b>Nivel de Investigación</b> *Descriptiva – Correlacional $01 \rightarrow r \leftarrow 02$ r: relación entre las variables
				- Estilos asertivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aserción efectiva</li> <li>Asertividad</li> <li>Formas de comunicar</li> </ul>	<b>Población</b> * N = 100 Colaboradores de la Empresa
<b>Problema Especificos</b>	<b>Objetivos Especificos</b>	<b>Hipótesis Especifica</b>		- Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento</li> <li>Competencia</li> <li>Participación</li> </ul>	<b>Muestra</b> Muestreo Censal $\rightarrow n = 100$ Colaboradores
¿Qué relación existe entre la Comunicación asertiva y eficacia en la productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD ?	Determinar la relación que existe entre la Comunicación asertiva y eficacia en la productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD	Existe relación entre la Comunicación asertiva y eficacia en la productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD		- Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientación</li> <li>Ahorro de recursos</li> <li>Satisfacción del cliente</li> </ul>	<b>Criterio Inclusión</b> * Colaboradores en planilla
¿Qué relación existe entre la Comunicación asertiva y eficiencia en la productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD ?	Determinar la relación que existe entre la Comunicación asertiva y eficiencia en la productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD	Existe relación entre la Comunicación asertiva y eficiencia en la productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD	<b>V2:</b> <b>Productividad</b>	- Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de metas</li> <li>Tiempo</li> <li>Equipo de trabajo</li> </ul>	<b>Criterio Exclusión</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sub contratos</li> </ul>
¿Qué relación existe entre la Comunicación asertiva y efectividad en la productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD?	Determinar la relación que existe entre la Comunicación asertiva y efectividad en la productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD	Existe relación entre la Comunicación asertiva y efectividad en la productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD				<b>Técnicas e Instrumentos</b> * Encuesta y Cuestionario.

## Anexo 4

### Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
Comunicación asertiva	indica que es un estilo de intercambios de tiene un impacto significativo en las relaciones profesionales y afectivas, permitiendo que el desempeño de los involucrados obtenga resultados máximos, actualmente es considerado como una habilidad social cuyo protagonismo en la vida es importante ya que permitirá incidir en los procesos de enseñanza y aprendizaje Bernal et al (2022)	La variable constará de tres dimensiones comunicación organizacional, estrategia, estilos asertivos que será operacionalizadas a través de la escala de Likert indicadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación Organizacional</li> <li>- Estrategia</li> <li>- Estilos asertivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación Escrita</li> <li>• Comunicación Oral</li> <li>• Eficacia en la comunicación</li> <li>• Retroalimentación</li> <li>• Planificación</li> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Conducta no verbal</li> <li>• Asertividad Confrontativa</li> <li>• Formas de comunicar</li> </ul>	cuestionario	Ordinal
Productividad	Relación entre los recursos que una organización invierte en sus operaciones y los beneficios que recibe al hacerlo como resultado. donde la productividad involucra la interacción entre los diferentes factores del área, según Alamar & Guijarro (2018).	La variable constará de tres dimensiones eficacia, eficiencia y efectividad que será operacionalizadas a través de la escala de Likert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficacia</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Efectividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento</li> <li>• Competencia</li> <li>• Participación</li> <li>• Orientación</li> <li>• Ahorro de recursos</li> <li>• Satisfacción del cliente</li> <li>• Cumplimiento de metas</li> <li>• Tiempo</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>	cuestionario	Ordinal

## Anexo 5

### Carta de autorización de la empresa para la investigación



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO Y SOBERANÍA DEL PAÍS”

Huancavelica, 02 de mayo del 2022

Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños  
Coordinadora Nacional de la Universidad Cesar Vallejo

ASUNTO: Autorización de Ejecución de Tesis.

Estimada Dra., es grato dirigirnos a Ud. Con la finalidad de indicar la aceptación y autorización de investigación del proyecto tesis, titulada “**Comunicación asertiva y productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD sucursal Perú - Huancavelica, 2022**” al Br. Gamarra Ccanre, Melquiades. Perteneciente al programa de titulación de la Universidad Cesar Vallejo.

Así mismo, nos comprometemos a brindar la información necesaria en su investigación realizada en nuestra organización, así podemos apoyar al investigador a culminar sus objetivos y a la vez la obtención de título profesional.

Sin otro particular, me despido de Ud.

Atte.

CHINA RAILWAY TUNNEL GROUP CO.,  
LTD. SUCURSAL DEL PERU  
Ing. Wilhelm B. Orjeda De los Rios  
CIP 551 24  
GERENTE VIAL

## Anexo 6

### Matriz de validación de expertos

#### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Variable

Nº	VARIABLE: Comunicación Asertiva / Dimensiones/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	M A	MD	D	A	M A	MD	D	A	M A	
	<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación Organizacional</b>													
	<b>INDICADOR1: Comunicación Escrita</b>			X			X				X			
1	Considera usted que la comunicación escrita es el único medio que se utiliza para informar los resultados de las metas													
2	Considera usted apropiada su contribución de ideas por el medio de comunicación escrita			X			X				X			
3	Considera usted el tiempo estimado de su procedimiento para contestar de forma escrita a su superior			X			X				X			
	<b>INDICADOR2: Comunicación Oral</b>													
4	Considera usted que la comunicación oral constante por parte de la empresa es vital para el cumplimiento de las metas del área			X			X				X			
5	Percibe usted que la participación es adecuada cuando se comunica de forma oral con su superior			X			X				X			
6	Considera usted el tiempo estimado en su procedimiento para contestar de forma oral a su superior			X			X				X			
	<b>INDICADOR3: Eficacia en la comunicación</b>													
7	Considera usted que la comunicación es oportuna por el empleador ya que usa el correo electrónico para informar			X			X				X			
8	Considera usted que existe competencia laboral porque los mensajes que transmite son oportunos para la productividad de la empresa			X			X				X			
9	Considera usted que la satisfacción laboral se obtiene porque la empresa cuenta con una comunicación asertiva			X			X				X			
	<b>DIMENSIÓN 2: Estrategia</b>													
	<b>INDICADOR1: Retroalimentación</b>													
10	Observa usted que la empresa realiza la retroalimentación de la información en sus trabajos de equipo en la producción			X			X				X			

11	Considera usted que fortalecen sus conocimientos de los procedimientos cuando la empresa ejecuta charlas de retroalimentación informativa			X			X			X	
12	Considera usted que las orientaciones por el superior están de acorde a la retroalimentación informativa desarrollada por la empresa			X			X			X	
<b>INDICADOR2: Planificación</b>											
13	Considera usted que la planificación previa a la ejecución de actividades permite optimizar los tiempos			X			X			X	
14	Cumple de forma integral las metas establecidas de su área cuando existe una previa planificación de ejecución de actividades			X			X			X	
15	considera usted que ahorra recursos en la ejecución de actividades de su área cuando se tiene una adecuada planificación			X			X			X	
<b>INDICADOR3: Motivación laboral</b>											
16	Considera usted que la organización tiene un plan de motivación laboral para generar competitividad entre las áreas			X			X			X	
17	Considera usted que su participación es más productiva cuando la empresa brinda una motivación laboral			X			X			X	
18	Usted contribuye a la mejora de la satisfacción de la cliente cuando existe motivación laboral impulsada por la empresa			X			X			X	
<b>DIMENSIÓN 3: Estilos asertivos</b>											
<b>INDICADOR1: Conducta no verbal</b>											
19	Considera usted que la conducta no verbal de la empresa afecta de forma negativa en el cumplimiento de las metas del área			X			X			X	
20	Percibe usted que el trabajo en equipo disminuye cuando la empresa tiene una conducta no verbal muy constante			X			X			X	
21	Considera usted que se generan competencia entre sus compañeros cuando la empresa orienta su conducta no verbal en sus informaciones			X			X			X	
<b>INDICADOR2: Asertividad confrontativa</b>											
22	Considera usted que la contradicción entre las palabras y los hechos de la empresa repercute en el ahorro de recursos			X			X			X	
23	Considera usted que el conocimiento de los procedimientos esta influencia de forma negativa cuando existe discrepancia en los procedimientos			X			X			X	

24	Cumple con las metas trazadas por el área cuando se evidencia discrepancias con los lineamientos establecidos en las políticas de empresa			X				X				X	
<b>INDICADOR3: Formas de comunicar</b>													
25	Considera usted que las formas de comunicación influyen considerablemente cuando se realizan las actividades en equipo			X				X				X	
26	Considera usted que el grado de competencia es alto cuando las formas de comunicación empleadas por la empresa son acertadas			X				X				X	
27	Considera usted que su participación es productiva cuando las formas de comunicación empleadas por la empresa son adecuadas			X				X				X	
<b>VARIABLE: Productividad / Dimensiones/ ítems</b>													
<b>DIMENSIÓN 1: Eficacia</b>													
<b>INDICADOR1: Conocimiento</b>													
28	Considera usted que la planificación resulta productiva cuando se tiene conocimiento sobre los procedimientos de su área			X				X				X	
29	Percibe usted que el conocimiento de los procedimientos mejora cuando la comunicación es oportuna y eficaz			X				X				X	
30	Usted piensa que el conocimiento de los procedimientos mejora cuando es sociabilizado por correos electrónicos			X				X				X	
<b>INDICADOR2: Competencia</b>													
31	Considera usted que la retroalimentación de la información genera competencia laboral positiva			X				X				X	
32	Percibe usted que la competencia laboral positiva aumenta cuando existe motivación laboral por parte de la empresa			X				X				X	
33	Evidencia usted disminución de competencia laboral cuando existe contradicciones en los mandatos			X				X				X	
<b>INDICADOR3: Participación</b>													
34	Piensa usted que cuando los mandatos son encomendados de forma verbal su participación mejora			X				X				X	
35	Considera usted que su participación es apropiada cuando los mandatos son de característica escrita			X				X				X	
36	Considera usted que su participación y el de sus compañeros es productiva cuando las formas de comunicación son adecuadas			X				X				X	



49	Percibe usted que cuando las actividades tienen una programación coherente se pueden optimizar los tiempos				X					X					X		
50	Considera usted que las actividades se realizan de forma rápida cuando las asignaciones de las actividades son debidamente comunicadas				X					X					X		
51	Observa usted que las actividades no se ejecutan a tiempo cuando la empresa evidencia discrepancia en los cargos superiores				X					X					X		
<b>INDICADOR3: Participación</b>																	
52	Considera usted que la retroalimentación informativa permite lograr objetivos en conjunto				X					X					X		
53	Percibe usted que el trabajo en equipo tiene resultados más positivos cuando existe una adecuada planificación				X					X					X		
54	Observa usted que las actividades colectivas son más productivas después de una buena comunicación.				X					X					X		

**Observaciones:**

---

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

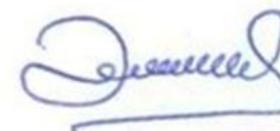
**Apellidos y Nombres del juez validador** Dr. / Mg: ..... Yvette Cecilia Plasencia Mariños .....

**DNI:**.....18099550.....

**Especialidad del validador:**    Especialista de Especialidad

.....

**18 de abril del 2022.**



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Variable

Nº	VARIABLE: Comunicación Asertiva / Dimensiones/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	M A	MD	D	A	M A	MD	D	A	M A	
	<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación Organizacional</b>													
	<b>INDICADOR1: Comunicación Escrita</b>			X				X				X		
1	Considera usted que la comunicación escrita es el único medio que se utiliza para informar los resultados de las metas													
2	Considera usted apropiada su contribución de ideas por el medio de comunicación escrita			X				X				X		
3	Considera usted el tiempo estimado de su procedimiento para contestar de forma escrita a su superior			X				X				X		
	<b>INDICADOR2: Comunicación Oral</b>													
4	Considera usted que la comunicación oral constante por parte de la empresa es vital para el cumplimiento de las metas del área			X				X				X		
5	Percibe usted que la participación es adecuada cuando se comunica de forma oral con su superior			X				X				X		
6	Considera usted el tiempo estimado en su procedimiento para contestar de forma oral a su superior			X				X				X		
	<b>INDICADOR3: Eficacia en la comunicación</b>													
7	Considera usted que la comunicación es oportuna por el empleador ya que usa el correo electrónico para informar			X				X				X		
8	Considera usted que existe competencia laboral porque los mensajes que transmite son oportunos para la productividad de la empresa			X				X				X		
9	Considera usted que la satisfacción laboral se obtiene porque la empresa cuenta con una comunicación asertiva			X				X				X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Estrategia</b>													
	<b>INDICADOR1: Retroalimentación</b>													
10	Observa usted que la empresa realiza la retroalimentación de la información en sus trabajos de equipo en la producción			X				X				X		
11	Considera usted que fortalecen sus conocimientos de los procedimientos cuando la empresa ejecuta charlas de retroalimentación informativa			X				X				X		

12	Considera usted que las orientaciones por el superior están de acorde a la retroalimentación informativa desarrollada por la empresa			X				X				X	
<b>INDICADOR2: Planificación</b>													
13	Considera usted que la planificación previa a la ejecución de actividades permite optimizar los tiempos			X				X				X	
14	Cumple de forma integral las metas establecidas de su área cuando existe una previa planificación de ejecución de actividades			X				X				X	
15	considera usted que ahorra recursos en la ejecución de actividades de su área cuando se tiene una adecuada planificación			X				X				X	
<b>INDICADOR3: Motivación laboral</b>													
16	Considera usted que la organización tiene un plan de motivación laboral para generar competitividad entre las áreas			X				X				X	
17	Considera usted que su participación es más productiva cuando la empresa brinda una motivación laboral			X				X				X	
18	Usted contribuye a la mejora de la satisfacción de la cliente cuando existe motivación laboral impulsada por la empresa			X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 3: Estilos asertivos</b>													
<b>INDICADOR1: Conducta no verbal</b>													
19	Considera usted que la conducta no verbal de la empresa afecta de forma negativa en el cumplimiento de las metas del área			X				X				X	
20	Percibe usted que el trabajo en equipo disminuye cuando la empresa tiene una conducta no verbal muy constante			X				X				X	
21	Considera usted que se generan competencia entre sus compañeros cuando la empresa orienta su conducta no verbal en sus informaciones			X				X				X	
<b>INDICADOR2: Asertividad confrontativa</b>													
22	Considera usted que la contradicción entre las palabras y los hechos de la empresa repercute en el ahorro de recursos			X				X				X	
23	Considera usted que el conocimiento de los procedimientos esta influencia de forma negativa cuando existe discrepancia en los procedimientos			X				X				X	
24	Cumple con las metas trazadas por el área cuando se evidencia discrepancias con los lineamientos establecidos en las políticas de empresa			X				X				X	
<b>INDICADOR3: Formas de comunicar</b>													

25	Considera usted que las formas de comunicación influyen considerablemente cuando se realizan las actividades en equipo			X				X				X		
26	Considera usted que el grado de competencia es alto cuando las formas de comunicación empleadas por la empresa son acertadas			X				X				X		
27	Considera usted que su participación es productiva cuando las formas de comunicación empleadas por la empresa son adecuadas			X				X				X		
<b>VARIABLE: Productividad / Dimensiones/ ítems</b>														
<b>DIMENSIÓN 1: Eficacia</b>														
<b>INDICADOR1: Conocimiento</b>														
28	Considera usted que la planificación resulta productiva cuando se tiene conocimiento sobre los procedimientos de su área			X				X				X		
29	Percibe usted que el conocimiento de los procedimientos mejora cuando la comunicación es oportuna y eficaz			X				X				X		
30	Usted piensa que el conocimiento de los procedimientos mejora cuando es sociabilizado por correos electrónicos			X				X				X		
<b>INDICADOR2: Competencia</b>														
31	Considera usted que la retroalimentación de la información genera competencia laboral positiva			X				X				X		
32	Percibe usted que la competencia laboral positiva aumenta cuando existe motivación laboral por parte de la empresa			X				X				X		
33	Evidencia usted disminución de competencia laboral cuando existe contradicciones en los mandatos			X				X				X		
<b>INDICADOR3: Participación</b>														
34	Piensa usted que cuando los mandatos son encomendados de forma verbal su participación mejora			X				X				X		
35	Considera usted que su participación es apropiada cuando los mandatos son de característica escrita			X				X				X		
36	Considera usted que su participación y el de sus compañeros es productiva cuando las formas de comunicación son adecuadas			X				X				X		
<b>DIMENSIÓN 2: Eficiencia</b>														
<b>INDICADOR1: Orientación</b>														

37	Percibe usted que la retroalimentación está orientada hacia la adecuada ejecución de actividades del área			X				X				X		
38	Considera usted que las orientaciones tienen efecto positivo cuando las formas de comunicarlas son adecuadas.			X				X				X		
39	Cumple usted con las orientaciones de forma apropiada cuando la comunicación es oportuna y eficaz			X				X				X		
<b>INDICADOR2: Ahorro de recursos</b>														
40	Considera usted que la planificación debe fomentarse por medios escritos para optimizar el ahorro de recursos			X				X				X		
41	Considera usted que se podrá ahorrar recursos cuando las actividades son encomendadas en forma oportuna			X				X				X		
42	Percibe usted que el ahorro de recursos aumenta cuando la empresa tiene una conducta no verbal			X				X				X		
<b>INDICADOR3: Satisfacción del cliente</b>														
43	Considera usted que cuando los mandatos son de forma escrita se logra que el cliente quede satisfecho			X				X				X		
44	Percibe usted que el cliente queda contento cuando se le responde de forma verbal			X				X				X		
45	Considera usted que tiene resultados positivos con el cliente cuando la retroalimentación es idónea			X				X				X		
<b>DIMENSIÓN 2: Eficiencia</b>														
<b>INDICADOR1: Conocimiento</b>														
46	Considera usted que existe discrepancias y contradicciones en los mandatos no se logra cumplir con las metas establecidas			X				X				X		
47	Observa usted que para poder cumplir las metas en su integridad se debe tener una comunicación asertiva adecuada			X				X				X		
48	Considera usted que la motivación laboral fomentada por la empresa permite cumplir las metas en su totalidad			X				X				X		
<b>INDICADOR2: Competencia</b>														
49	Percibe usted que cuando las actividades tienen una programación coherente se pueden optimizar los tiempos			X				X				X		

50	Considera usted que las actividades se realizan de forma rápida cuando las asignaciones de las actividades son debidamente comunicadas			X				X				X	
51	Observa usted que las actividades no se ejecutan a tiempo cuando la empresa evidencia discrepancia en los cargos superiores			X				X				X	
<b>INDICADOR3: Participación</b>													
52	Considera usted que la retroalimentación informativa permite lograr objetivos en conjunto			X				X				X	
53	Percibe usted que el trabajo en equipo tiene resultados más positivos cuando existe una adecuada planificación			X				X				X	
54	Observa usted que las actividades colectivas son más productivas después de una buena comunicación.			X				X				X	

**Observaciones:**

---

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y Nombres del juez validador** Dr. / Mg: ..... Luis Torres Cabanillas .....      **DNI:** ..... 18099550 .....

**Especialidad del validador:** ..... Especialista Estadístico .....

**18 de abril del 2022.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
Firma del Experto Informante.

**validez de contenido del instrumento que mide la Variable**      Especialidad



13	Considera usted que la planificación previa a la ejecución de actividades permite optimizar los tiempos			X			X			X	
14	Cumple de forma integral las metas establecidas de su área cuando existe una previa planificación de ejecución de actividades			X			X			X	
15	considera usted que ahorra recursos en la ejecución de actividades de su área cuando se tiene una adecuada planificación			X			X			X	
<b>INDICADOR3: Motivación laboral</b>											
16	Considera usted que la organización tiene un plan de motivación laboral para generar competitividad entre las áreas			X			X			X	
17	Considera usted que su participación es más productiva cuando la empresa brinda una motivación laboral			X			X			X	
18	Usted contribuye a la mejora de la satisfacción de la cliente cuando existe motivación laboral impulsada por la empresa			X			X			X	
<b>DIMENSIÓN 3: Estilos asertivos</b>											
<b>INDICADOR1: Conducta no verbal</b>											
19	Considera usted que la conducta no verbal de la empresa afecta de forma negativa en el cumplimiento de las metas del área			X			X			X	
20	Percibe usted que el trabajo en equipo disminuye cuando la empresa tiene una conducta no verbal muy constante			X			X			X	
21	Considera usted que se generan competencia entre sus compañeros cuando la empresa orienta su conducta no verbal en sus informaciones			X			X			X	
<b>INDICADOR2: Asertividad confrontativa</b>											
22	Considera usted que la contradicción entre las palabras y los hechos de la empresa repercute en el ahorro de recursos			X			X			X	
23	Considera usted que el conocimiento de los procedimientos esta influencia de forma negativa cuando existe discrepancia en los procedimientos			X			X			X	
24	Cumple con las metas trazadas por el área cuando se evidencia discrepancias con los lineamientos establecidos en las políticas de empresa			X			X			X	
<b>INDICADOR3: Formas de comunicar</b>											
25	Considera usted que las formas de comunicación influyen considerablemente cuando se realizan las actividades en equipo			X			X			X	

26	Considera usted que el grado de competencia es alto cuando las formas de comunicación empleadas por la empresa son acertadas			X				X				X	
27	Considera usted que su participación es productiva cuando las formas de comunicación empleadas por la empresa son adecuadas			X				X				X	
<b>VARIABLE: Productividad / Dimensiones/ ítems</b>													
<b>DIMENSIÓN 1: Eficacia</b>													
<b>INDICADOR1: Conocimiento</b>													
28	Considera usted que la planificación resulta productiva cuando se tiene conocimiento sobre los procedimientos de su área			X				X				X	
29	Percibe usted que el conocimiento de los procedimientos mejora cuando la comunicación es oportuna y eficaz			X				X				X	
30	Usted piensa que el conocimiento de los procedimientos mejora cuando es sociabilizado por correos electrónicos			X				X				X	
<b>INDICADOR2: Competencia</b>													
31	Considera usted que la retroalimentación de la información genera competencia laboral positiva			X				X				X	
32	Percibe usted que la competencia laboral positiva aumenta cuando existe motivación laboral por parte de la empresa			X				X				X	
33	Evidencia usted disminución de competencia laboral cuando existe contradicciones en los mandatos			X				X				X	
<b>INDICADOR3: Participación</b>													
34	Piensa usted que cuando los mandatos son encomendados de forma verbal su participación mejora			X				X				X	
35	Considera usted que su participación es apropiada cuando los mandatos son de característica escrita			X				X				X	
36	Considera usted que su participación y el de sus compañeros es productiva cuando las formas de comunicación son adecuadas			X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 2: Eficiencia</b>													
<b>INDICADOR1: Orientación</b>													
37	Percibe usted que la retroalimentación está orientada hacia la adecuada ejecución de actividades del área			X				X				X	

38	Considera usted que las orientaciones tienen efecto positivo cuando las formas de comunicarlasy son adecuadas.			X			X			X	
39	Cumple usted con las orientaciones de forma apropiada cuando la comunicación es oportuna y eficaz			X			X			X	
<b>INDICADOR2: Ahorro de recursos</b>											
40	Considera usted que la planificación debe fomentarse por medios escritos para optimizar el ahorro de recursos			X			X			X	
41	Considera usted que se podrá ahorrar recursos cuando las actividades son encomendadas en forma oportuna			X			X			X	
42	Percibe usted que el ahorro de recursos aumenta cuando la empresa tiene una conducta no verbal			X			X			X	
<b>INDICADOR3: Satisfacción del cliente</b>											
43	Considera usted que cuando los mandatos son de forma escrita se logra que el cliente quede satisfecho			X			X			X	
44	Percibe usted que el cliente queda contento cuando se le responde de forma verbal			X			X			X	
45	Considera usted que tiene resultados positivos con el cliente cuando la retroalimentación es idónea			X			X			X	
<b>DIMENSIÓN 2: Eficiencia</b>											
<b>INDICADOR1: Conocimiento</b>											
46	Considera usted que existe discrepancias y contradicciones en los mandatos no se logra cumplir con las metas establecidas			X			X			X	
47	Observa usted que para poder cumplir las metas en su integridad se debe tener una comunicación asertiva adecuada			X			X			X	
48	Considera usted que la motivación laboral fomentada por la empresa permite cumplir las metas en su totalidad			X			X			X	
<b>INDICADOR2: Competencia</b>											
49	Percibe usted que cuando las actividades tienen una programación coherente se pueden optimizar los tiempos			X			X			X	
50	Considera usted que las actividades se realizan de forma rápida cuando las asignaciones de las actividades son debidamente comunicadas			X			X			X	

51	Observa usted que las actividades no se ejecutan a tiempo cuando la empresa evidencia discrepancia en los cargos superiores			X				X				X	
<b>INDICADOR3: Participación</b>													
52	Considera usted que la retroalimentación informativa permite lograr objetivos en conjunto			X				X				X	
53	Percibe usted que el trabajo en equipo tiene resultados más positivos cuando existe una adecuada planificación			X				X				X	
54	Observa usted que las actividades colectivas son más productivas después de una buena comunicación.			X				X				X	

**Observaciones:**

---

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y Nombres del juez validador** Dr. / Mg: ..... Lupe Esther Graus Cortez .....

**DNI:**..... 07539368 .....

**Especialidad del validador:**    Especialista metodóloga

.....

**18 de abril del 2022.**

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## Anexo 7

### Instrumentos de recolección de datos

#### INSTRUMENTO

#### Comunicación asertiva y productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co, LTD sucursal Perú - Huancavelica, 2022

Soy estudiante de la Universidad Cesar Vallejo Escuela Académico Profesional de administración y estoy desarrollando el estudio sobre Comunicación **asertiva y productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co. LTD sucursal Perú - Huancavelica**. Le tomará aproximadamente cinco (5) minutos completar el cuestionario.

Le solicito su apoyo para contestar este cuestionario. Es muy importante para mí conocer sus opiniones. Su participación en esta encuesta será de manera voluntaria y no hay riesgos previsibles asociados con esta investigación, para lo cual se requiere que responda a las siguientes preguntas considerando que:

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. Nunca
4. Casi siempre
5. Siempre

a) Cuenta con 5 alternativas de respuesta

b) Estas alternativas se encuentran enumeradas del 1 al 5

c) Únicamente debe de seleccionar una respuesta por cada interrogante

N°		PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Considera usted que la comunicación escrita es el único medio que se utiliza para informar los resultados de las metas					
2	Considera usted apropiada su contribución de ideas por el medio de comunicación escrita					
3	Considera usted el tiempo estimado de su procedimiento para contestar de forma escrita a su superior					
4	Considera usted que la comunicación oral constante por parte de la empresa es vital para el cumplimiento de las metas del área					

5	Percibe usted que la participación es adecuada cuando se comunica de forma oral con su superior
6	Considera usted el tiempo estimado en su procedimiento para contestar de forma oral a su superior
7	Considera usted que la comunicación es oportuna por el empleador ya que usa el correo electrónico para informar
8	Considera usted que existe competencia laboral porque los mensajes que transmite son oportunos para la productividad de la empresa
9	Considera usted que la satisfacción laboral se obtiene porque la empresa cuenta con una comunicación asertiva
10	Observa usted que la empresa realiza la retroalimentación de la información en sus trabajos de equipo en la producción
11	Considera usted que fortalecen sus conocimientos de los procedimientos cuando la empresa ejecuta charlas de retroalimentación informativa
12	Considera usted que las orientaciones por el superior están de acorde a la retroalimentación informativa desarrollada por la empresa
13	Considera usted que la planificación previa a la ejecución de actividades permite optimizar los tiempos
14	Cumple de forma integral las metas establecidas de su área cuando existe una previa planificación de ejecución de actividades
15	considera usted que ahorra recursos en la ejecución de actividades de su área cuando se tiene una adecuada planificación
16	Considera usted que la organización tiene un plan de motivación laboral para generar competitividad entre las áreas
17	Considera usted que su participación es más productiva cuando la empresa brinda una motivación laboral
18	Usted contribuye a la mejora de la satisfacción de la cliente cuando existe motivación laboral impulsada por la empresa
19	Considera usted que la conducta no verbal de la empresa afecta de forma negativa en el cumplimiento de las metas del área
20	Percibe usted que el trabajo en equipo disminuye cuando la empresa tiene una conducta no verbal muy constante
21	Considera usted que se generan competencia entre sus compañeros cuando la empresa orienta su conducta no verbal en sus informaciones
22	Considera usted que la contradicción entre las palabras y los hechos de la empresa repercute en el ahorro de recursos
23	Considera usted que el conocimiento de los procedimientos esta influencia de forma negativa cuando existe discrepancia en los procedimientos
24	Cumple con las metas trazadas por el área cuando se evidencia discrepancias con los lineamientos establecidos en las políticas de empresa
25	Considera usted que las formas de comunicación influyen considerablemente cuando se realizan las actividades en equipo
26	Considera usted que el grado de competencia es alto cuando las formas de comunicación empleadas por la empresa son acertadas
27	Considera usted que su participación es productiva cuando las formas de comunicación empleadas por la empresa son adecuadas
28	Considera usted que la planificación resulta productiva cuando se tiene conocimiento sobre los procedimientos de su área
29	Percibe usted que el conocimiento de los procedimientos mejora cuando la comunicación es oportuna y eficaz

30	Usted piensa que el conocimiento de los procedimientos mejora cuando es sociabilizado por correos electrónicos
31	Considera usted que la retroalimentación de la información genera competencia laboral positiva
32	Percibe usted que la competencia laboral positiva aumenta cuando existe motivación laboral por parte de la empresa
33	Evidencia usted disminución de competencia laboral cuando existe contradicciones en los mandatos
34	Piensa usted que cuando los mandatos son encomendados de forma verbal su participación mejora
35	Considera usted que su participación es apropiada cuando los mandatos son de característica escrita
36	Considera usted que su participación y el de sus compañeros es productiva cuando las formas de comunicación son adecuadas
37	Percibe usted que la retroalimentación está orientada hacia la adecuada ejecución de actividades del área
38	Considera usted que las orientaciones tienen efecto positivo cuando las formas de comunicarlas son adecuadas.
39	Cumple usted con las orientaciones de forma apropiada cuando la comunicación es oportuna y eficaz
40	Considera usted que la planificación debe fomentarse por medios escritos para optimizar el ahorro de recursos
41	Considera usted que se podrá ahorrar recursos cuando las actividades son encomendadas en forma oportuna
42	Percibe usted que el ahorro de recursos aumenta cuando la empresa tiene una conducta no verbal
43	Considera usted que cuando los mandatos son de forma escrita se logra que el cliente quede satisfecho
44	Percibe usted que el cliente queda contento cuando se le responde de forma verbal
45	Considera usted que tiene resultados positivos con el cliente cuando la retroalimentación es idónea
46	Considera usted que existe discrepancias y contradicciones en los mandatos no se logra cumplir con las metas establecidas
47	Observa usted que para poder cumplir las metas en su integridad se debe tener una comunicación asertiva adecuada
48	Considera usted que la motivación laboral fomentada por la empresa permite cumplir las metas en su totalidad
49	Percibe usted que cuando las actividades tienen una programación coherente se pueden optimizar los tiempos
50	Considera usted que las actividades se realizan de forma rápida cuando las asignaciones de las actividades son debidamente comunicadas
51	Observa usted que las actividades no se ejecutan a tiempo cuando la empresa evidencia discrepancia en los cargos superiores
52	Considera usted que la retroalimentación informativa permite lograr objetivos en conjunto
53	Percibe usted que el trabajo en equipo tiene resultados más positivos cuando existe una adecuada planificación
54	Observa usted que las actividades colectivas son más productivas después de una buena comunicación.



**Anexo 8**  
**Base de datos**

Comunicación Asertiva																										
Comunicación Organizacional									Estrategia									Estilos asertivos								
Comunicación Escrita			Comunicación Oral			Eficacia en la comunicación			Retroalimentación			Planificación			Motivación laboral			Conducta no verbal			Asertividad confrontativa			Formas de comunicar		
V1D11P1	V1D11P2	V1D11P3	V1D12P4	V1D12P5	V1D12P6	V1D13P7	V1D13P8	V1D13P9	V1D21P10	V1D21P11	V1D21P12	V1D22P13	V1D22P14	V1D22P15	V1D23P16	V1D23P17	V1D23P18	V1D31P19	V1D31P20	V1D31P21	V1D32P22	V1D32P23	V1D32P24	V1D33P25	V1D33P26	V1D33P27
1	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	4	4	4	5	5	5	4	3	3	2	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5
6	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	4	4	5	4	5	4	2	4	4	5	4	5	5	4	3	5	3	3	4	5	5	4	5	3	5
11	3	3	3	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	5	3
12	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
13	1	4	4	4	4	4	2	2	5	1	5	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	1	2	5	5	5
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
15	5	4	2	5	2	1	4	5	3	4	5	1	3	1	4	3	5	1	4	1	1	2	3	5	4	2
16	1	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
17	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	5	4	4	5	5	4

18	4	3	5	4	1	2	4	5	5	4	4	5	1	3	3	4	5	4	3	5	2	1	1	4	5	3	4
19	1	4	5	5	5	4	4	4	4	2	5	2	5	4	5	5	4	4	4	2	4	1	1	4	4	5	5
20	2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5
21	2	3	3	5	5	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
22	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
23	1	1	1	1	2	2	4	4	1	3	4	2	1	3	2	2	2	4	1	3	3	4	3	1	5	3	5
24	3	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5
25	5	3	5	1	3	4	5	1	3	3	5	4	4	3	1	4	4	1	3	4	5	3	5	2	5	3	2
26	3	3	3	3	2	2	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	2	4	3	2	4	4	3	4
29	1	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
30	2	4	2	4	4	4	3	3	3	2	2	4	2	5	1	3	2	1	5	5	1	4	2	4	3	3	1
31	3	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	4	2	4	3	3	2	4	4	4	3	2	3	4	5	5	5
32	4	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	2	2	5	5	5	2	5	5	4	4	4	5	4	1	5	5	5
34	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	2	3	5	3	3	2	4	4
37	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	2	5	4	2	5	5	5
38	4	2	4	4	5	4	2	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	2	2	3	4	2	4
39	2	4	4	5	4	4	3	4	5	3	3	3	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5
40	3	5	4	5	5	4	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2	2	3	4	5	5	5
41	5	4	4	2	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3	5	4	4	3	4	3
42	4	3	3	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4
43	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	2	1	1	2	1	1	5	5	4
44	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
45	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	2	5	5	5
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4
47	1	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	2	4	4	2	4	4	4
48	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4



80	3	3	2	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4	4	5	4	2	5	5	5	
81	2	3	3	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
83	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
84	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	4	4	3	3	4	4	
85	4	2	2	4	4	4	2	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	
86	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	
88	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	5	5	5	2	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
90	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	
91	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
92	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
93	2	3	4	5	5	2	5	3	5	3	2	4	2	3	4	2	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	
94	2	1	2	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	3	2	2	4	2	4	4	4	2	3
95	2	2	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	2	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	
96	1	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	
99	2	3	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
100	1	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	

Productividad																									
Eficacia									Eficiencia									Efectividad							
Conocimiento			Competencia			Participación			Orientación			Ahorro de recursos			Satisfacción del cliente			Cumplimiento de metas		Tiempo			Trabajo en equipo		
	V2D1I1P1	V2D1I1P2	V2D1I1P3	V2D1I2P4	V2D1I2P5	V2D1I2P6	V2D1I3P7	V2D1I3P8	V2D1I3P9	V2D2I1P11	V2D2I1P12	V2D2I2P13	V2D2I2P14	V2D2I2P15	V2D2I3P16	V2D2I3P17	V2D2I3P18	V2D3I1P20	V2D3I1P21	V3D3I2P22	V3D3I2P23	V3D3I2P24	V3D3I3P25	V3D3I3P26	V3D3I3P27
1	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
3	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
6	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	4	5	2	5	3	3	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
11	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	5
12	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
13	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
14	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
15	1	3	3	4	5	1	3	4	5	5	4	5	3	1	2	1	3	3	5	5	3	3	5	3	5
16	4	5	2	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	2	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
17	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5
18	3	1	5	5	4	3	2	5	4	3	4	1	3	5	4	4	2	3	5	3	1	4	4	5	2
19	5	5	2	4	5	2	3	1	5	5	4	2	5	2	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5

20	5	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4
21	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	5	3	3	4	2	5	4
22	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
23	4	3	5	2	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	2	4	2	4	2	2	3	5	4
24	5	5	3	5	5	5	2	3	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	1	3	5	2	4	2	5	2	5	5	3	2	2	4	4	2	2	4	2	4	3	2	4	5	3
26	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
27	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
28	4	4	4	4	4	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
29	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	5	2	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5
30	5	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	5	2	2	3	1	3	5	1	4	1	2	3	2	3
31	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5	3	2	2	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
34	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	3	5	3	3	2	1	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	5	4	2	3	3	5	5	5
37	5	5	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
38	5	5	2	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4
39	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
40	4	5	3	5	4	4	4	2	5	5	5	4	5	2	1	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5
41	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5
42	4	4	2	4	4	4	4	2	5	5	2	2	2	2	2	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
43	4	5	5	1	4	3	2	3	4	5	5	3	4	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
44	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5
45	4	5	2	4	4	1	4	4	4	4	5	4	5	1	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5
47	4	4	3	5	5	4	4	2	5	5	5	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
49	4	4	4	4	5	3	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5
50	5	5	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5

51	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	
52	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	
53	4	5	2	3	4	2	1	3	2	2	3	3	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	
54	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	
55	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	
56	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	
57	5	5	3	4	4	3	5	3	5	5	4	4	4	1	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	
58	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	5	
59	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
60	3	5	1	2	4	2	5	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	
61	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	
62	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	5	
64	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	5	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	
66	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	
67	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	
68	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
69	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
70	5	5	2	4	4	2	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	
71	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	2	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
73	3	4	3	3	4	3	1	4	4	4	3	4	3	4	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	2	2	4	2	3	3	4	5	4	3	4	4	
76	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	2	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
77	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	3	5	1	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
80	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	3	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
81	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	

82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
83	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
84	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
85	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	1	1	1	3	3	3	3	3	3	5	5	
90	5	5	3	5	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
91	5	4	4	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	
92	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	
93	5	5	2	5	2	5	4	5	4	5	5	4	2	5	4	5	5	4	4	5	2	4	2	5	4
94	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
95	1	3	3	2	4	2	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3
96	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
99	4	5	5	5	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5
100	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	4

## Anexo 9

### Evidencia de recolección de datos



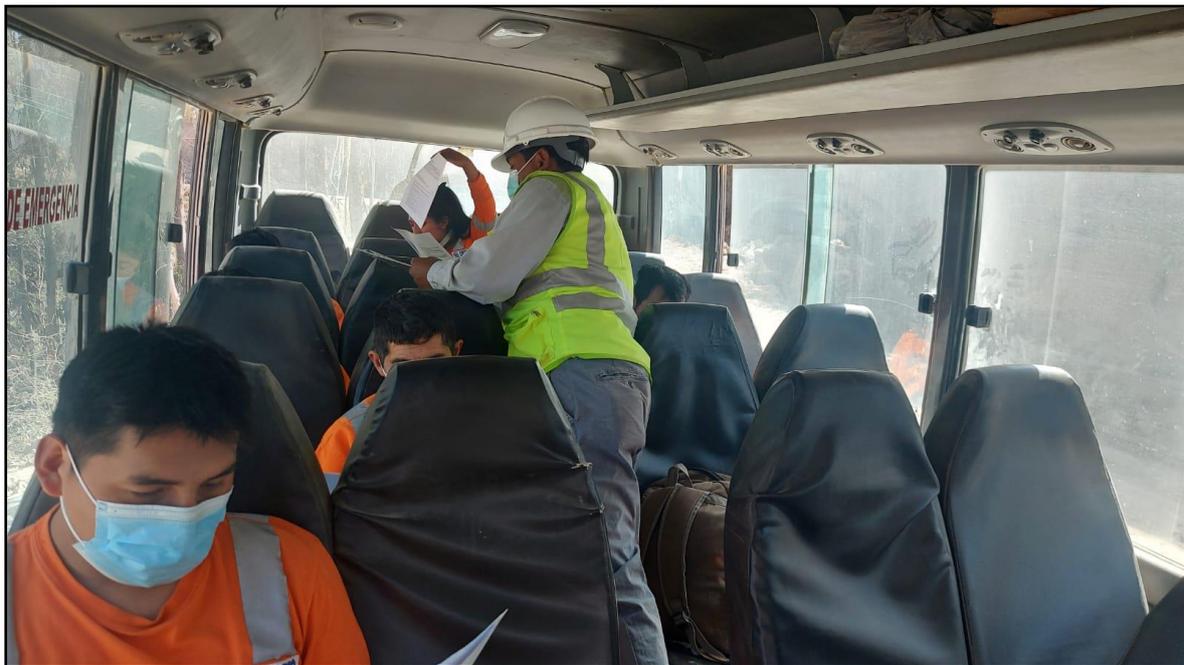
**Fotografía 1:** Colaboradores realizando el llenado del cuestionario



**Fotografía 2:** Imagen con los directivos de la empresa



**Fotografía 3:** *Colaboradores de la empresa realizando el llenado del cuestionario en campo*



**Fotografía 4:** *Colaboradores de la empresa realizando el llenado del cuestionario en la movilidad que les desplaza al área de trabajo*



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROJAS ROMERO KARIN CORINA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Comunicación asertiva y productividad de los colaboradores en China Railway Tunnel Group Co., LTD sucursal Perú - Huancavelica, 2022", cuyo autor es GAMARRA CCANRE MELQUIADES, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 02 de Setiembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROJAS ROMERO KARIN CORINA <b>DNI:</b> 32645104 <b>ORCID</b> 0000-0002-6867-0778	Firmado digitalmente por: KCROJAS el 03-09-2022 00:28:01

Código documento Trilce: TRI - 0426291