



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**Comunicación asertiva en el desempeño laboral de una empresa
de fabricación de plásticos, San Juan Lurigancho - 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión del Talento Humano**

AUTORA:

Corzo Castillo. Rocio del Pilar (ORCID: 0000-0002-9048-9684)

ASESOR:

Mg. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto (ORCID: 0000-0002-0565-0577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de gestión del talento humano

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres, quienes han sabido formarnos bien.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos mi familiares y docentes que estuvieron conmigo dándome fuerza para seguir adelante.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variable y Operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimiento	22
3.6 Métodos de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	53

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Alfa de Cronbach de la variable comunicación asertiva.	23
Tabla 2	Alfa de Cronbach de la variable desempeño laboral.	23
Tabla 3	Niveles de la variable comunicación asertiva .	24
Tabla 4	Distribución de frecuencias de dimensiones de la comunicación asertiva.	25
Tabla 5	Niveles de la variable desempeño laboral.	26
Tabla 6	Distribución de frecuencias de las dimensiones del desempeño laboral.	27
Tabla 7	Tabla cruzada comunicación asertiva y desempeño laboral.	29
Tabla 8	Tabla cruzada estrategias de asertividad y desempeño laboral.	30
Tabla 9	Tabla cruzada estilo asertivo y desempeño laboral.	31
Tabla 10	Tabla cruzada comunicación precisa y desempeño laboral.	32
Tabla 11	Prueba de variabilidad de la hipótesis general y específicas.	33
Tabla 12	Estimación de parámetros para la prueba de comunicación asertiva en el desempeño laboral.	34
Tabla 13	Estimación de parámetros para la prueba de comunicación asertiva en la dimensión estrategia de asertividad.	35
Tabla 14	Estimación de parámetros para la prueba de comunicación asertiva en la dimensión estilo de asertividad.	36
Tabla 15	Estimación de parámetros para la prueba de comunicación asertiva en la dimensión comunicación precisa.	37

Índice de figuras

	Pág.
<i>Figura 1</i> Niveles de la variable comunicación asertiva	24
<i>Figura 2</i> Niveles de la comunicación asertiva por dimensiones	25
<i>Figura 3</i> Niveles de percepción de la variable desempeño laboral	26
<i>Figura 4</i> Niveles de comunicación asertiva y desempeño laboral	28
<i>Figura 5</i> Niveles de la comunicación asertiva y desempeño laboral	29
<i>Figura 6</i> Niveles de la estrategia de asertividad y desempeño laboral	30
<i>Figura 7</i> Niveles de estilo asertivo y desempeño laboral	31
<i>Figura 8</i> Niveles de comunicación precisa y desempeño laboral	32

RESUMEN

El estudio fue titulado como “Comunicación asertiva en el desempeño laboral de una empresa de fabricación de plásticos, San Juan Lurigancho - 2021.” tuvo el objetivo general, Identificar como la comunicación asertiva influye con el desempeño en el trabajo de una empresa de fabricación de plásticos. La investigación fue desarrollada bajo el tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional causal, así mismo, la población fue conformado por 70 trabajadores de las tres áreas como de la empresa, administración, contabilidad y logística de una empresa de fabricación de plásticos y para recaudar información se aplicó dos cuestionarios uno sobre la comunicación asertiva y desempeño laboral, ambos cumplieron con los requisitos pertinentes de validez por juicio de expertos.

El resultado obtenido fue que La comunicación asertiva influye de forma media en el desempeño laboral, por cuanto el puntaje Wald de 8,057 que es mucho mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por $p = 0,000 < a 0.05$. De manera que, si se mejora la comunicación asertiva se podrá mejorar el desempeño laboral en una empresa de plásticos.

Palabras clave: Comunicación interpersonal, estilo asertivo, comunicación precisa, comunicación asertiva, desempeño laboral.

ABSTRACT

The study was titled as "Assertive communication in the job performance of a plastics manufacturing company, San Juan Lurigancho - 2021." had the general objective, identify how assertive communication influences the work performance of a plastics manufacturing company. The research was developed under the basic type, non-experimental design, cross-sectional, causal correlational level, likewise, the population was made up of 70 workers from the three areas such as the company, administration, accounting and logistics of a company of plastics manufacturing and to collect information, two questionnaires were applied, one on assertive communication and job performance, both met the relevant requirements of validity by expert judgment.

The result obtained was that assertive communication has a medium influence on job performance, since the Wald score of 8.057, which is much higher than 4, becomes the cut-off point for the analysis model and is reinforced by $p = 0.000 < 0.05$. So, if assertive communication is improved, job performance in a plastics company can be improved.

Keywords: Assertive communication, assertive style, accurate communication, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

Comunicación asertiva es actualmente un tema de gran importancia para el cumplimiento y la mejora del rendimiento laboral, ya sea en una organización pública o privada, lo que conduce a algunas similitudes y algunas diferencias en los puntos de vista de cada organización que la conceptualiza como una guía en lugar de un rasgo de personalidad. (Calua, Delgado, López, 2021).

En el ámbito internacional, ante el comienzo de la crisis de salud del COVID-19, la comunicación dentro de las organizaciones fue uno de los ejes fundamentales para enfrentar retos conexos con la expansión de mercados estrechamente relacionado con la calidad y competitividad, mostrando a la comunicación como un factor de gran magnitud e importancia para con cada uno de los procesos en los que es necesariamente participe una comunicación asertiva dando como muestra un mayor desarrollo externo, y se han centrado en proporcionar protección epidémica, optaron por garantizar condiciones sanitarias, equipos de protección personal y seguridad del entorno del lugar de trabajo. (Cudris, Bahamón, Javela, 2020).

Así mismo, en un artículo, la gestión de la comunicación fue importante, ya que, el 54% de las empresas ecuatorianas dedicaron gran parte de su tiempo a la adecuada práctica de la comunicación., sin embargo, se aseguró una decisión unilateral y grupal para cumplir los objetivos con una mayor responsabilidad, capacidad, y relevancia en las actividades. (Farias, Espinoza, & Mora, 2020).

Prosiguiendo, en el tema internacional, Estados unidos un país netamente evolutivo y más aún si hablamos de comunicación, centro poli cultural, aprecia la evolución de la comunicación ya que consideran que con ella se logra enfrentar a la globalización obteniendo un mayor desarrollo organizacional, con una adecuada comunicación la forma de pensar provoca un cambio actitudinal tanto interno como externo, generando actitudes positivas, decisiones acertadas, progreso en el clima laboral dando paso a la disposición de solución de problemas y aumentando el trabajo productivo entre sus pares, aportando conjuntamente para un mayor aprendizaje, desarrollo y satisfacción laboral (Flores, Pozo & Crawford, 2018).

En el ámbito nacional, las instituciones, empresas y organizaciones, fueron afectadas por un bajo desempeño laboral por parte de sus colaboradores, generando por consiguiente factores negativos como fueron la desmotivación,

ansiedad y estrés, por lo tanto, se puso en práctica los procesos como desarrollo, admisión y compensación de las personas, esto para detener a las personas y evaluarlas, sin embargo, se hicieron esfuerzos para satisfacer las necesidades de formación y desarrollo, proporcionando el capital y las herramientas disponibles para potenciar el talento innato de los trabajadores (Flores, 2019).

En nivel local, se ha despertado el interés por la comunicación asertiva y el desempeño en el trabajo, es así que la comunicación asertiva, engloba al personal capaz de mantener una comunicación interpersonal, que fue esencial para la paz y la calidad de vida propia y de los demás (Gómez, 2017). Mientras que, el desempeño laboral en las organizaciones fue esencial para mantener la calidad del trabajo, donde los empleados puedan llegar a los objetivos (Rivero, 2019).

Por lo tanto, una empresa que fabrica y realiza la comercialización de bolsos con respecto a la comunicación asertiva en el desempeño laboral es importante; para el conocimiento que la entidad es dueña de todos sus recursos, procesos, estrategias y planes operativos, sin embargo, se evidenció una deficiente calidad en la comunicación que manejó su personal, perjudicando de manera directa al correcto desempeño de sus actividades diarias, y a su vez, afectando la calidad de servicio interno y externo. De manera que, la reputación de la institución fue mala, porque la empresa no contó con un programa de orientación para reducir la ansiedad, la rotación y el progreso en la toma de decisiones.

En la referida investigación se efectuó la formulación del problema, siendo el problema general ¿Cómo la comunicación asertiva influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021? Por el contrario, los problemas específicos: a) ¿Cómo las estrategias asertivas influyen en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021?, b) ¿Cómo los estilos asertivos influyen en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021?; c) ¿Cómo la comunicación precisa influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021?

De igual manera, se contó con la justificación del estudio, conforme a Fernández (2020) se dividió en la justificación teórica, práctica y metodológica (p.70-71), por lo tanto, en el estudio la justificación fue teórica, porque se

fundamenta en explicar y realizar el análisis de variables comunicación asertiva en el desempeño laboral, desde un contexto teórico, cuyo fin fue adquirir conocimiento relevante, con la información en base a antecedentes, artículos científicos y libros, por lo tanto, se tiene atención por teorías como la de la primera variable fue comunicación asertiva , con la segunda variable fue desempeño laboral. Por consiguiente, cooperar en las instituciones y colectivos de estudiantes que quieran optimizar la gestión del talento humano asegurando mejor desempeño laboral en la organización.

Con respecto a la justificación metodológica, en que intentamos identificar la relación de ambas variables, en el desarrollo con las herramientas para medir las variables, con el fin de recolectar la información más destacada, para presentar los datos transmitidos a través de encuestas a trabajadores, que luego procesaron para determinar resultados en análisis descriptivos e inferenciales, dependiendo del tipo de investigación de correlación, luego se desarrolla el tipo de táctica o enlace con la que se propondrá una solución al problema empresarial.

Al igual que la justificación práctica, la investigación ayudó en desarrollar modelos para construir organizaciones en todo el país e innovar uno mismo en el ámbito laboral, con una comunicación asertiva adecuada para que los trabajadores se involucren con el crecimiento de la organización. Por lo cual, al proteger este escenario, se recomendó dar ejemplo a la sociedad y a la sociedad intelectual, en donde se verificó con la comunicación asertiva, el diagnóstico, valoración y reconocimiento de la jerarquía, asociada al aprendizaje, evaluación del trabajo, siendo esencial para garantizar el mejor desempeño de todo el personal a cargo de una tarea.

Prosiguiendo estuvo el objetivo del estudio, por eso que, se planteó el objetivo general, Identificar como la comunicación asertiva influye con el desempeño durante el trabajo en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho – 2021. También están los objetivos específicos fueron Identificar como las estrategias asertivas influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021, Identificar como los estilos asertivos influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021 e identificar como la

comunicación precisa influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021

Por consiguiente, se detalló la Hipótesis de investigación, como Hipótesis general como, la comunicación asertiva influye con el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021. Mientras, esta la primera hipótesis específica fueron las estrategias asertivas influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021, los estilos asertivos influyen en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021 y la comunicación precisa influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con las investigaciones previas a nivel nacional, se presentó las siguientes: Rojas (2021) en su investigación se propuso el objetivo es determinar la comunicación asertiva que se relacionó en el desempeño laboral de los colaboradores de Gestión Educativa Local - Canas 2021. La metodología aplicada fue el tipo de enfoque a nivel cuantitativo, investigación básica, nivel de correlación y diseño transversal no experimental, en el cual participaron 140 persona entre colaboradores y directivos – Canas 2021, se decidió trabajar con una muestra censal que represente a la población total. En conclusión, la Sig. (bilateral) es ,000 y el chi cuadrado es 0.034, el cual es el menor, por lo cual, se ha identificado que existe una influencia directa entre las variables ya descritas anteriormente. En conclusión, en la forma que se desarrolló el manejo de la comunicación asertiva del equipo de gestión educativa local Canas, 2021, que se expresó en la mejora de la contratación.

Además, Bernaola (2019) quería ver si había un vínculo entre comunicación asertiva y rendimiento laboral desde el personal del Hospital Pacasmayo. Se utilizaron dos cuestionarios debido a la naturaleza correlacional-descriptiva del estudio, el corte transversal y los 60 participantes. La comunicación asertiva en trabajadores del hospital de Pacasmayo en el desempeño laboral fueron pequeños fragmentos de alta magnitud. El estudio terminó con que las comunicaciones asertivas en el desempeño laboral tuvieron una correlación significativa en el coeficiente de correlación Rho de Spearman con un 0,588

En consecuencia, Álvarez (2018) efectuó una investigación cuyo fin extenso fue averiguar la interacción a través de la comunicación asertiva en la satisfacción laboral entre empleados nivel secundario de la conexión de V.M.T. La investigación fue básica y relevante, y el método utilizado fue la inferencia hipotética. Hubo 80 profesores en el grupo. Por último, se sabe que la comunicación asertiva y la satisfacción laboral en los profesores de secundaria de conexión 11 de V.M.T. sostuvieron una relación positiva a la vez significativa. La hipótesis alternativa fue aceptada y la hipótesis nula fue rechazada en 2018, debido al Rho de Spearman = 0,872** y p 0,05.

Lozano (2016), por otro lado, quería saber el grado de comunicación asertiva con la parte asistencial cuyo departamento cirugía que fue en el hospital regional Iqueño. El estudio se realizó en forma transversal, descriptiva, no

experimental y cuantitativa. La comunicación no verbal fue considerada moderadamente favorable por el 50%, favorable por el 30% y desfavorable por el 20%. El 50% estuvo moderadamente de acuerdo, el 30% no estuvo de acuerdo y el 20% estuvo de acuerdo, según la comunicación verbal.

Para, Navarro (2018) el objetivo general de análisis ha sido implantar la influencia entre ambas variables que fueron descubiertas en una financiera Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, donde usó enfoque cuantitativo, así como un grado correlacional con diseño no experimental y corte transaccional. El cuestionario se utilizó en el estudio, y se aplicó a 40 personas. Por último, se descubrió que el desarrollo de los empleados tenía una dependencia moderadamente positiva en el rendimiento laboral.

Posteriormente, se presentaron trabajos previos en contexto internacional, lo que sustenta el presente estudio. Sánchez (2017) en su investigación, el objetivo central fue realizar el análisis de la relación entre las diversas variables empleados en la asociación de ahorro y crédito Chibuleo, Cantón Ambato de la región de Tungurahua. Fue un diseño no experimental de sección transversal en un grado correlacional la investigación adoptó un enfoque cuantitativo. El cuestionario se utilizó como herramienta. Hubieron 50 entrevistados en total, y 338 de ellos fueron incluidos en la muestra. En resumen, la comunicación asertiva y el rendimiento laboral tuvieron una conexión positiva ligeramente menor, lo que implica que un aumento de la eficiencia en la primera variable aumentó las otras dos variables estudiadas.

Para, Macias (2016) en su investigación, su objetivo central fue examinar el efecto que causa la primera variable sobre la segunda variable en el especialista Dr. Abel Gilbert. La investigación fue con un enfoque cuantitativo siendo un nivel de correlación; como un método que tuvo a la encuesta y el elemento empleado fue el cuestionario. La población encuestada fue de 50 personas con estudios profesionales de los cuales se tomó como muestra a 42. En resumen, afirmó que la comunicación asertiva del especialista Dr. Abel Gilbert, al poder mejorar la forma de producir de los jóvenes profesionales, también ayudó a los jóvenes a innovar en la organización que los capacitó a través de programas diseñados para mejorar sus puestos de trabajo.

Ruiz (2016) en su investigación, el objetivo general fue proponer un modelo de comunicación asertiva entre el personal de enfermería del hospital universitario bolivariano. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo y un tipo descriptivo de correlación. Se aplicó el instrumento de la encuesta utilizando la herramienta de cuestionario. La encuesta se realizó a 37 personas. En conclusión, se encontró la falta de comunicación asertiva, ya que una estructura a nivel organizacional ejemplar o lineamientos precisos no favorecieron la capacidad de hacer prudentes decisiones para el beneficio de la compañía y sus empleados.

Finalmente, Leal (2019) en su investigación, el objetivo general fue analizar el nivel de relación entre los dos tipos de variables en la Universidad de Carabobo, Colombia. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y descriptivo-correlacional. En el estudio se realizó la aplicación de la encuesta. La población encuestada fue de 85 empleados de la organización. En conclusión, se halló que el 85% de las compañías que no estuvieron utilizando la comunicación asertiva por competencia, lo que va en detrimento directo del desempeño laboral de los empleados.

Por último, Flores et al. (2016), nos indicó que el objetivo general fue determinar la relación de la comunicación organizacional asertiva y el desempeño laboral de las enfermeras del hospital Apoyo II de Piura; la metodología de investigación era cuantitativa, y el diseño del estudio era no experimental, descriptivo y correlacional, con tamaño de muestra de 25 trabajadores. Según los resultados, el 52% de las enfermeras tenían un nivel moderado de comunicación y el 39% un nivel alto de comunicación. En el Hospital Apoyo II de Piura si hay una relación moderadamente positiva de la comunicación organizacional asertiva y el desempeño de las enfermeras.

En consecuencia, se tuvo el marco teórico sobre la comunicación asertiva, donde según Hellriegel y Slocum (2019), para la comunicación asertiva, fue importante expresar confianza en lo que piensan, sienten y creen respetando el derecho de los demás a considerar opiniones diferentes.

En relación a la teoría de Hellriegel y Slocum en el cual se tuvo a la primera dimensión, denominado como estrategia de asertividad, donde se aprende, nadie está diseñado para ser menos o más asertivo o cada vez más seguro de sí mismo.

Durante nuestra vida, garantizamos una experiencia importante, beneficiosa y necesaria; pocas personas estudian la vida de la tierra de manera diferente y muy cautelosas en sus supuestos o pensamientos que se transmiten cada vez que realizamos un cambio de los elementos en nuestras vidas. Lo tenía hasta ese suceso y lo estaba suplantando por otro cada vez más adecuado y consciente.

Del mismo modo, había la segunda dimensión, como el estilo asertivo, en el que se puede trabajar asertivamente dentro de uno mismo; es decir, es una buena idea conectarlo con numerosos sentimientos, pensamientos y comportamientos que nos hacen sentir adecuados, así como con los individuos que están agrupados alrededor de los llamados "tres marcos de reacción", para que nadie sea aislado; son críticos en caso de que tengamos que hacerlo mejor; el cambio debe venir de dentro; y si lo hacemos, otros nos seguirán.

Finalmente, estuvo la tercera dimensión, denominado como comunicación precisa, que tiene correspondencia precisa y clara, ocurre cuando una persona recibe procesamiento de correspondencia en la familia y el ámbito de un código semejante, temas que faltan de arreglos de forma incorrecta y es realizada por lo menos dos personas que transmiten en el mismo lenguaje que expresan con exactitud sus pensamientos. El causante principal para el éxito de un experto, la coincidencia apoye la comunicación y la información precisas para ver o confirmar los resultados.

Por otro lado, se tuvo a Sánchez (2017) afirmó que, la comunicación asertiva es la competencia en manifestar pensamientos y afectos positivos en forma franca, directa y además abierta que inspecciona nuestros derechos respetando la justicia de los demás.

Su primera dimensión planteada por el autor fue la Habilidad, Las diversas destrezas profesionales que se denominaron como ingenios laborales o luchas laborales y logran conceptualizar como una agrupación de conocimientos, habilidades y posturas necesarias a realizar adecuadamente un determinado trabajo. (Sánchez, 2017, p. 47-52).

La segunda dimensión planteada fue Expresar ideas, fue el proceso de elección del mejor candidato para el puesto, en base a los criterios de selección del perfil de puesto disponible, optando por características como las habilidades

interpersonales, el liderazgo de personas, competencias individuales y la facilidad para la comunicación (Sánchez, 2017, p.55-56).

Mientras que, la tercera dimensión fue los Derechos, que comprende el derecho en el trabajo o derecho social, de manera que, un campo del derecho cuyos principios y reglas legales se usan para proteger el labor humano libremente ejercido como empleado, en conexión de dependencia y un cambio de la compensación por el servicio cuyos Indicadores son reducción de la ansiedad, toma de decisiones y sentido de pertenencia. (Sánchez, 2017, p.61-68)

Finalmente, la cuarta dimensión fue Respeto, que se percibe en el trabajo, además, es una influyente procedencia de beneficios a las empresas y los colaboradores. Es una vía de doble sentido para asegurar que las personas respeten la organización y les permitan sentir que su trabajo es apreciado y reconocido (Sánchez, 2017, p. 97-101).

Según Medina (2019) señaló que, la comunicación asertiva fueron comportamientos efectivos con el fin de que el interlocutor pueda mostrar sus intereses, objetivos, necesidades y valores a nivel personal, sin menospreciar los derechos de los demás, por lo tanto, el emisor y receptor deben dialogar demostrando una actitud asertiva inspirando confianza al receptor en un clima adecuado (p.23-24).

De acuerdo al autor, aludió a que esta variable subraya la admisión y desarrollo de los próximos miembros en incorporarse a la organización, donde en el tiempo se debe convencer a cada uno de estos talentos, que son los que más aportan a la empresa para su crecimiento constante.

En cambio, comunicación asertiva de la organización se consideró muy importante para cumplir con lo propuesto. Además, hay que decir que este talento debe estar motivado y muy comprometido para tener éxito, se enfoca en la identificación, atracción y capacitación para realizar una mejora en el nivel de la producción de las organizaciones. Al mismo tiempo, es imprescindible de cuestionar la forma en que se hizo la administración y como debió desarrollarse y cómo debe desarrollarse este proceso en sí mismo para que se desarrolle con fluidez (Pico, 2016).

Ante la crisis sanitaria en las organizaciones consideraron importante la administración del talento humano ha enfrentado un gran desafío para desarrollar

mecanismos para asegurar el cumplimiento efectivo y la productividad de la fuerza laboral, como también la revisión frecuente de grupos de trabajo que conservaron vínculos laborales a partir de un enfoque tecnológico y social, y al final, asegurar las mejores experiencias que originen el bienestar integral en el uso de la ergonomía (Piva & Vivarelli, 2020).

En primer lugar, el aislamiento social, fue un reto para las empresas, esto debido a la política aplicada fue clave para un ambiente saludable en las labores. La política tuvo en cuenta desde la distancia entre los lugares de trabajo como beneficios del transporte para los empleados y medidas de higiene antes, durante y después de las reuniones (Marti, 2020).

En segundo lugar, el Hot desking, fue al diseño de salas físicas o áreas usuales multipropósitos, impidiendo cubículos y espacios de labor definidas (Billy, William y Lawrence, 2020).

Por otro lado, en tercer lugar, el bienestar integral, fue considerado como asegurar la salud y la paz de los individuos que trabajan en el interior de una sociedad que debe ser la clave para ello, de modo que, la divulgación temprana de información y promoción de la salud deben ser el foco de la comunicación entre empleadores (Margarita, Chiang y Neira, 2020).

Por último, la compensación y beneficios, fue esencial para las empresas con la finalidad de realizar un análisis de sus empleados actuales y futuros, de manera que, sus principales motivadores, necesidades y prioridades puedan identificarse de acuerdo con los cambios posteriores a la pandemia; esto más junto con tener en cuenta la sostenibilidad financiera de la organización, tiene que ser la contribución para readaptar paquetes de beneficios financieros y no financieros donde adapten a la realidad (Martin, 2020).

De manera que, la comunicación asertiva aseguró que los empleados con habilidades y capacidades especiales estarán en el puesto de trabajo adecuado, y las trayectorias profesionales también son un componente estimulante para aumentar las oportunidades. Adicionalmente, si se gestionó adecuadamente, los empleados estarán satisfechos, lo que afectará el desempeño laboral (Chien, 2020). Además, fue primordial en el desarrollo de empresas que contribuyeron a la realización de sus objetivos, teniendo en cuenta la cultura organizacional al transmitir misión, visión y valores, el clima organizacional, la calidad de la fuerza

laboral del personal, siendo juzgado mantendrá satisfacción y motivación en ellos a través de normas organizacionales basadas en la ética (Montes, 2018).

Continuando, para la variable Desempeño laboral, donde se consideró al autor Chiavenato citado por Carranza (2017) definió como: “una evaluación sistemática del desempeño de un individuo en un puesto y su viable o potencial de desarrollo. Cada evaluación es un proceso de estimulación o evaluación del total, la grandiosidad y caracteres de un individuo” (p. 202).

Según el fundador, evaluación del desempeño fue incentivo para diseñar, promover e identificar las habilidades de un individuo en cargo. El autor valora las variables teniendo en cuenta las dimensiones como; capacidades de la persona, percepciones de una función específica, esfuerzo personal, el valor de los premios y percepción de los premios que se basan del esfuerzo de cada persona.

En primer momento, está la primera dimensión: habilidades individuales, de acuerdo al autor: “el conjunto de condiciones relacionadas con la capacidad de un individuo para realizar una tarea, realizar una función u ocupar un puesto” (Chiavenato citado por Carranza, 2017, p. 203). En otras palabras, toda persona es capacitado en el período de su vida en que se realiza la tarea o varias que permitan realizar funciones para las que aplica los diversos conocimientos que han sido adquiridos y que se adaptan a las necesidades de la situación.

De acuerdo a, una persona puede distinguirse por cualidades que se desarrollan de acuerdo a habilidades interpersonales que dan valor a la solución independiente y eficiente de problemas en la aplicación del conocimiento (destrezas y conocimiento técnico), su saber hacer (uso de experiencias previas y metodologías para realizar la acción, su saber estar vinculados entre otras personas y participación y sobre su decisión, solución de inconvenientes, organización dando por aprobación de compromisos) (Chiavenato citado por Carranza, 2017, p. 45).

Los indicadores de los aspectos del trabajo personal del desempeño laboral fueron, la capacidad conceptual que se fundamentó en la totalidad de sapiencias que pudo adquirir un individuo a partir de un acercamiento a un concepto o idea. Segundo, la capacidad procesal: se refiere a saber hacer o gestionar procedimientos para poner en práctica el conocimiento conceptual. Tercero,

capacidad actitudinal el cual se refirió a disponibilidad del individuo que ejecutó sus deberes para mejorarlas y responder a quienes sirven.

Continuando con la segunda dimensión que fue percepciones de la función, que explicó el fundador sobre “La representación que el trabajador toma conciencia y asume la función que tenía que desempeñar dentro de la organización” (Chiavenato citado por Carranza, 2017, p.206). En otras palabras, la percepción ha sido una tendencia al orden de la mente. La percepción establece el acceso de investigaciones y, en segundo lugar, avala la investigación extraída sobre el entorno que permite la formación de abstracciones. Donde los indicadores fueron las dimensiones como percepciones de la función de desempeño laboral fueron, objetivos, que se refiere a la percepción de los objetivos de la disposición de parte del empleado. Segundo, estuvo la dimensión satisfacción, que consiste en la percepción de satisfacción en el trabajo realizado por el empleado. Tercero, apoyo, que trato de la nombra el apoyo recibido por parte del empleado en el trabajo realizado. Cuarto, fueron los materiales, que refirió al abastecimiento de materiales para la ejecución de la obra. Quinto, estuvo el desarrollo profesional, que es percepción del logro de crecimiento o el logro de objetivos a nivel profesional parte del empleado en su trabajo.

Además, la tercera dimensión fue esfuerzo individual, lo mencionado por el autor: “Es la serie de acciones dirigidas por una persona para estar motivada a realizar una tarea con el fin de lograr un desempeño bien definido” (Chiavenato citado por Carranza, 2017, p.205). Es decir, la vida cotidiana dando una razón para fomentar la transformación y mejora constante que realizamos. Para ello, agregamos valor agregado y esfuerzo en las tareas que elaboran de manera individual, aunque siempre considerando el crecimiento individualmente y nos fortifica, así como personas.

Los indicadores de la dimensión trabajo individual o personal del desempeño laboral fueron puntualidad cuya manera del trabajador acumulada en el trabajo realizado y compromiso dentro de los tiempos pactados (Chiavenato citado por Carranza, 2017, p.207). Segunda aplicación de conocimiento: Se refiere a la implementación de los conocimientos adquiridos por el empleado (Chiavenato citado por Carranza, 2017, p.207). Tercero, colaboración en el que consiste en ayudar a otros empleados a conseguir objetivos comunes, cuarto es la innovación

por el cual es el progreso de los diversos métodos por iniciativa de uno mismo en el área y quinto, logro por el cual son los logros alcanzados primeramente proyectadas por el trabajador en convenio con la organización (Chiavenato citado por Carranza, 2017, p.208).

En consecuencia, la cuarta dimensión son el valor de los premios que describe las cualidades de las personas que atribuyen una característica o recompensa en reconocimiento a una prestación o ventaja realizada sobre la base de una tarea realizada en una organización (Chiavenato citado por Carranza, 2017, p. 205). Los indicadores de la dimensión de valor de los premios por desempeño laboral fueron la capacitación a manera que la eficiencia se aplicó nuevas ideas para enfrentar desafíos en el trabajo, que las empresas no toman en cuenta, especialmente en las organizaciones no legales, eventos esto sucede. (Isiaka., Nasiru y Olushola, 2020, p. 2); además se representa al valor que se le atribuye a enseñar el juego de roles en un área específica (Chiavenato, 2014). La segunda se basa en el beneficio financiero tratado entre empleado y la organización (Chiavenato citado por Carranza, 2017, p.209). Tercero, logro de recompensas: Es el beneficio que se obtiene de la consecución de objetivos, los cuales son económicos o materiales a otro nivel, a los que se le da gran significación por parte del colaborador (Chiavenato citado por Carranza, 2017, p.209).

Finalmente, la quinta dimensión son sensaciones que los premios están relacionados directamente del trabajo la dimensión se refiere de cómo se da significado, la importancia o el valor del beneficio o recompensa que la empresa recompensa los esfuerzos para proporcionar para lograr una meta (Chiavenato citado por Carranza, 2017, p. 206). Por esta razón, uno de los aspectos más importantes para el empleado es la satisfacción con el trabajo que realiza y con los aspectos que la rodean. Argumentan que el trabajador conforme es el que satisface necesidades sociales y psicológicas mayores en su trabajo por ende tiende más esmero a las actividades que ejecuta. Los indicadores de la dimensión percepción, en el cual los premios están relacionados al trabajo del desempeño laboral son Primero el agradecimiento de la organización o empresa que se relaciona a la acción que realiza la empresa se diferencia de los trabajadores que realizan una función (Chiavenato citado por Carranza, 2017, p.209). Segundo, gratitud de los gerentes que se pretende evaluar las características de las acciones realizadas por

los empleados de parte de jefes (Chiavenato, 2014, p.209). Tercero, reconocimiento personal, es la misma acción realizada y evaluada por los propios reconocimientos donde muestran que se han comprometido al cumplimiento de las actividades (Chiavenato citado por Carranza, 2017, p.209).

De acuerdo a lo indicado por Carranza (2017) las áreas de desempeño pueden entenderse para la evaluación, como la eficiencia, productividad y la capacitación recibida, proporcionando así muchos beneficios, como mejores resultados, por lo cual, para una evaluación completa del personal, se deben considerar las áreas antes mencionadas, que son aspectos planteados en la investigación e identificados por los autores.

Mientras que, Martí (2017) Afirma que el desempeño laboral es un factor para monitorear la mejora y el desarrollo de los empleados, por lo que teorías como la mejora específicamente avanzan, la formación a través de una serie de etapas de madurez y la experiencia de carrera modificada para que el personal pueda interactuar, transmitir y compartir conocimientos y experiencias, para que se pueda desarrollar el círculo profesional y aumentar el desempeño. El progreso del personal implica apoyo para mantener un excelente contexto intrínseco donde se pueden tener mejores oportunidades para adquirir habilidades a través de la correspondencia positiva entre colaboradores, con el fin de lograr una meta planificada.

Así mismo, Ozturk, Durdyev, Aras, Ismael y Banaitiené (2019); destacaron que el desempeño dentro de una organización es un factor significativo ya que el compromiso puede desarrollar habilidades sobre la base de decisiones individuales, que se toman independientemente de la realización de tareas en el lugar de trabajo implicando desarrollar habilidades y hacer más de lo que está disponible.

De otra forma, Chien y Yu (2020); enfatizando que el desempeño laboral juega un papel necesario para cualquier organización, ya que puede asegurar capacidad de causar un efecto bueno o deseable para una actividad particular propuesta por la organización por último, Salunke et al. (2020); destacaron sobre la influencia del desempeño laboral que muestra en la percepción y lograr un resultado en un puesto base del esfuerzo, ya sea a la aprobación social a través

de un reconocimiento, una labor interesante y la capacitación promoviendo el aumento de la producción.

Mientras que, se enfatiza que el rendimiento o desempeño en el centro laboral, el desarrollo personal fue un elemento de investigación, porque es el equipo principal del experimento para monitorear la mejora y el desarrollo del personal., realizado independientemente del cumplimiento del deber de trabajo, esto relacionado con el desarrollo en diferentes habilidades y hacer más de lo que se ofrece (Margarita, et al., 2017, p.30). Otro caso para resaltar fue el desempeño laboral juega un rol imprescindible para cualquier organización, que se aseguró la capacidad de tener resultado esperado o hacerlo correctamente de una actividad particular propuesta por la organización (Fullana et al., 2017, p.375). En conclusión, enfatizó la influencia de desempeño laboral donde manifestó en la percepción el gran esfuerzo requiere lograr resultados en una situación, ya sea a través de la aceptación, el reconocimiento social, el trabajo interesante y capacitación, para promover una mayor producción. (León, 2019, p.470); los sistemas son dimensiones que se describen luego como educación de aplicación - Subsidio compensatorio - Coaching - Capacitación externa.

Según Jiménez (2016), propone que el desempeño del trabajador es una técnica sistemática y continúa para poder mantener y promover el potencial de aprendizaje de todos los miembros o colaboradores de la organización y que puedan lograr el crecimiento profesional, adquiriendo oportunidades como identificación de talentos, planificación de sucesión y desarrollo profesional. Según el autor, el desarrollo del personal incluye la unión inmediata con el comportamiento y la utilidad de emplear un trabajo que se pone a verificar el desenvolvimiento y desarrollo, donde se resalta el dominio de los diferentes intelectos para entender qué amplitudes son sostenibles, apoyando la condicionalidad del intelecto humanitario y su grado efectivo en el logro de las metas organizacionales.

Por último, se resalta que el desempeño en la empresa, es un desarrollo continuo que dura un largo período de tiempo. Se solicita paciencia y perspectiva amplia del representante (Tintaya, 2016, p.80); Otro caso confirma que el crecimiento del empleo fueron resultados acumulativos de interacciones diarias percibidas en el trabajo, en el que se involucraron el gerente y el supervisor (Cortés, et al., 2017, p.65); finalmente, afirman que el impacto del desempeño laboral refleja

en la percepción de las personas tienen que esforzarse mucho para obtener resultados en el trabajo que es el principal objetivo de los ejecutivos, lo que orienta sus decisiones sobre el diseño de estrategias con actividades laborales (Baquero y Cárdenas, 2019, p.430).

Por otro lado, el desempeño laboral según (Ramanathan et al., 2020) también ha influido por medio del teletrabajo como medida de precaución para lo cual se ha tomado como nuevas políticas para reflexionar, la dirección de la empresa depende de la estrategia organizativa y define las "reglas del juego" para el funcionamiento de la empresa. Muchas veces, cuando hay cambios muy significativos, los puestos que buscan control y cumplimiento pueden funcionar para una mejor implementación.

Asimismo, el desempeño profesional, antes de que las entidades realicen un buen posicionamiento en el mercado, en primer lugar, deben posicionarse entre sus empleados. El actual escenario de inseguridad ha aumentado el estrés, la ansiedad y el cansancio entre los empleados. Por lo tanto, ajustar la estrategia de participación del personal para mantener a su fuerza laboral comprometida, motivada y resistente es una prioridad principal para permitir la continuidad del negocio. El 93% de las empresas entrevistadas indicaron que han redefinido las estrategias de comunicación e interacción de la organización para asegurar el bienestar organizacional durante el COVID-19 (Fullana et al., 2020).

Por otro lado, se señaló que el desempeño corporativo es un factor en la realización de la investigación, fue el principal conector de experiencia para examinar la mejora en el desarrollo de los empleados, realizado independientemente del cumplimiento de las obligaciones laborales, implica desarrollar diferentes habilidades y hacer más de lo que se ofrece. para motivar la mayor producción (Adebayo, Aeogun y Umunna, 2020, p.10). Por lo tanto, Estos dispositivos son también las dimensiones que se describen a continuación: educación práctica, por un lado, remuneración por otro lado, Coaching por otro, y finalmente formación externa por otro.

Así mismo, estuvo el concepto de artículos como, Battisti, Del Gatto y Parmeter (2018) confirmando que, Este factor puede representar una ventaja en el compromiso con la política, además de las acciones y habilidades individuales para lograr los objetivos establecidos y coincide con el hecho de que es mejor dar fe de

la atención del jefe a la práctica dirigida a incitar a los empleados. Construyendo estilo de gestión democrata, consultivo y participativo. Construir metas de gestión y el futuro con una continua mejora en las personas. Crear perspectiva constante de aprendizaje, innovación, crecimiento personal y profesional. Convierta la Evaluación del desempeño en el proceso de diagnóstico de oportunidades de crecimiento, en lugar de un sistema de evaluación arbitrario (p.113).

Las buenas revisiones de desempeño ayudan a crear una atmósfera de confianza y competencia basada en metas y objetivos, brindando oportunidades de crecimiento como resultado de las metas alcanzadas.

Por otro lado, según Brawley (2020); enfatiza que el desempeño juega un papel necesario para cualquier organización, dada la capacidad de la organización para producir el efecto deseado o realizar una actividad en particular según lo sugerido por la organización puede garantizarse (p.125). Mientras que, Cardoso, dos Santos, de Franç, (2019) Esta es la base del desempeño efectivo, sin embargo, sin la motivación adecuada para volverse productivo, es imposible seguir los procesos correctos para convertirse en un negocio exitoso (p.719). Sin embargo, un sistema de calificación del desempeño logró facilitar la vida laboral de todos, incluidos los revisores de los empleados, el departamento de recursos humanos es responsable de adoptar un sistema de evaluación del desempeño en toda la empresa y en un área en función de requisitos del negocio (Chae y Park, 2020, p. 11).

De acuerdo con la disposición anterior, la evaluación del desempeño se aplica a diferentes áreas del negocio en función de las necesidades que requiera. El autor dimensionando las variables según las áreas de actividad de la organización. Por lo tanto, La influencia del desarrollo laboral se manifiesta en la percepción de un gran esfuerzo por lograr resultados en un puesto, a través de la aceptación, el reconocimiento social, el trabajo interesante y la formación, para promover una mayor producción (Iko, Abodohoui y Mebounou, 2019, p.300). También enfatizan la influencia del desarrollo laboral se manifiesta en la percepción de que una persona debe poner grandes esfuerzos para lograr resultados en un puesto, objetivo último de los gerentes y son factores rectores para sus decisiones sobre el diseño del puesto, estrategia y operaciones (Isiaka, Nasiru y Olushola, 2020, p.206). Finalmente, la evaluación del desempeño comienza con su respectivo

análisis, analizando el desempeño o la gestión como herramienta de dirección y seguimiento del colaborador. Cuyos principales objetivos, podemos destacar el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores, mejorar periódicamente los resultados organizacionales y hacer pleno uso de los recursos humanos (Jacobs, Rivett y Chemisto, 2019, p. 207).

Por otro parte, se sabe que el desempeño personal ha sido una persona que investiga el principal dispositivo experiencial para analizar la mejora y desarrollo del personal. Por ello, teorías como la progresión específica son una mejora, constituida por etapas de madurez y vivencias en la vida profesional (Klingner et al., 2020, p. 1).

Continuando, se encuentra Jacobs, Rivett y Chemisto (2019) propone que el avance de los empleados es una combinación de experiencias que las personas han adquirido a lo largo del tiempo el entorno laboral las personas pueden recuperar su potencial intelectual para lograr sus propias metas únicas, afirmar sus propios talentos y expresar sus metas con el método del título (p. 1). Por otra parte, se enfatiza que el desarrollo de la Compañía es un desarrollo continuo que tiene lugar en un largo período establecido. Los gerentes necesitan paciencia y una perspectiva amplia. Aunque la evaluación es un proceso continuo, ya sea formal o informal, es una excelente herramienta de gestión, ya que ayudó a identificar los problemas que se utilizó en un plan de acción basado en las necesidades (Lee y Duffy, 2019, p.4).

En consecuencia, Lee y Duffy (2019) realiza la descripción de las siguientes características en primer lugar se da la adaptabilidad que se expone en permanecer eficaz en diversos entornos y con otras tareas, deberes hacia los individuos. La segunda comunicación menciona a la amplitud de manifestar eficazmente sus ideas en grupos o individualmente. El quinto viene hacer el trabajo en grupo tiene relación con la función de funcionar eficazmente en conjuntos de trabajo para lograr las metas organizacionales, contribuir y generar una atmósfera armoniosa que admite el acuerdo. El sexto estándar de trabajo tiene relación con la función de una organización para llevar a cabo y superar las metas o estándares y recopilar datos para conceder comentarios y mejorar el sistema. (p.6).

En medio de sus características clave se encuentran las habilidades y los conocimientos que necesita para realizar su trabajo, así como la capacidad para

comunicarse es que el receptor debe obedecer lo que se le comunica, como se evidencia al no ser pasivo, su capacidad para ayudar a las situaciones, la capacidad de hacer más de lo necesario, la capacidad de auto enseñarse y actualizarse maximizando las oportunidades.

Mientras avanzaba la indagación, nos hemos proporcionado cuenta del valor de la evaluación del funcionamiento, dados los cambios constantes en la dirección de la organización, la evaluación del funcionamiento se muestra como un sistema que verificará si los empleados están progresando o tienen problemas de preocupación y decisión (Mussini, 2019, p.11). Al mismo tiempo, es requerido realizar esta valoración, ya que el éxito de cualquier negocio depende en gran medida de los colaboradores, Además, necesita un sistema eficaz para monitorear los objetivos de su organización, especialmente el desempeño individual de sus empleados, y contribuir a la mejora continua. Además, las metas de evaluación del desempeño, objetivos basados en los intereses de la organización; Sin embargo, la evaluación del desempeño tiene dos propósitos principales, a saber, mejorar el desempeño individual y colectivo y desarrollar las habilidades de los trabajadores (Köllen, Koch y Hack, 2020, p.105).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El estudio fue tipo básica porque logró adquirir conocimiento sobre; las variables comunicación asertiva en el desempeño laboral, por lo que pudimos comprender la importancia o relevancia que tienen las variables.

Diseño de investigación

El diseño del estudio fue no experimental, ya que no tenía un interés en cambiar la naturaleza sobre la comunicación asertiva como; la comunicación interna, no se manipuló las dos variables. El estudio fue transversal porque su desenvolvimiento o elaboración fue ejercido en un tiempo establecido que comprendió un periodo de un año para establecer un mejor análisis de las variables comunicación asertiva y desempeño laboral. Además, fue de nivel correlacional, porque, el estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre variables como, la comunicación asertiva y el desempeño laboral. El estudio fue de enfoque cuantitativo porque se basó en análisis cuantitativos bajo resultados estadísticos, prueba de hipótesis y confirmación de si la hipótesis alternativa es aceptable o no, el cual existe relación entre comunicación asertiva y el desempeño laboral.

3.2. Variable y Operacionalización

Hellriegel y Slocum (2019) en cuanto a la comunicación asertiva, la confianza debe expresarse en lo que sienten, piensan y creen, respetando el derecho del otro a considerar opiniones diferentes. De manera que la variable comunicación asertiva se tomó en cuenta sus dimensiones como estrategias asertivas, estilos asertivos, comunicación precisa, evaluado por 18 indicadores utilizados para estructurar la herramienta de cuestionario tipo Likert para recolectar información y obtener datos a través de la aplicación estadística SPSS versión 25.

Chiavenato (2017) definió: La evaluación del desempeño es una evaluación sistemática de cómo se comporta una persona en un puesto y su potencial de desarrollo. Cada evaluación es un proceso para alentar o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. (p. 202). Por lo tanto, la segunda variable se determinó mediante una encuesta que incluye 20 preguntas, las cuales serán evaluadas con la escala de medida Likert, de tipo Ordinal, para las siguientes

dimensiones: Habilidades individuales, percepción de funciones, esfuerzo individual, valor de las recompensas, percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo constituida por 110 trabajadores que pertenecen a las áreas de contabilidad, logística y administración de una empresa de fabricación de plásticos (información otorgada por el área de recursos humanos). Por consiguiente, Si los empleados participaron para fortalecer la recopilación de datos y así lograr los objetivos de la investigación y llegar a un resultado concreto, es necesario verificar las respuestas.

Criterio de inclusión, los trabajadores incluidos fueron de las áreas que representan la población incluida, en el cual los trabajadores del área de contabilidad, realizaron funciones contables como la selección de información económica-financiera, registrando la información, así mismo se destaca el área de logística, en la cual se encargan de planificar y gestionar el flujo de materiales, además está el área administrativa que se encargan de los trámites administrativos, la selección y la promoción profesional mediante planes de carrera.

Criterio de exclusión, se descartó a los trabajadores del área de producción, de ventas, seguridad y limpieza, porque no tienen incumbencia en las actividades administrativas de la empresa de fabricación de plásticos. Así mismo, no se consideró a los trabajadores que no se encuentran registrados dentro de la planilla de la empresa.

La muestra es de 70 colaboradores del área de contabilidad, logística y administración de la empresa de fabricación de plásticos, que fueron registrados en el banco de cifras, de la empresa de fabricación de plásticos. De tal forma que se considera una muestra no probabilística por conveniencia, no cogiendo a todos los integrantes de la empresa, es decir la población total.

Para simplificar, se ha extraído una muestra de la muestra no probabilística para que no sea aleatoria, con la disponibilidad de personas que forman parte de la muestra; por lo tanto, se está trabajando con los 70 trabajadores del área de Contabilidad, logística y administración de la empresa de fabricación de plásticos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección para la presente investigación, llegó a plantear la técnica de la encuesta, y se recaudó los datos, Por tanto, está conformado por un grupo de personas basado en el concepto operacional de variables de investigación.

En el presente estudio de tesis, el cuestionario se utiliza como instrumento para la recopilación de datos. El estudio utiliza la herramienta de cuestionario coherente, clara y concisa para recopilar datos cuantitativos. El cual se presenta con sus correspondientes dimensiones e indicadores. La validez del cuestionario utilizado en la investigación se evaluó a través de la evaluación de los asesores metodológicos y temáticos, integrados por profesores experimentados de la Universidad del Cesar Vallejo.

3.5 Procedimiento

En el estudio se realizó la Alcanzó los datos, siguiendo los pasos se solicitó la autorización y permiso que se recolectó datos, y se comenzó a observar la comunicación asertiva y el desempeño laboral de la empresa fabricante de plásticos. De manera similar, si la muestra de investigación a ser investigada cumplió con la exclusión e inclusión en términos de función del tema de investigación. De esta manera, la siguiente etapa se basó en la creación del cuestionario, de acuerdo con las dimensiones de las variables que se estudiaron, y su respectiva cooperación en la encuesta, de la misma manera, los trabajadores respondieron en un tiempo prudencial las preguntas del cuestionario, Finalmente, se procesó y analizó los datos recolectados a través del programa SSPS, se registró preguntas con respuestas alternativas y escalas, y luego se procesó los datos para obtener los resultados, los cuales se explican de acuerdo con el cuadro de esta manera.

3.6 Métodos de análisis de datos

Finalizado la etapa recopilación de cifras e información a través de google forms, esto se envió por link a los trabajadores que se interpretó, de un método estadístico SPSS, con la versión 25. Asimismo, cada una de las variables de estudio se analizó en base a sus resultados estadísticos. Por último, los resultados se presentaron de forma sistematizada u ordenada tomando en cuenta uso de las tablas e

interpretaciones. En consecuencia, se laboró la descripción como un instrumento. Este período permitió calificar el talante de cada una de las variables de investigación, siendo esta la comunicación asertiva y el desempeño laboral.

Tabla 1

Alfa de Cronbach- Comunicación asertiva

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.923	20

Tabla 2

Alfa de Cronbach- Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.939	22

3.7 Aspectos éticos

La investigación sobresalió, porque presentó la protección de información con la igualdad de los valiosos colaboradores, en este caso todos los trabajadores de una empresa de fabricación de plásticos, para lo cual la intención de la investigación era comprender la problemática teniendo en cuenta a los autores y sus investigaciones. Finalmente, se comprobó la singularidad de la investigación y se reflejó en el programa "Turnitin" y se señala que no tiene plagio de otras investigaciones.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 3

Niveles de la variable comunicación asertiva.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	36	51,4
Regular	18	25,7
Eficiente	16	22,9
Total	70	100,0

Figura 1.

Niveles de percepción de la variable Comunicación asertiva.



Los niveles de comunicación asertiva, el nivel deficiente con 51,4% por el cual es el mayor porcentaje comparado con el nivel regular que presenta el 25,7%, nivel eficiente es de 22,9% escasamente se acerca en proporción al nivel regular.

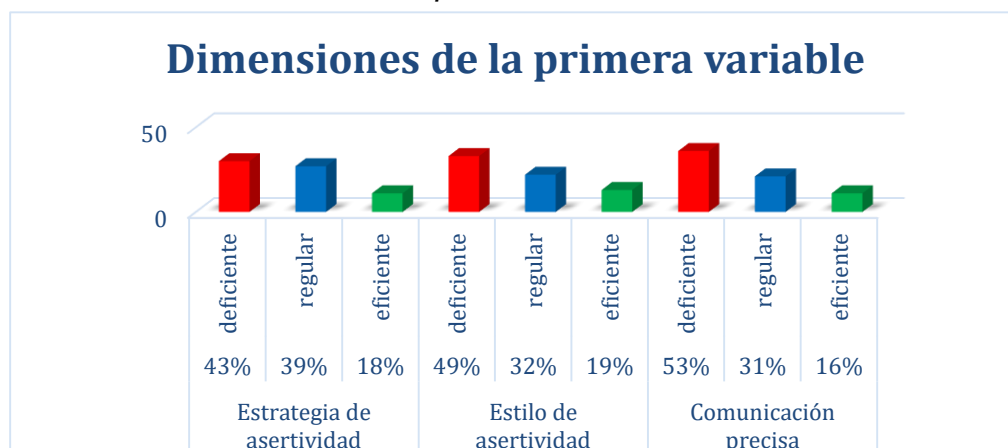
Tabla 4

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la comunicación asertiva.

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Estrategia de asertividad	Deficiente	30	43%
	Regular	27	39%
	Eficiente	11	18%
Estilo de asertividad	Deficiente	33	49%
	Regular	22	32%
	Eficiente	13	19%
Comunicación precisa	Deficiente	36	53%
	Regular	21	31%
	Eficiente	11	19.0%

Figura 2.

Niveles de la comunicación asertiva por dimensiones.



El 43% caracteriza el grado de imperfección del lado de la firmeza; 39% del nivel normal y 18% del nivel efectivo, prevalece el grado de deficiencia al respecto; El 49% notó algún grado de deficiencia en el aspecto de la asertividad; 32% de normal y 19% de eficiencia, la deficiencia es dominante en esta dimensión; 53% grado de no tener la dimensión correcta de conexión; El 53% tiene algún grado de deficiencia, mientras que el 31% tiene frecuencia y el 16% de eficacia, predominando el grado de deficiencia al respecto.

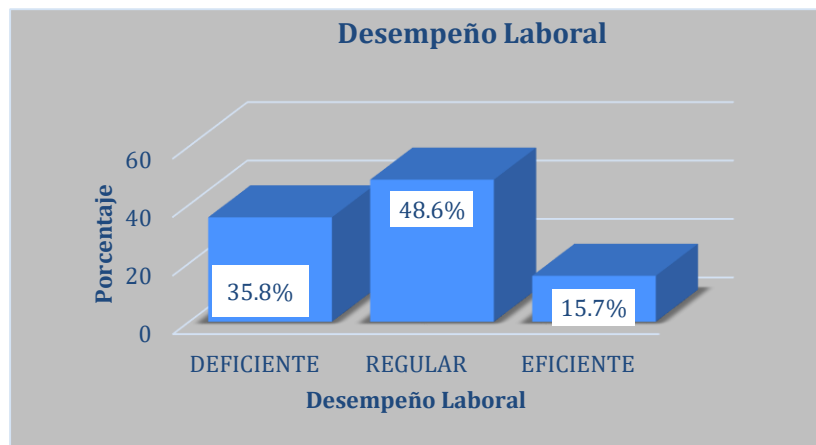
Tabla 5

Niveles de la variable desempeño laboral.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	25	35,7
Regular	34	48,6
Eficiente	11	15,7
Total	70	100,0

Figura 3.

Niveles de percepción de la variable desempeño laboral.



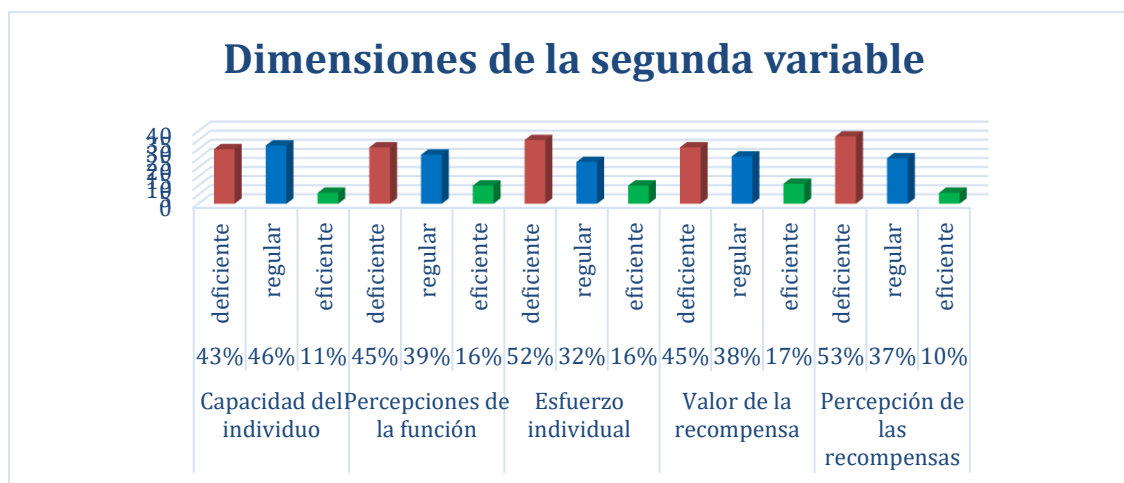
Los tipos de niveles de desempeño laboral, el nivel deficiente con un 35.7% tiene el mayor porcentaje en comparación al nivel regular que presenta el 48.6%, nivel eficiente es de 15.7% que apenas se asemeja en porcentaje al nivel regular.

Tabla 6*Distribución de frecuencias de las dimensiones del desempeño laboral.*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Capacidad del individuo	Deficiente	30	43%
	Regular	32	46%
	Eficiente	6	11%
Percepción de la función	Deficiente	31	45%
	Regular	27	39%
	Eficiente	10	16%
Esfuerzo individual	Deficiente	35	52%
	Regular	23	32%
	Eficiente	10	16%
Valor de la recompensa	Deficiente	31	45%
	Regular	26	38%
	Eficiente	11	17%
Percepción de la recompensa	Deficiente	37	53%
	Regular	25	37%
	Eficiente	6	10%

Figura 4.

Niveles de comunicación asertiva y desempeño laboral.



El 43% perciben nivel deficiente en la dimensión capacidad del individuo; el 46% un nivel regular y el 11% un nivel eficiente, el nivel deficiente predominante esta dimensión; el 45% perciben un nivel deficiente en la dimensión percepción de la función; el 39% un nivel regular y el 16% un nivel eficiente, siendo nivel deficiente predominante en esta dimensión; 52% nivel deficiente en la dimensión esfuerzo individual; el 32% nivel regular, mientras que, se tuvo 16% en el nivel eficiente, siendo nivel deficiente predominante en esta dimensión. Otro el caso del 45% en el nivel deficiente de la dimensión valor de la recompensa, 38% en el regular y el 17% fue de un nivel eficiente; finalmente, se tuvo el 53% en el nivel deficiente en la dimensión percepción de las recompensas, 37% en el nivel regular, el 10% fue de un nivel eficiente.

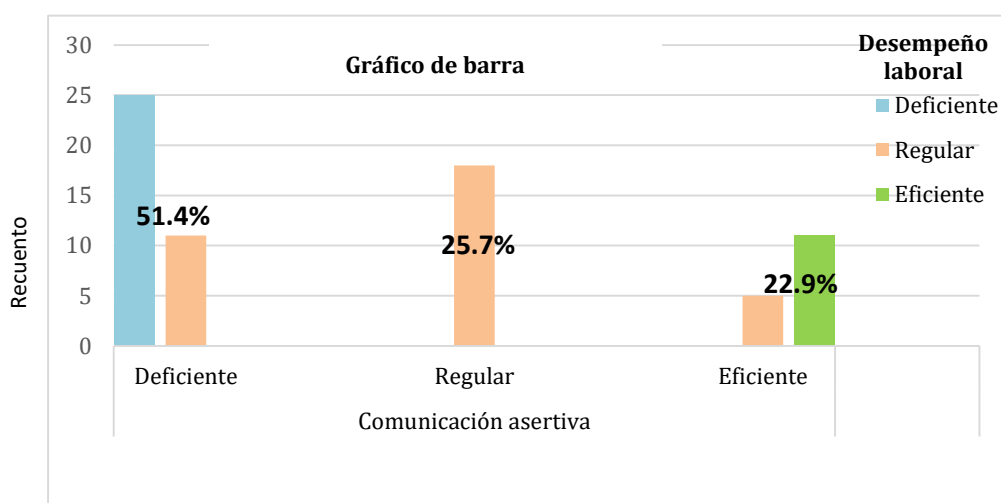
Tabla 7.

Tabla cruzada comunicación asertiva y desempeño laboral.

			Desempeño laboral			
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Comunicación asertiva	Deficiente	Recuento	25	11	0	36
		% del total	35,7%	15,7%	0,0%	51,4%
	Regular	Recuento	0	18	0	18
		% del total	0,0%	25,7%	0,0%	25,7%
	Eficiente	Recuento	0	5	11	16
		% del total	0,0%	7,1%	15,7%	22,9%
Total	Recuento	25	34	11	70	
	% del total	35,7%	48,6%	15,7%	100,0%	

Figura 5.

Niveles de la comunicación asertiva y desempeño laboral.



De acuerdo a la evaluación descriptiva bivariada se demostró que sobre la comunicación asertiva estuvo deficiente con un 51,4% y el 48,6% de trabajadores consideró que el desempeño laboral fue una categoría regular. Igualmente, de acuerdo al objetivo de estudio, se investigó determinar cómo la comunicación asertiva influye en el desempeño laboral; por el cual, se pudo identificar que el 15,7% de los encuestados calificó el uno de los otros factores en un grado eficiente, mientras que el 25,7% de los trabajadores calificaron a ambos factores en grado regular y el 22,9% lo caracterizaron como deficiente.

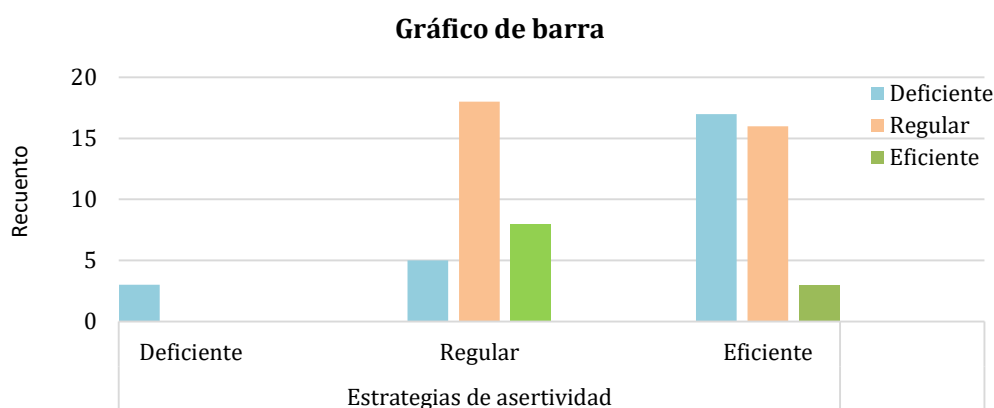
Tabla 8.

Tabla cruzada estrategias de asertividad y desempeño laboral.

			Desempeño laboral			
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Estrategias de asertividad	Deficiente	Recuento	3	0	0	3
		% del total	4,3%	0,0%	0,0%	4,3%
	Regular	Recuento	5	18	8	31
		% del total	7,1%	25,7%	11,4%	44,3%
	Eficiente	Recuento	17	16	3	36
		% del total	24,3%	22,9%	4,3%	51,4%
Total	Recuento	25	34	11	70	
	% del total	35,7%	48,6%	15,7%	100,0%	

Figura 6.

Niveles de la estrategia de asertividad y desempeño laboral.



Con respecto a evaluación descriptivo bivariado se manifestó en las estrategias de asertividad resultó regular en 44,3% y 48,6% de colaboradores se estimó que el desempeño laboral fue una categoría regular. Así mismo, de acuerdo al objetivo de estudio, se buscó determinar cómo las estrategias de asertividad influyen en el desempeño laboral; de manera que, se pudo identificar que el 4,3% de los encuestados calificó a ambos factores en un nivel eficiente, mientras que el 25,7% de los empleados ambos factores son evaluados en un grado regular y el 4,3% lo consideraron como deficiente.

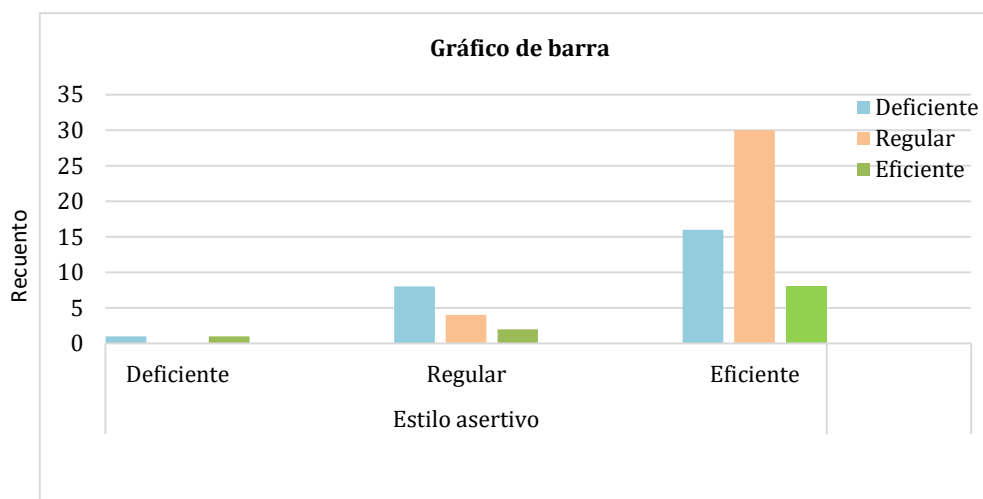
Tabla 9.

Tabla cruzada estilo asertivo y desempeño laboral.

		Desempeño laboral			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Estilo asertivo	Deficiente	Recuento	1	0	1	2
		% del total	1,4%	0,0%	1,4%	2,9%
	Regular	Recuento	8	4	2	14
		% del total	11,4%	5,7%	2,9%	20,0%
	Eficiente	Recuento	16	30	8	54
		% del total	22,9%	42,9%	11,4%	77,1%
Total	Recuento	25	34	11	70	
	% del total	35,7%	48,6%	15,7%	100,0%	

Figura 7.

Niveles de estilo asertivo y desempeño laboral.



Para la evaluación descriptiva bivariada, el 20,0% del estilo asertivo resultó ser repetitivo y el 48,6% de los trabajadores consideró que el desempeño laboral era del tipo normal. De igual forma, dependiendo del objetivo del estudio, se buscó determinar cómo los patrones de firmeza afectan el desempeño laboral; Por tanto, se puede determinar que el 11,4% de los encuestados puntuó ambos factores en función de la competencia, mientras que el 5,7% de los trabajadores puntuaron ambos factores en repetición y el 1,4% como incompleto.

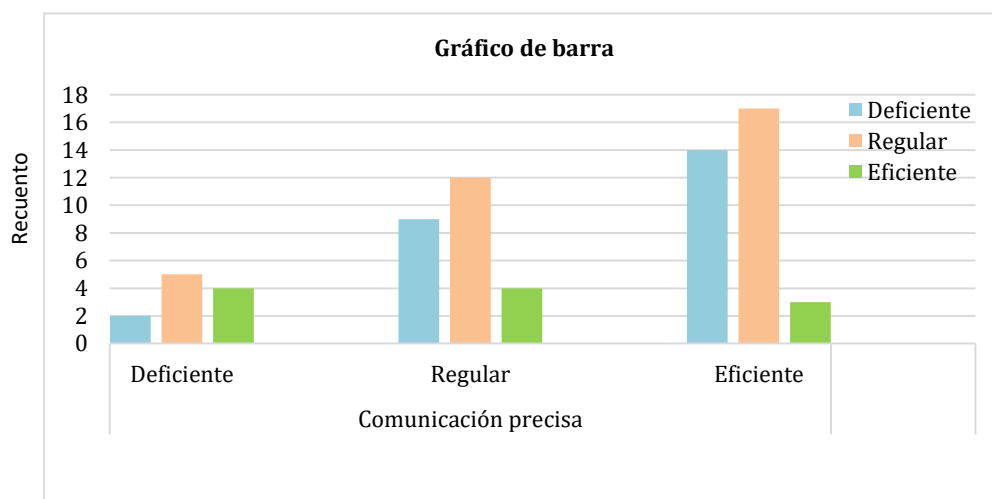
Tabla 10.

Tabla cruzada comunicación precisa y desempeño laboral.

		Desempeño laboral			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Comunicación precisa	Deficiente	Recuento	2	5	4	11
		% del total	2,9%	7,1%	5,7%	15,7%
	Regular	Recuento	9	12	4	25
		% del total	12,9%	17,1%	5,7%	35,7%
	Eficiente	Recuento	14	17	3	34
		% del total	20,0%	24,3%	4,3%	48,6%
Total	Recuento	25	34	11	70	
	% del total	35,7%	48,6%	15,7%	100,0%	

Figura 8.

Niveles de comunicación precisa y desempeño laboral



Según una evaluación descriptiva bivariada, el 35,7% de las conexiones correctas resultan repetitivas y el 48,6% de los trabajadores considera que el desempeño laboral es del tipo normal. De manera similar, con base en el objetivo del estudio, buscamos determinar en qué medida la comunicación precisa afecta el desempeño laboral; Así, se puede determinar que el 4.3% de los encuestados calificaron estos dos factores en un nivel efectivo, mientras que el 17.1% de los empleados calificaron estos dos factores en el nivel normal y el 2.9% de las personas los consideró deficientes.

4.2. Resultados correlacionales

Tabla 11

Prueba de variabilidad de la hipótesis general y específicas

Prueba de variabilidad de comunicación asertiva y desempeño laboral						
Hipótesis	Variables	Logaritmo de verosimilitud	Chi – cuadrado	Sig. bilateral	Pseudo Cuadrado de Nagelkerke	% de influencia x 100%
Hipótesis general	Comunicación asertiva* Desempeño laboral	23,627	25,564	,000	,248	24,8%
Hipótesis específica-1	Comunicación asertiva* Dimensión Estrategias de asertividad	24,664	22,641	,000	,148	14,8%
Hipótesis específica-2	Comunicación asertiva* Dimensión estilo asertivo	23,228	22,541	,001	,517	51,7%
Hipótesis específica-3	Comunicación asertiva* Dimensión comunicación precisa	30,855	25,561	,000	,125	12,5%

Primer paso se procedió a observar la significancia bilateral de ambas variables con dimensión estudiada, valor dado el chi-cuadrado cada elemento que permitió así al ser el p-valor <0,05 decir que existe dependencia entre la variable independiente con la dependiente y dimensiones.

Se generó el análisis en la hipótesis- general donde se evidenció que la variable comunicación asertiva presenta mediana variabilidad sobre el desempeño laboral de 24,8% de acuerdo al índice pseudo cuadrado de Nagelkerke 0,248 y al p valor de 0,000. En la hipótesis- específica-1 se demostró que comunicación asertiva presentó una mediana variabilidad de la dimensión estrategias de asertividad del 14,8% con respecto al índice del pseudo cuadrado de Nagelkerke 0,148 y al p valor de 0,000; En la hipótesis-específica-2 se ha demostrado que la comunicación asertiva mostró descenso en variabilidad sobre la dimensión estilo asertivo de 51,7 de acuerdo al índice del pseudo cuadrado de Nagelkerke 0,517 y al p valor de 0,000; En la hipótesis-específica-3 se ha demostrado que la comunicación asertiva presentó una alta variabilidad sobre la dimensión comunicación precisa de 12,5% con respecto al índice del pseudo cuadrado de Nagelkerke 0,125 y al p valor de 0,000.

Hipótesis general

Ho: La comunicación asertiva no influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho – 2021.

Hi: La comunicación asertiva influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho – 2021.

Tabla 12

Estimación de parámetros para la prueba de comunicación asertiva en el desempeño laboral

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [V2=1]	1,640	7,057	7,057	1	,000	5,81	3,48
[V2=2]	5,354	,602	35,257	1	,000	8,781	8,921
Ubicación V1	1,813	,239	19,557	1	,000	1,346	1,950

Función de enlace: Logit.a.

La comunicación asertiva influye en el desempeño laboral, dado que el puntaje Wald fue 19,557 siendo mayor de 4 que fue el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por $p = 0,000 < a 0.05$ que aprueba el rechazo de la hipótesis nula e inducir que la comunicación asertiva influye en el desempeño laboral.

Hipótesis específica 1

Ho: La estrategia de asertividad no influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho – 2021.

Hi: La estrategia de asertividad influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho – 2021.

Tabla 13

Estimación de parámetros para la prueba de comunicación asertiva en la dimensión estrategia de asertividad

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [D1=1]	8,640	,057	7,057	1	,000	5,81	7,48
[D1=2]	6,354	1,057	5,119	1	,000	7,781	8,151
Ubicación V1	4,813	,057	8,239	1	,000	1,345	3,950

Función de enlace: Logit.a.

La comunicación asertiva influye en la dimensión estratégica de la afirmación, donde la puntuación de Wald de 8239, mayor que 4, se convierte en el punto de corte del modelo analítico y se refuerza con $p = 0.000 < \alpha 0.05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula. Y la conclusión de que la comunicación asertiva incide en la dimensión estratégica de asertividad.

Hipótesis específica 2

Ho: Estilo de asertividad no influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho – 2021.

Hi: Estilo de asertividad influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho – 2021.

Tabla 14

Estimación de parámetros para la prueba de comunicación asertiva en la dimensión estilo de asertividad.

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [D2=1]	6,154	,239	7,057	1	,000	5,81	3,48
[D2=2]	4,813	1,640	10,057	1	,000	3,781	5,921
Ubicación V1	10,813	,354	18,057	1	,000	2,346	3,950

Función de enlace: Logit.a.

La comunicación asertiva influye en la dirección del método asertivo, donde la puntuación de Wald de 18,057, mayor que 4, se convierte en el punto de corte del modelo analítico y se potencia en $p = 0,000 < 0,05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula. La creación de esta comunicación asertiva influye en la dirección del estilo asertivo.

Hipótesis específica 3

Ho: Comunicación precisa no influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho – 2021.

Hi: Comunicación precisa influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho – 2021.

Tabla 15

Estimación de parámetros para la prueba de comunicación asertiva en la dimensión comunicación precisa

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [D3=1]	5,640	,239	7,057	1	,000	5,81	3,48
[D3=2]	5,354	,239	10,057	1	,000	4,781	6,921
Ubicación V1	1,003	,239	22,157	1	,000	1,376	1,950

Función de enlace: Logit.a.

La comunicación asertiva influye significativamente en la dimensión comunicación precisa, que fue el puntaje Wald de 22,157 siendo mayor de 4 es decir el punto de corte para el tipo de análisis y fue consolidado por $p = 0,000 < \alpha 0.05$ que aprueba el rechazo de la hipótesis nula e inducir que comunicación asertiva influye en la dimensión comunicación precisa.

V. DISCUSIÓN

En el trabajo de investigación titulada: “Comunicación asertiva en el desempeño laboral de una empresa de fabricación de plásticos, San Juan Lurigancho - 2021”, los resultados encontrados guardan una influencia directa según el procesamiento de la información recabada mediante los instrumentos utilizados de este estudio.

En primer lugar, se verificó la descripción de los resultados dados en el estudio de la variable comunicación asertiva que dio un nivel regular debido a que se tuvo una deficiente calidad en la comunicación que manejó su personal, perjudicando de manera directa al correcto desempeño de sus actividades diarias, y a su vez, afectando la calidad de servicio interno y externo. De manera que, la reputación de la institución fue mala, porque la empresa no contó con un programa de orientación para reducir la ansiedad, la rotación y mejora en la toma de decisiones. Resultados avalados por la teoría de Hellriegel y Slocum (2019) para la comunicación asertiva, es importante expresar confianza en lo que sienten, piensan y creen respetando el derecho de los demás a considerar opiniones diferentes. Como también, Sánchez (2017) afirmó que, la comunicación es la capacidad de expresar pensamientos y sentimientos positivos de manera abierta, honesta y directa, reconociendo los derechos propios y respetando los derechos de los demás. En cuanto a la dimensión estrategia de asertividad existe un nivel regular, las razones se debe al respeto hacia las personas, ya que, los trabajadores no controlan sus emociones a partir de una reflexión interna, de modo que, la relación entre los trabajadores de las áreas de administración, logística y contabilidad, se mantiene gritos en sus intervenciones en las reuniones establecidas, de modo que, no se toman en consideración los requerimientos del personal.

Al respecto Sánchez (2017) destaca que en la estrategia de asertividad el respeto en el trabajo es una poderosa fuente de beneficios para las empresas y los empleados. Es una vía de doble sentido para asegurar que las personas respeten la organización y les permitan sentir que su trabajo es apreciado y reconocido.

La dimensión comunicación precisa presentó un nivel regular porque entre los trabajadores no se reconocen las emociones, ideas y sentimientos de los demás cuando conversan, así mismo, no se comprenden mejor la información porque no se utilizan palabras adecuadas. Es importante precisar que, en las áreas de

logística, administración y contabilidad, es importante que, ante una agresión, los trabajadores respondan con una creación y no con la violencia, además, cuando ven a alguien con problemas, no se tiene que tener malos juicios sobre su situación.

El estilo asertivo presentó un nivel regular porque en las áreas no se realiza las actividades con una actitud asertiva, cuando alguien se muestra agresivo, así mismo, no se muestra serenidad en el tono de voz, tanto en las palabras, cuando conversas con los demás, esta afirmación es avalado por Medina (2019) en el cual destaca que el interlocutor pueda mostrar sus intereses, objetivos, necesidades y valores a nivel personal, sin menospreciar los derechos de los demás, por lo tanto, el emisor y receptor deben dialogar demostrando una actitud asertiva inspirando confianza al receptor en un clima adecuado.

Prosiguiendo, en cuanto a los resultados descriptivos, se evidenció los niveles de la variable comunicación asertiva en el cual se afirmó que el 51,4% de los trabajadores de las áreas respectivas de administración, logística y contabilidad, detallaron que la comunicación asertiva se estima en un nivel deficiente, caso muy diferente por el 25,7% de los encuestados que calificó a la variable en un nivel regular, y solo el 22,9% de los trabajadores de las tres áreas respectivas de una empresa de fabricación de plásticos, lo calificó en un nivel eficiente, que apenas se asemeja en porcentaje al nivel regular.

Por otro lado, estuvo los resultados descriptivos univariados sobre la dimensiones de la comunicación asertiva, en el cual se evidenció que la estrategia de asertividad tuvo niveles donde el 43% de los encuestados pudo percibir que la estrategia de asertividad en la empresa de fabricación de plásticos fue ejecutada de manera deficiente, además, se tuvo un grupo de encuestados representado por el 39% que calificó este factor en un nivel regular, y solo el 18% de los encuestados afirmó que esta estrategia fue de un nivel eficiente.

Por consiguiente, se tuvo también los resultados descriptivos para la dimensión estilo de asertividad, en el cual, un grupo conformado por el 49% que equivale a 33 trabajadores del área de administración, logística y contabilidad, lo calificó como deficiente, así mismo, se verificó que el 32% de los encuestados calificó como regular al estilo de asertividad, y finalmente, el 19% de los trabajadores lo calificó como eficiente.

Finalmente, en los resultados descriptivos univariados para la comunicación precisa, se destacó que, la comunicación precisa fue calificado como deficiente por el 53% de los trabajadores, mientras que, el 31% lo calificó como regular a la comunicación precisa, y solo el 19% de los encuestados que equivale a 11 trabajadores calificaron a la tercera dimensión en un nivel eficiente.

Prosiguiendo, con los resultados se puede verificar que la segunda variable desempeño laboral, fue calificada como deficiente por el 35,7% de los trabajadores, así mismo, el 48,6% del personal del área de administración, logística y contabilidad, afirmó que el desempeño laboral fue de un nivel regular, y se verificó que el 15,7% lo consideró en un nivel eficiente. Además, en cuanto a sus dimensiones, se pudo verificar que el 43% calificó a la capacidad del individuo en un nivel deficiente, mientras que, el 46% de los encuestados lo calificó como regular, y solo el 11% lo consideró en un nivel eficiente.

Otro fue el caso de, la dimensión percepción de la función, en el cual el 45% del personal destacó como deficiente, el 39% lo consideró en un nivel regular, y finalmente, 16% consideraron que la percepción de la función fue de un nivel eficiente. Así mismo, el 52% de los encuestados consideró al esfuerzo individual en un nivel deficiente, el 32% declaró en un nivel regular, y solo el 16% consideró en un nivel eficiente al esfuerzo individual. Como también, en relación a la dimensión valor de la recompensa, se destacó que, el 45% lo calificó en un nivel deficiente, así mismo, el 38% de los encuestados lo destacó en un nivel regular y el 17% de los trabajadores de las tres áreas declaró que fue de un nivel eficiente en la empresa de fabricación de plásticos. Finalmente, en relación a la dimensión percepción de la recompensa se destacó que el 53% de los encuestados consideró que fue de un nivel deficiente, además, el 37% de los trabajadores declaró que fue de un nivel regular, y solo el 10% destacó que la percepción de la recompensa fue de un nivel eficiente.

En relación a los resultados descriptivos bivariados, es decir la tabla cruzada entre las variables comunicación asertiva y desempeño laboral, se destacó que, el 15,7% de los encuestados calificó a ambos factores en un nivel eficiente, mientras que el 25,7% de los trabajadores calificaron a ambos factores en un nivel regular y el 35,7% lo calificaron como deficiente. De la misma manera, se afirmó que, entre las tablas cruzadas entre las dimensiones con la segunda variable, en cuanto a la

dimensión estrategias de asertividad se destacó que influye en el desempeño laboral; de manera que, se pudo identificar que el 4,3% de los encuestados calificó a ambos factores en un nivel eficiente, mientras que el 25,7% de los trabajadores calificaron a ambos factores en un nivel regular y el 4,3% lo calificaron como deficiente.

Por otro lado, se verificó que la dimensión estilo asertivo influye en el desempeño laboral; de manera que, se pudo identificar que el 11,4% de los encuestados calificó a ambos factores en un nivel eficiente, entretanto fue un 5,7% calificó a los dos componentes en de los trabajadores calificaron a los dos componentes en un grado regular y el 1,4% lo calificaron como deficiente. Por último, se destacó que la dimensión comunicación precisa influye en el desempeño laboral; de manera que, se pudo identificar que el 4,3% de los encuestados calificó a ambos factores en un nivel eficiente, mientras que el 17,1% de los trabajadores calificaron a ambos factores en un nivel regular y el 2,9% lo calificaron como deficiente.

En cuanto a las hipótesis podemos decir que la comunicación asertiva influye de forma media en el desempeño laboral, por cuanto el puntaje Wald de 19,557 que es mucho mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por $p = 0,000 < a 0.05$, según Pico (2016) la comunicación asertiva de la organización se consideró muy importante para cumplir con lo propuesto. Además, hay que decir que este talento debe estar motivado y muy comprometido para tener éxito, se enfoca en la identificación, atracción y capacitación para realizar una mejora en el nivel de la producción de las organizaciones. Mientras que, Margarita, Chiang y Neira (2020) destacan que, la comunicación asertiva es relevante por el bienestar integral, fue considerado como asegurar la salud y el bienestar de las personas que trabajan dentro de una organización debe ser la clave para ello, de modo que, la divulgación temprana de información y la promoción de la salud deben ser el foco de la comunicación entre empleadores.

Por su parte, Martin (2020) destaca que la comunicación asertiva puede garantizarse por la compensación y beneficios, para las empresas con la finalidad de realizar un análisis de sus empleados actuales y futuros, de manera que, sus principales motivadores, necesidades y prioridades puedan identificarse de acuerdo con los cambios posteriores a la pandemia. De modo que, Sánchez (2017) en su

investigación Se identifican los factores que promueven la Comunicación Asertiva como son la percepción que se crean los empleados de las personas que los rodean, los valores, los cuales son de suma importancia para el comportamiento de las personas en su lugar de trabajo y en diferentes ámbitos, factores sociales y culturales, factores familiares y estado de ánimo que presentan los empleados.

De la misma manera, se puede destacar que la comunicación asertiva influye de forma media en la dimensión estrategias de asertividad, por cuanto el puntaje Wald de 8,239 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por $p = 0,000 < a 0.05$. Por lo tanto, Ruiz (2016) destacó que, se encontró la falta de comunicación asertiva, debido a la falta de estrategias de asertividad ya que una estructura a nivel organizacional ejemplar o lineamientos precisos no favorecen la toma de decisiones oportuna a favor de la empresa y de sus empleados. Así mismo, Leal (2019) afirmó que, se encontró que el 85% de las empresas no están utilizando la comunicación asertiva por competencia, evidenciando que las estrategias de asertividad no fueron esenciales para tener un mejor desempeño laboral de los empleados de modo que, no se logró los resultados según los requerimientos de la institución.

De la misma manera, se puede destacar que la comunicación asertiva influye de forma media en la dimensión estilo asertivo, por cuanto el puntaje Wald de 18,057 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por $p = 0,000 < a 0.05$. Por lo tanto, Rojas (2021) esto fue corroborado por el trabajo de campo realizado, que determinó que existía una coordinación regular entre el director y los empleados de la UGEL, para realizar la tarea, pero no de manera óptima, sino eficiencia; de manera que, la comunicación del director se considera en la mayoría de los casos razonable y adecuada a la situación laboral, que contribuye habitualmente al desarrollo de tareas y actividades en la unidad. Otro es el caso de, Bernaola (2019) se destacó que, el jefe de Recursos Humanos de la RALL implementa una política de evaluación periódica de la comunicación asertiva y desempeño laboral de los empleados del hospital Pacasmayo, con el fin de afianzar sus capacidades a nivel individual como a nivel de la organización.

Finalmente, se pudo destacar los resultados de como la comunicación asertiva influye de forma media en la dimensión comunicación precisa, por cuanto el puntaje

Wald de 22,157 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por $p = 0,000 < \alpha 0.05$. Por lo tanto, Lozano (2016) en su investigación destacó que comunicación no verbal al 50% fue moderadamente favorable, el 30% está a favor y en el 20% fue desfavorable. Según la comunicación verbal, el 50% estuvo moderadamente a favor, 30 no estuvieron a favor y el 20% si estuvo a favor. Mientras que, Ruiz (2016) se encontró la falta de comunicación precisa, ya que no se tuvo una estructura a nivel organizacional ejemplar, conforme a los lineamientos que deben favorecer la toma de decisiones oportuna a favor de la empresa y del personal.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La comunicación asertiva presenta mediana variabilidad sobre el desempeño laboral de 24,8%, por cuanto el puntaje Wald de 19,557 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por $p = 0,000 < a 0.05$.

Segunda: La comunicación asertiva presenta una mediana variabilidad sobre la dimensión estrategias de asertividad de 14,8%, por cuanto el puntaje Wald de 8,239 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por $p = 0,000 < a 0.05$.

Tercera: La comunicación asertiva presenta una baja variabilidad sobre la dimensión estilo asertivo de 51,7%, por cuanto el puntaje Wald de 18,057 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por $p = 0,000 < a 0.05$.

Cuarta: La comunicación asertiva presenta una alta variabilidad sobre la dimensión comunicación precisa del 12,5%, por cuanto el puntaje Wald de 22,157 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por $p = 0,000 < a 0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** El gerente debe implementar programas de habilidades blandas o transversales para los trabajadores del área de administración, logística y contabilidad, de manera que, debe invertir un monto de 5500 soles por 4 meses, para optar por un personal especializado que verifique el respeto mutuo entre los colaboradores como también separar salas de reunión, donde se puede monitorear la calidad en las actividades, de manera que, se puede mejorar la habilidad de comunicación, responsabilidad y capacidad de trabajo en equipo.
- Segunda:** Se debe solicitar a la oficina Recursos Humanos la realización de cursos y/o talleres de realización personal, motivación y trabajo en equipo, realizado por un especialista en el tema, es decir un tercero, además, la empresa puede destinar un presupuesto de 7500 soles por 3 meses, con el fin de mejorar las relaciones interpersonales e influir positivamente en el estado de ánimo y desempeño del personal, además, se puede garantizar que los trabajadores puedan hablar con coherencia, demostrando un compromiso de superación con la empresa de fabricación de plásticos.
- Tercera:** Implementar talleres de relaciones interpersonales y de fomento de trabajo colaborativo, dirigido por los jefes de área y monitoreado por el subgerente, con la finalidad que todos los trabajadores ejerzan sus actividades en un buen ambiente laboral, de modo que, se puede asegurar la comunicación oportuna de las metas, y el personal pueda orientar sus esfuerzos, observando sus avances y logros obtenidos.
- Cuarta:** Implementar talleres de coaching que conlleve al desarrollo de habilidades directivas y al ejercicio de un liderazgo transformacional y democrático para todos los trabajadores en una empresa de fabricación de plásticos e influya positivamente en la comunicación asertiva y precisa.

REFERENCIAS

- Adebayo, A., Aeogun, O., & Umunna, M. (2020). Motivation and Job Performance of Administrative Personnel in Agricultural Institutions. *Management of Organizations: Systematic Research*, 83, 1–13. <https://bit.ly/3qGsgu2>
- Álvarez, M. (2019) Comunicación asertiva y satisfacción laboral de docentes de Secundaria en la Red 11 cercado de V.M.T. 2018. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo Perú. <https://bit.ly/3Hw27EO>
- Baquero, D., & Cárdenas, S. (2019). Habilidades transversales, desarrollo personal y profesional en la docencia a través de la plataforma Habilitic. *Revista Conrado*, 15(70), 421-428. <https://bit.ly/3Hw27EO>
- Battisti, M., Del Gatto, M., & Parmeter, C. F. (2018). Article Labor productivity growth: disentangling technology and capital accumulation. *Journal of Economic Growth*, 23(1), 111–143. <https://doi.org/10.1007/s10887-017-9143-1>
- Bernaola, S. (2019). Comunicación asertiva y desempeño laboral del personal del Hospital I Pacasmayo. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo Perú. <https://bit.ly/3pKRGaC>
- Brawley Newlin, A. M., & Pury, C. L. S. (2020). All of the Above? an Examination of Overlapping Organizational Climates. *Journal of Business & Psychology*, 35(4), 539–555. <https://doi.org/10.1007/s10869-019-09639-6>
- Calua, M., Delgado, Y. & López, Ó. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo: revisión sistemática. *Revista Boletín Redipe*, 8(14), 330-339. <https://bit.ly/3e54TV5>
- Cañas, D., & Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Praxis & Saber*, 41(7), 156-158. <https://bit.ly/34hCR79>
- Cardoso, T., Santos, M., Franç, L., Kaipper, B., & Murce, P. (2019). Construção de uma Escala de desempenho laboral para uma Organização Pública. *Revista Psicologia. Organizacoes e Trabalho*, 19(3), 713–719. <https://bit.ly/32e3Q2m>
- Carranza, A. (2017). *Motivación, efectividad y desempeño laboral en tu equipo*. (1era ed.). España: Edenred. <https://bit.ly/3HxHc4y>

- Carrera, M., Govea, K., Hurtado, E., & Freire, E. (2019). Estudio Correlacional de Factores como Desempleo e Índices de Delincuencia en Ecuador. *Información tecnológica*, 30(3), 287-294. <https://bit.ly/3sLMncS>
- Chae, H., & Park, J. (2020). Interactive effects of employee and coworker general self- efficacy on job performance and knowledge sharing. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 48(7), 1–11. <https://doi.org/10.2224/sbp.9527>
- Chegeni, B., & Salavati, A. (2016). Investigating the Relationship between Employee's Talent Management and Job Performance in Agricultural Jihad Organization of Kurdistan (Three Headquarters). *International Journal of Humanities and Cultural Studies*, 19(5), 136-152. <https://bit.ly/30FWdBk>
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. El capital humano de las organizaciones. México: McGrawHill Educación. <https://bit.ly/3eMHliF>
- Chien, L., & Yu-Che, L. (2020). An Improved Time-Cost Trade-Off Model with Optimal Labor Productivity. *Journal of Civil Engineering & Management*, 26(2), 113–130. <https://doi.org/10.3846/jcem.2020.11663>
- Cienfuegos, M. (2016). Lo cuantitativo y cualitativo en la investigación. Un apoyo a su enseñanza. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13), 1-22. <https://bit.ly/3JEGunY>
- Cortés, T., Petra, I., Acosta, E., Reynaga, J. & Fouilloux, M. (2017). Desarrollo y crecimiento personal. *Revista de la fundación educación*, 20 (2), 65-73. <https://bit.ly/3mkv9iB>
- Cudris, L., Bahamón, M., Javela, J., Olivella, G., Gutiérrez, R., Barranco, L., López-Castellar, M. & Pumarejo, J. (2020). Propiedades psicométricas de la escala de comunicación familiar en población colombiana. *Gac Méd Caracas*, 11(8), 52-65. <https://bit.ly/32GjWCt>
- Dahshan, M., Keshk, L., & Dorgham, L. (2018). Talent Management and Its Effect on Organization Performance among Nurses at Shebin El-Kom Hospitals [La gestión del talento y su efecto en el desempeño organizacional de las enfermeras en los hospitales Shebin El-Kom]. *International Journal of 61 Nursing*, 38(16), 108-123. <https://bit.ly/3zjotXf>

- Díaz, P. & Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 14, (1), pp. 115-121. <https://bit.ly/3JzxUqk>
- Farias, L., Espinoza, C., & Mora, N. (2020). Artículo Habilidades cognitivas y comunicación asertiva en los profesionales de secretariado ejecutivo. *Digital Publisher CEIT*, 12(8), 49-53. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.446>
- Fernández, H. (2020). Tipos de justificación en la investigación Científica. *Espíritu Emprendedor*, 4(3), pp.65-76 <https://bit.ly/3Hp7FAU>
- Ferreiro, S., Francisco, J., Campo, O. & Camino, M. (2019). Article Training and talent management of the most valued human resources companies in Spain. *Contaduría y administración*, 64(3), pp.1-20. <https://bit.ly/3pVGsjL>
- Flores, et al (2016). Relación entre comunicación organizacional asertiva y desempeño laboral en los enfermeros del Hospital Apoyo II de Piura (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Piura.
- Flores, L. (2019). Comunicación asertiva y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista. esc.adm.neg*, 8(7), pp. 59-77. <https://bit.ly/31irACg>
- Flores, P., Pozo, K., & Crawford, L. (2018). Artículo La comunicación en América Latina: un debate pendiente más allá de las resistencias. *Signo Y Pensamiento*, 12(7), 10-24. <https://bit.ly/3F0CHOh>
- Fullana, J., Pallisera, M., Palaudàrias, J., & Badosa, M. (2017). El desarrollo personal y profesional mediante el aprendizaje reflexivo. *Revista de Docencia Universitaria*, 12(1), 373–397. <https://bit.ly/3mkZy0p>
- Gómez, F. (2016). Revista La Comunicación. Salud, 20(3), 5-6. <https://bit.ly/3mlf9gj>
- Iko, E., Abodohoui, A., Mebounou, T., & Karuranga, E. (2019). Article Perceived organizational climate and whistleblowing intention in academic organizations: evidence from Selçuk University (Turkey). *Eurasian Business Review*, 9(3), 299–318. <https://bit.ly/3mSSZm1>
- Isiaka, A., Nasiru, O. & Olushola, I. (2020). Article Tertiary education trusts fund intervention on academic staff capacity building in Lagos State University. <https://bit.ly/3ENbkai>
- Jacobs, C., Rivett, U., & Chemisto, M. (2019). Developing capacity through co-design: the case of two municipalities in rural South Africa. *Information Technology for Development*, 25(2), 204–226. <https://bit.ly/3ENMB5q>

- Klingner, C., Günther, A., Brodoehl, S., Witte, O., & Klingner, C. (2020). Knowledge, Motivation and Sustainability: Divergent Effects of a Staff Training Program on Residents and Specialists in Acute Stroke Care. *Journal of Stroke and Cerebrovascular Diseases: Article The Official Journal of National Stroke Association*, 29(6). <https://bit.ly/3FNHXWs>
- Köllen, T., Koch, A., & Hack, A. (2020). Nationalism at Work: Introducing the “Nationality-Based Organizational Climate Inventory” and Assessing Its Impact on the Turnover Intention of Foreign Employees. *Management Int Rev* 60, 97–122 (2020). <https://doi.org/10.1007/s11575-019-00408-4>
- Leal, L (2019). La comunicación asertiva como estrategia gerencial en el clima organizacional del liceo nacional bolivariano “manuela Sáenz”, de la Universidad de Carabobo, en la Tesis de Maestría de Colombia. <https://bit.ly/30F0q8i>
- Lee, K., & Duffy, M. K. (2019). A Functional Model of Workplace Envy and Job Performance: When do Employees Capitalize on Envy by Learning from Envied Targets? *Academy of Management Journal*, 62(4), 1085–1110. <https://doi.org/10.5465/amj.2016.1202>
- León, D. (2019). Prácticas de recursos humanos en el sistema bancario rumano: recompensas, satisfacción laboral y desarrollo del personal. *Article Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 7(4), 469–483. <https://bit.ly/3sZjoSK>
- Lesmes, A. K., Barrientos, E. J., & Cordero, M. C. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Aibi Revista De investigación, administración E ingeniería*, 18(4), 151-159. <https://bit.ly/3zITJFm>
- López, B., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S. & Tornell, I. (2020). Article Quality of work-life and work performance in physicians at the Mexican institute of social security, in the state of Chiapas. *Rev. Fac. Med. Hum.* p. 324. <https://bit.ly/3HvPbPi>
- Lozano, G. (2016). Comunicación asertiva y asistencia de enfermería a pacientes del servicio quirúrgico del Hospital Regional, Ica (Tesis de maestría). <https://bit.ly/3FO5F51>

- Macías, M. (2016) *Análisis de comunicación interna asertiva en la faja hospital Dr. Pontón Abel Gilbert de Guayaquil. Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.* (Tesis de maestría).
- Margarita, M., Chiang, V., Neira, N. (2017). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 41(3), 14-79.
- Marti, F. (2017). *Notas para el desarrollo personal y empresarial.* (5ta ed.). España: Chiado Editorial.
- Medina, I. (2019). Comunicación asertiva y clima organizacional en las instituciones educativas secundarias del distrito de Patambuco. *Library*, pp. 23-33.
- Munaza, B. (2018). Impact of Talent Management Practices on Employee Performance: An Empirical Study Among Healthcare Employees. *SEISENSE Journal of Management*, 2(1), 22-32.
- Mussini, M. (2019). A spatial decomposition of the shift-share components of labour productivity inequality in Italy. *Papers in Regional Science*, 98(1), 283–306.
- Navarro, T. (2018). Desarrollo de personas y desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, 2016 (Tesis de pregrado). <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/349?show=full>
- Oluoch, G. (2017). The effects of talent management processes on performance of young professionals: A case of Trufoods [Los efectos de los procesos de gestión del talento en el desempeño de los jóvenes profesionales: un caso de Trufoods]. (Tesis de maestría). Obtenido de <http://erepo.usiu.ac.ke/handle/11732/3294;jsessionid=B282A6161A02147E60853A9CFCD62F3C>
- Ozturk, M., Durdyev, S., Aras, N., Ismael, S., & Banaitiené, N. (2019). How Effective Are Labor Wages on Labor Productivity? An Empirical Investigation on the Construction Industry of New Zealand. *Technological & Economic Development of Economy*, 26(1), 258–270. <https://doi.org/10.3846/tede.2020.11917>
- Peña, S., Pérez, J., Meso, K. & Larrondo, A. (2021). La participación social en los medios de comunicación: El diálogo de los periodistas digitales con las

- audiencias. *INNOVA Research Journal*, 9(2), 23-48.
<https://pub.sinnergiak.org/esir/article/view/146/86>
- Rivero, R. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Rev. Arch Med Camagüey*, 23(2), 159-164. <https://bit.ly/3JBYAGX>
- Rodríguez, D., & Noé, H. (2017). Acoso escolar y asertividad en institución educativa nacional de secundaria de Chimbote, Perú. *Revista De Investigaciones Altoandinas*, 8(12), 185-192. <https://bit.ly/3q4xgrY>
- Rodríguez, J. (2017). Implementation of the human talent management through competencies model in a university in Metropolitan Lima. *Revista de Psicología Educativa de la USIL*, 3(2), 319 – 360. <https://bit.ly/32eqZSx>
- Rodríguez, J. D. (2021) La comunicación para el cambio social como herramienta para la integración de la población inmigrante. *Historia y comunicación social*, 11(8), 151-168. <https://bit.ly/3JN41Dh>
- Rojas, G (2021). La comunicación asertiva del Director para el desempeño Organizacional de los Docentes de Jornada Escolar completa en la Unidad de Gestión Educativa Local, Canas. (Tesis de maestría) de la UCV. <https://bit.ly/3yEUCbE>
- Ruíz, Y. (2016). Comunicación asertiva, competencia clave en enfermería según la teoría de Hildegard Peplaus. (Tesis de maestría). Savannah College. Medellín Colombia. <https://bit.ly/3el2gJ9>
- Salunke, S. B., Taggu, M., Tripathi, N., & Laishram, B. (2020). Regional Variations in Construction Labor Productivity - The Case of Two Indian States. *Indian Journal of Industrial Relations*, 55(3), 409–425. Article <https://bit.ly/3zxFygx>
- Sánchez, E. (2017) la comunicación asertiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito chibuleo, ubicada en el Canton Ambato, en la provincia de Tungurahua (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. <https://bit.ly/3qBcjFm>
- Segura Baracaldo, A. C. (2017). Estilos de comunicación para el afrontamiento del conflicto en la convivencia marital. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 12(7), 157-164. <https://bit.ly/3eK8wA1>
- Singh, A., & Sanjeev, R. (2017). Talent Management for Developing Leadership: an empirical investigation [Gestión del talento para el desarrollo del liderazgo: una investigación empírica]. Article *Independent Journal of Management &*

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449552566015>

- Tintaya, P. (2016). Article, Enseñanza y desarrollo personal. *Revista de Psicología*, 16(5), 75-86 <https://bit.ly/3eJL7Pm>
- Vela, S. (2021). *Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión. <https://bit.ly/3eKhEEO>
- Vera-Barbosa, A., & Blanco-Ariza, A. B. (2019). Modelo para la comunicación asertiva en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. (Spanish). *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 29(74), 24–44. <https://bit.ly/34hH5eX>
- Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X. & Lei, M. (2017). Article Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support. *Psicología*, 33(3), 708-712 <https://bit.ly/3qGr0qO>
- Zambrano, W. (2015). *Comunicación asertiva y manejo de conflictos laborales en la educación básica de la escuela primaria*. (Tesis de Maestría). Universidad Rafael Urdaneta de Maracaibo, Venezuela. <https://bit.ly/3sP6uH9>

Matriz de consistencia

Título: Comunicación asertiva en el desempeño laboral de una empresa de fabricación de plásticos, San Juan Lurigancho - 2021

Autora: Rocio del Pilar Corzo Castillo

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e Indicadores							
			Variable Independiente: Comunicación asertiva							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/Valores	Niveles o rangos			
<p>Problema General ¿Cómo influye la comunicación asertiva en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021?</p> <p>Problemas Específicos PE1: ¿Cómo influye las Estrategias asertivas en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021?</p> <p>PE2: ¿Cómo influye Estilos asertivos en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021?</p> <p>PE3: ¿Cómo influye la comunicación precisa en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021?</p>	<p>Objetivo General Identificar como la comunicación asertiva influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021</p> <p>Objetivos Específicos OE1: Identificar como las Estrategias asertivas influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021</p> <p>OE2: Identificar como Estilos asertivos influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021</p> <p>OE3: Identificar como la Comunicación precisa influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021</p>	<p>Hipótesis General La comunicación asertiva influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021</p> <p>Hipótesis Específicas HE1: Las Estrategias asertivas influyen en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021</p> <p>HE2: Los Estilos asertivos influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021</p> <p>HE3: La Comunicación precisa influye en el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021</p>	Variable Independiente: Comunicación asertiva							
			Estrategias Asertivas	-Aserción positiva -Comunicación lingüística o gestual -Formas de comunicación interpersonal	1-2 3-4 5-6	Nunca = 1 Casi nunca =2 Ni una cosa ni otra =3 Casi siempre = 4 Siempre=5	Alto (64 a más) Medio (32 - 63) Bajo (31 a menos)			
			Estilos Asertivos	-Autoestima -Asertividad -Aserción efectiva -Pensamiento sentimiento y conducta	7-8 9-10 11-12 13-14					
			Comunicación Precisa	-Eficacia de la comunicación -Pasos para la buena comunicación -Cómo reaccionar ante una agresión verbal -Aplicar la empatía en la comunicación	15-16 17-18 19-20 21-22					
						Variable Dependiente: Desempeño Laboral				
						Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/Valores	Niveles o rangos
						Capacidades del individuo	-Capacidad conceptual -Capacidad procedimental -Capacidad actitudinal	1 2 3	Nunca = 1 Casi nunca =2 Ni una cosa ni otra =3 Casi siempre = 4 Siempre=5	Bajo (31 a menos) Regular (32 - 63) Bueno (64 a más)
						Percepciones de la función	-Importancia, Objetivos -Satisfacción, Apoyo -Materiales ,Desarrollo profesional	4,5 6,7 8		
						Esfuerzo individual	-Puntualidad -Aplicación de conocimiento -Colaboración -Innovación, Logro	9 10 11 12- 13		
						Valor de las recompensas	-Capacitación -Remuneración -Logro de recompensas	14 15 16		
			Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo	-Reconocimiento de la organización -Reconocimiento de los jefes -Reconocimiento individual	17 18 19-20					
Nivel: Diseño de investigación		Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar					
Básica cuantitativa Diseño: No experimental Nivel : Correlacional causal		La población estuvo constituida por 110 trabajadores que laboran en una empresa de bolsas de plásticos con una muestra de 70 trabajadores en Lima, 2021	Encuesta - Cuestionario		Descriptivo					

Matriz operacional

Título: Comunicación asertiva en el desempeño laboral de una empresa de fabricación de plásticos, San Juan Lurigancho - 2021

Autora: Rocio del Pilar Corzo Castillo

Variable independiente: Comunicación asertiva	Citando a Hellriegel & Slocum (2019) definió: La comunicación asertiva es la habilidad de expresar ideas, positivas y de sentimientos de una forma abierta y directa, por lo que se reconoce en respetar las ideas y derechos de los demás.	La primera variable se ha determinado mediante una encuesta que incluye 18 preguntas, el cual será evaluado con la escala de medición Likert, tipo Ordinal, para las siguientes dimensiones:	Estrategias Asertivas	Aserción Positiva	Cuestionario	1-2	Ordinal				
				Comunicación Lingüística o gestual		3-4					
				Formas de comunicación interpersonal		5-6					
			Estilo Asertivos	Autoestima		7-8					
				Asertividad		9-10					
				Aserción efectiva		11-12					
			Comunicación Precisa	Pensamiento sentimiento y conducta		13-14					
				Eficacia de la comunicación		15-16					
				Pasos para la buena comunicación		17-18					
				Cómo reaccionar ante una agresión verbal		19-20					
								Aplicar la empatía en la comunicación		21-22	
			Variable	Definición conceptual		Definición operacional		Dimensión	Indicador	Instrumento	Ítems
Variable dependiente: Desempeño Laboral	Chiavenato citado por Carranza, 2017, definió: La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. (p. 202)	La evaluación del desempeño laboral está constituida por 5 dimensiones, 20 indicadores y 20 ítems.	Capacidades del individuo	Capacidad conceptual	Cuestionario	1	Ordinal				
				Capacidad procedimental		2					
				Capacidad actitudinal		3					
			Percepciones de la función	Importancia		4					
				Objetivos		5					
				Satisfacción		6					
				Apoyo		7					
				Materiales		8					
				Desarrollo profesional		9					
				Esfuerzo Individual		Puntualidad		10			
			Aplicación de conocimiento			11					
			Colaboración			12					
			Innovación			13					
			Valor de las recompensas	Logro		14					
				Capacitación		15					
				Remuneración		16					
			Percepción de que las personas dependen del esfuerzo	Logro de recompensas		17					
				Reconocimiento de la organización		18					
				Reconocimiento de los jefes		19					
				Reconocimiento individual		20					

ANEXO 3

Ficha técnica sobre comunicación asertiva

Nombre: Cuestionario para conocer el nivel de comunicación asertiva

Autor: Álvarez Centella, Geraldine

Fecha: 2019

Adaptación: Corzo Castillo, Rocio del Pilar

Fecha De Adaptación: 2021

Aplicación: colaboradores de una empresa de fabricación de plásticos, San Juan Lurigancho 2021.

Administración: Individual

Duración: 15-20 Minutos

Ficha técnica sobre desempeño laboral

Nombre: Cuestionario para conocer la evaluación Del Desempeño Laboral

Autor: Acuña Soto Shirley Lizbeth

Fecha: 2018

Adaptación: Corzo Castillo, Rocio del Pilar

Fecha De Adaptación: 2021

Aplicación: colaboradores de una empresa de fabricación de plásticos, San Juan Lurigancho 2021.

Administración: Individual

Duración: 15-20 Minutos.

ANEXO 4

CUESTIONARIO

Género: (F) o (M)

Instrumento de recolección de datos de la variable comunicación asertiva

INSTRUCCIONES: Estimado participantes la presente encuesta tiene como finalidad recaudar la información sobre la comunicación asertiva, con fines de investigación; es totalmente anónimo y ayudará a comprender la realidad institucional desde un sentido científico, de la empresa.

Nunca(N)	Casi Nunca(CN)	A veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

Comunicación asertiva						
Dimensión 1: Estrategias de asertividad.		N	CS	AV	CS	S
1	Usted(es) se dirigen con respeto hacia las personas.	1	5	3	4	5
2	Usted(es) controlan sus emociones a partir de una reflexión interna.	1	5	3	4	5
3	Usted(es) se incomodan cuando realiza gestos inadecuados en sus conversaciones.	1	5	3	4	5
4	Usted(es) utilizan gestos para comunicarse y lo comprendan.	1	5	3	4	5
5	Usted(es) se alteran al ver que muchos no controlan sus emociones: gritando en sus intervenciones.	1	5	3	4	5
6	Usted(es) hablan con coherencia y precisión	1	5	3	4	5
7	Usted(es) controlan las emociones aun cuando le falte el respeto.	1	5	3	4	5
8	Usted(es) saben aceptar o negar ante un requerimiento de sus compañeros.	1	5	3	4	5
Dimensión 2: estilo asertivo.						
9	Usted(es) responden con actitud asertiva, cuando alguien se muestra agresivo.	1	5	3	4	5
10	Usted(es) muestran serenidad en el tono de voz, tanto en las palabras, cuando conversas con los demás.	1	5	3	4	5
11	Usted(es) son reconocidos por sus esfuerzos y sacrificios.	1	2	3	4	5
12	Usted(es) en la empresa coordinan solidariamente en equipo.	1	2		4	5

13	Usted(es) conversan con sus compañeros manteniendo contacto visual y una buena postura.	1	2	3	4	5
14	Usted(es) en la empresa consideran que cuando una puerta se cierra otra se abre.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: comunicación precisa		1	2	3	4	5
15	Usted(es) reconocen las emociones, ideas y sentimientos de los demás cuando conversan.	1	2	3	4	5
16	Usted(es) les gusta que les digan las cosas directamente.	1	2	3	4	5
17	Usted(es) comprenden mejor la información si utilizan palabras adecuadas.	1	2	3	4	5
18	Usted(es) sienten admiración por sus compañeros íntegros, que dominen el tema de discusión, con coherencia y confianza en sí mismo.	1	2	3	4	5
19	Usted(es) ante una agresión responden con una creación y no con la violencia.	1	2	3	4	5
20	Usted(es) consideran a las personas por iguales, a pesar que somos totalmente distintos, demostrando ser tolerantes.	1	2	3	4	5
21	Usted(es) se solidarizan con sus compañeros en situaciones de urgencia.	1	2	3	4	5
22	Usted(es) cuando ven a alguien con problemas, se conjetura sobre su situación.	1	2	3	4	5

Modificado de Álvarez Centella, Geraldine (2019)

Gracias por su participación

CUESTIONARIO

Género: (F) o (M)

Instrumento de recolección de datos de la variable desempeño laboral

INSTRUCCIONES: Estimado participantes la presente encuesta tiene como finalidad recaudar la información sobre el desempeño laboral, con fines de investigación; es totalmente anónimo y ayudará a comprender la realidad institucional desde un sentido científico, de la empresa.

Nunca(N)	Casi Nunca(CN)	A veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	N	CN	AV	CS	S
	DIMENSIÓN 1: Capacidades Del Individuo	1	2	3	4	5
1	Usted(es) conocen los procesos administrativos y sus aspectos legales.	1	2	3	4	5
2	Usted(es) ponen en práctica los procedimientos y protocolos a seguir por cada servicio que la entidad presta.	1	2	3	4	5
3	Usted está dispuesto a poner de su parte para brindar una disposición constante ante el aprendizaje en el ambiente laboral y brindar un servicio confiable al cliente.	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 2: Percepciones De La Función	1	2	3	4	5
4	Usted cumple una función en la organización que es importante.	1	2	3	4	5
5	Usted frecuentemente alcanzo los objetivos trazados en mi función.	1	2	3	4	5
6	Usted siente satisfacción por la función que desempeño en el trabajo.	1	2	3	4	5
7	Para el desempeño de usted recibes todos los materiales de apoyo.	1	2	3	4	5
8	Los manuales y guías ayudan a usted en su desempeño.	1	2	3	4	5

9	La función que realiza usted permite desarrollarse como profesional.	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 3: Esfuerzo individual	1	2	3	4	5
10	Usted se esfuerza por llegar puntual en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
11	Usted(es) pueden contribuir con sus conocimientos a los procesos en la entidad.	1	2	3	4	5
12	Usted(es) están orientados a otros miembros cuando es necesario.	1	2	3	4	5
13	Usted(es) promueven la innovación o mejora cuando es necesario.	1	2	3	4	5
14	Usted logra con su esfuerzo individual un buen desempeño laboral.	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 4: Valor de las recompensas	1	2	3	4	5
15	La capacitación recibida en la entidad ayuda a usted a mejorar su desempeño laboral.	1	2	3	4	5
16	La remuneración por la labor que realiza usted es grata recompensa.	1	2	3	4	5
17	Usted(es) lograron las recompensas tangibles e intangibles promovidas por la entidad.	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 5: Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo	1	2	3	4	5
18	Usted está seguro que su esfuerzo será reconocido por la entidad.	1	2	3	4	5
19	Los jefes reconocen el desempeño laboral frecuentemente de usted.	1	2	3	4	5
20	Usted es recompensado adecuadamente en correspondencia a su esfuerzo individual en la entidad.	1	2	3	4	5

Modificado de Acuña Soto Shirley Lizbeth (2018)

Gracias por su participación

ANEXO 5

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el o las variables de estudio

Nº	CATEGORIAS/DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	A A	M D	M D	A A	M D	A A	M D	A A	
	CATEGORIA 1/DIMENSIÓN 1: Estrategias de asertividad										
1	Usted(es) se dirigen con respeto hacia las personas.			X			X				
2	Usted(es) controlan sus emociones a partir de una reflexión interna.			X			X				
3	Usted(es) se incomodan cuando realiza gestos inadecuados en sus conversaciones.			X			X				
4	Usted(es) utilizan gestos para comunicarse y lo comprendan.			X			X				
5	Usted(es) se alteran al ver que muchos no controlan sus emociones: gritando en sus intervenciones.			X			X				
6	Usted(es) hablan con coherencia y precisión			X			X				
7	Usted(es) controlan las emociones aun cuando le falte el respeto.			X			X				
8	Usted(es) saben aceptar o negar ante un requerimiento de sus compañeros.			X			X				
	CATEGORIA 2/DIMENSIÓN 2 : Estilo asertivo										
9	Usted(es) responden con actitud asertiva, cuando alguien se muestra agresivo.			X			X				
10	Usted(es) muestran serenidad en el tono de voz, tanto en las palabras, cuando conversas con los demás.			X			X				
11	Usted(es) son reconocidos por sus esfuerzos y sacrificios.			X			X				
12	Usted(es) en la empresa coordinan solidariamente en equipo.			X			X				
13	Usted(es) conversan con sus compañeros manteniendo contacto visual y una buena postura.			X			X				
14	Usted(es) en la empresa consideran que cuando una puerta se cierra otra se abre.			X			X				
	CATEGORIA 3/DIMENSIÓN 3 : Comunicación precisa										
15	Usted(es) reconocen las emociones, ideas y sentimientos de los demás cuando conversan.			X			X				
16	Usted(es) les gusta que les digan las cosas directamente.			X			X				
17	Usted(es) comprenden mejor la información si utilizan palabras adecuadas.			X			X				
18	Usted(es) sienten admiración por sus compañeros íntegros, que dominen el tema de discusión, con coherencia y confianza en sí mismo.			X			X				
19	Usted(es) ante una agresión responden con una creación y no con la violencia.			X			X				
20	Usted(es) consideran a las personas por iguales, a pesar que somos totalmente distintos, demostrando ser tolerantes.			X			X				
21	Usted(es) se solidarizan con sus compañeros en situaciones de urgencia.			X			X				
22	Usted(es) cuando ven a alguien con problemas, se conjetura sobre su situación.			X			X				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto DNI: 09870134

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Administrador - Mgr. en MBA y GP	2015 -2017
02	Universidad César Vallejo	metodólogo y temático	2015 -2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Docente asignado a la coordinación	Lima Norte	2018- hasta la actualidad	Experiencia: Docente asignado a la coordinación de las maestrías en finanzas y gestión del talento humano UCV Desde 2018
02	SODIMAC	Representante comercial	Surquillo	6 años	venta a empresas.
03	GIC	Asistente administrativo - Jefe de producción	Surco	3 años	Encargado de la producción y asistente de gerencia

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ 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

Lima, Miércoles 03 de Noviembre del 2021

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el o las variables de estudio

Nº	CATEGORIAS/DIMENSIONES / items	Pertinencia*			Relevancia*			Claridad*			Sugerencias
		M D	A	D	M	A	D	M	A	D	
	CATEGORÍA 1/DIMENSIÓN 1: Capacidades del individuo										
1	Usted(es) conocen los procesos administrativos y sus aspectos legales.			X			X				X
2	Usted(es) ponen en práctica los procedimientos y protocolos a seguir por cada servicio que la entidad presta.			X			X				X
3	Usted está dispuesto a poner de su parte para brindar una disposición constante ante el aprendizaje en el ambiente laboral y brindar un servicio confiable al cliente.			X			X				X
	CATEGORÍA 2/DIMENSIÓN 2 : Percepciones de la función										
4	Usted cumple una función en la organización que es importante.			X			X				X
5	Usted frecuentemente alcanza los objetivos trazados en mi función.			X			X				X
6	Usted siente satisfacción por la función que desempeña en el trabajo.			X			X				X
7	Para el desempeño de usted recibes todos los materiales de apoyo.			X			X				X
8	Los manuales y guías ayudan a usted en su desempeño.			X			X				X
9	La función que realiza usted permite desarrollarse como profesional.			X			X				X
	CATEGORÍA 3/DIMENSIÓN 3 : Esfuerzo individual										
10	Usted se esfuerza por llegar puntual en su área de trabajo.			X			X				X
11	Usted(es) pueden contribuir con sus conocimientos a los procesos en la entidad.			X			X				X
12	Usted(es) están orientados a otros miembros cuando es necesario.			X			X				X
13	Usted(es) promueven la innovación o mejora cuando es necesario.			X			X				X
14	Usted logra con su esfuerzo individual un buen desempeño laboral.			X			X				X
	CATEGORÍA 4/DIMENSIÓN 4 : Valor de las recompensas										
15	La capacitación recibida en la entidad ayuda a usted a mejorar su desempeño laboral.			X			X				X
16	La remuneración por la labor que realiza usted es grata recompensa.			X			X				X
17	Usted(es) lograron las recompensas tangibles e intangibles promovidas por la entidad.			X			X				X
	CATEGORÍA 5/DIMENSIÓN 5 : Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo										
18	Usted está seguro que su esfuerzo será reconocido por la entidad.			X			X				X
19	Los jefes reconocen el desempeño laboral frecuentemente de usted.			X			X				X
20	Usted es recompensado adecuadamente en correspondencia a su esfuerzo individual en la entidad.			X			X				X

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto DNI: 09870134

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Administrador - Mg. en MBA y GP	2015 -2017
02	Universidad César Vallejo	metodólogo y temático	2015 -2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Docente asignado a la coordinación	Lima Norte	2018- hasta la actualidad	Experiencia: Docente asignado a la coordinación de las maestrías en finanzas y gestión del talento humano UCV Desde 2018
02	SODIMMAC	Representante comercial	Surquillo	6 años	venta a empresas.
03	GIC	Asistente administrativo - Jefe de producción	Surco	3 años	Encargado de la producción y asistente de gerencia

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ 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

Lima, miércoles 03 de Noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el o las variables de estudio

Nº	CATEGORIAS/DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias	
		M	D	A	T	M	D	A	T	M	D	A	T	M	D	A		T
	CATEGORIA 1/DIMENSIÓN 1: Estrategias de asertividad																	
1	Usted(es) se dirigen con respeto hacia las personas.					X									X			
2	Usted(es) controlan sus emociones a partir de una reflexión interna.					X									X			
3	Usted(es) se incomodan cuando realiza gestos inadecuados en sus conversaciones.					X									X			
4	Usted(es) utilizan gestos para comunicarse y lo comprendan.					X									X			
5	Usted(es) se alteran al ver que muchos no controlan sus emociones: gritando en sus intervenciones.					X									X			
6	Usted(es) hablan con coherencia y precisión					X									X			
7	Usted(es) controlan las emociones aun cuando le falte el respeto.					X									X			
8	Usted(es) saben aceptar o negar ante un requerimiento de sus compañeros.					X									X			
	CATEGORIA 2/DIMENSIÓN 2 : Estilo asertivo																	
9	Usted(es) responden con actitud asertiva, cuando alguien se muestra agresivo.					X									X			
10	Usted(es) muestran serenidad en el tono de voz, tanto en las palabras, cuando conversas con los demás.					X									X			
11	Usted(es) son reconocidos por sus esfuerzos y sacrificios.					X									X			
12	Usted(es) en la empresa coordinan solidariamente en equipo.					X									X			
13	Usted(es) conversan con sus compañeros manteniendo contacto visual y una buena postura.					X									X			
14	Usted(es) en la empresa consideran que cuando una puerta se cierra otra se abre.					X									X			
	CATEGORIA 2/DIMENSIÓN 3 : Comunicación precisa																	
15	Usted(es) reconocen las emociones, ideas y sentimientos de los demás cuando conversan.					X									X			
16	Usted(es) les gusta que les digan las cosas directamente.					X									X			
17	Usted(es) comprenden mejor la información si utilizan palabras adecuadas.					X									X			
18	Usted(es) sienten admiración por sus compañeros íntegros, que dominen el tema de discusión, con coherencia y confianza en sí mismo.					X									X			
19	Usted(es) ante una agresión responden con una creación y no con la violencia.					X									X			
20	Usted(es) consideran a las personas por iguales, a pesar que somos totalmente distintos: demostrando ser tolerantes.					X									X			
21	Usted(es) se solidarizan con sus compañeros en situaciones de urgencia.					X									X			
22	Usted(es) cuando ven a alguien con problemas, se conjetura sobre su situación.					X									X			

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Flores Bolivia Luis Alberto**

DNI: **10352413**

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Mg Gestión Pública	28/02/2017
02	Universidad César Vallejo	Dr. Administración	19/06/2020

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Hospital zedemayo	funcionario	lim p	desde 2008	Operar Equipos planimetro E.
02	Universidad César Vallejo	Docente Postgrado	lim p	desde 2019	Diccionario Curso P. Inmóvil I
03	Propio Negocio	Asejor de Negocio	lim p	Constante	Asejoria Juicio, Negocio

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ 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

Lima, 03 - Noviembre - 2021

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el o las variables de estudio

N°	CATEGORIAS/DIMENSIONES / ítems CATEGORIAS/DIMENSIONES del individuo	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
1	Usted(es) conocen los procesos administrativos y sus aspectos legales.			X			X			X	
2	Usted(es) ponen en práctica los procedimientos y protocolos a seguir por cada servicio que la entidad Presta.			X			X			X	
3	Usted está dispuesto a poner de su parte para brindar una disposición constante ante el aprendizaje en el ambiente laboral y brindar un servicio confiable al cliente.			X			X			X	
	CATEGORIA 2/DIMENSIÓN 2 : Percepciones de la función			X			X			X	
4	Usted cumple una función en la organización que es importante.			X			X			X	
5	Usted frecuentemente alcanzó los objetivos trazados en mi función.			X			X			X	
6	Usted siente satisfacción por la función que desempeña en el trabajo.			X			X			X	
7	Para el desempeño de usted recibe todos los materiales de apoyo.			X			X			X	
8	Los manuales y guías ayudan a usted en su desempeño.			X			X			X	
9	La función que realiza usted permite desarrollarse como profesional.			X			X			X	
	CATEGORIA 3/DIMENSIÓN 3 : Esfuerzo individual			X			X			X	
10	Usted se esfuerza por llegar puntual en su área de trabajo.			X			X			X	
11	Usted(es) pueden contribuir con sus conocimientos a los procesos en la entidad.			X			X			X	
12	Usted(es) están orientados a otros miembros cuando es necesario.			X			X			X	
13	Usted(es) promueven la innovación o mejora cuando es necesario.			X			X			X	
14	Usted logra con su esfuerzo individual un buen desempeño laboral.			X			X			X	
	CATEGORIA 4/DIMENSIÓN 4 : Valor de las recompensas			X			X			X	
15	La capacitación recibida en la entidad ayuda a usted a mejorar su desempeño laboral.			X			X			X	
16	La remuneración por la labor que realiza usted es grata recompensa.			X			X			X	
17	Usted(es) lograron las recompensas tangibles e intangibles promovidas por la entidad.			X			X			X	
	CATEGORIA 5/DIMENSIÓN 5 : Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo			X			X			X	
18	Usted está seguro que su esfuerzo será reconocido por la entidad.			X			X			X	
19	Los jefes reconocen el desempeño laboral frecuentemente de usted.			X			X			X	
20	Usted es recompensado adecuadamente en correspondencia a su esfuerzo individual en la entidad.			X			X			X	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y Nombres del Juez Validador: Flores Bolivia Luis Alcega

DNI: 10352413

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Mg Gestión Pública	28/02/2017
02	Universidad César Vallejo	Dv. Administrativa	19/06/2020

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Hospital 2 de Mayo	Funcionario	Lima	desde 2008	Opus Ejecutiva Planimbo E.
02	Universidad César Vallejo	Docente pagado	Lima	desde 2019	Diccionario Curso Planimbo E
03	Propio Negocio	Asejorador Negocio	Lima	Constante	Asejoría Juicio, Negocio

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ 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

Lima, 02- Noviembre - 2021

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el o las variables de estudio

Nº	CATEGORIAS/DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		M D	A A	D A	M D	A A	D A	M D	A A	D A		
	CATEGORIA 1/DIMENSIÓN 1: Estrategias de asertividad											
1	Usted(es) se dirigen con respeto hacia las personas.			X			X			X		
2	Usted(es) controlan sus emociones a partir de una reflexión interna.			X			X			X		
3	Usted(es) se incomodan cuando realiza gestos inadecuados en sus conversaciones.			X			X			X		
4	Usted(es) utilizan gestos para comunicarse y lo comprendan.			X			X			X		
5	Usted(es) se alteran al ver que muchos no controlan sus emociones; gritando en sus intervenciones.			X			X			X		
6	Usted(es) hablan con coherencia y precisión			X			X			X		
7	Usted(es) controlan las emociones aun cuando le falte el respeto.			X			X			X		
8	Usted(es) saben aceptar o negar ante un requerimiento de sus compañeros.			X			X			X		
	CATEGORIA 2/DIMENSIÓN 2 : Estilo asertivo											
9	Usted(es) responden con actitud asertiva, cuando alguien se muestra agresivo.			X			X			X		
10	Usted(es) muestran serenidad en el tono de voz, tanto en las palabras, cuando conversas con los demás.			X			X			X		
11	Usted(es) son reconocidos por sus esfuerzos y sacrificios.			X			X			X		
12	Usted(es) en la empresa coordinan solidariamente en equipo.			X			X			X		
13	Usted(es) conversan con sus compañeros manteniendo contacto visual y una buena postura.			X			X			X		
14	Usted(es) en la empresa consideran que cuando una puerta se cierra otra se abre.			X			X			X		
	CATEGORIA 3/DIMENSIÓN 3 : Comunicación precisa											
15	Usted(es) reconocen las emociones, ideas y sentimientos de los demás cuando conversan.			X			X			X		
16	Usted(es) les gusta que les digan las cosas directamente.			X			X			X		
17	Usted(es) comprenden mejor la información si utilizan palabras adecuadas.			X			X			X		
18	Usted(es) sienten admiración por sus compañeros íntegros, que dominen el tema de discusión, con coherencia y confianza en sí mismo.			X			X			X		
19	Usted(es) ante una agresión responden con una creación y no con la violencia.			X			X			X		
20	Usted(es) consideran a las personas por iguales, a pesar que somos totalmente disímiles, demostrando ser tolerantes.			X			X			X		
21	Usted(es) se solidarizan con sus compañeros en situaciones de urgencia.			X			X			X		
22	Usted(es) cuando ven a alguien con problemas, se conjetura sobre su situación.			X			X			X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador: Monzón Troncoso, Alberto DNI: 07482223

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Cesar Vallejo	Doctor Administración	2020
02	Universidad José Carlos Mariátegui	Mg. Administración y Gestión Estratégico	2018

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo	DTC - Responsable Acreditación Calidad	San Juan de Lurigancho	2014 a la fecha	Acreditador de Carrera
02	Universidad Tecnológica el Perú	DTP	San Juan de Lurigancho	2010 a la fecha	Docente
03					

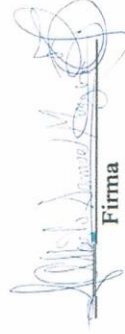
¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ 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

Lima, 03 de Noviembre de 2021



Firma

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el o las variables de estudio

N°	CATEGORIAS/DIMENSIONES / Items	Pertinencia			Relevancia			Claridad			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	CATEGORIA 1/DIMENSION 1: Capacidades del individuo										
1	Usted(es) conocen los procesos administrativos y sus aspectos legales.			X			X				
2	Usted(es) ponen en práctica los procedimientos y protocolos a seguir por cada servicio que la entidad presta.			X			X				
3	Usted está dispuesto a poner de su parte para brindar una disposición constante ante el aprendizaje en el ambiente laboral y brindar un servicio confiable al cliente.			X			X				
	CATEGORIA 2/DIMENSION 2 : Percepciones de la función										
4	Usted cumple una función en la organización que es importante.			X			X				
5	Usted frecuentemente alcanzo los objetivos trazados en mi función.			X			X				
6	Usted siente satisfacción por la función que desempeño en el trabajo.			X			X				
7	Para el desempeño de usted recibes todos los materiales de apoyo.			X			X				
8	Los manuales y guías ayudan a usted en su desempeño.			X			X				
9	La función que realiza usted permite desarrollarse como profesional.			X			X				
	CATEGORIA 3/DIMENSION 3 : Esfuerzo individual										
10	Usted se esfuerza por llegar puntual en su área de trabajo.			X			X				
11	Usted(es) pueden contribuir con sus conocimientos a los procesos en la entidad.			X			X				
12	Usted(es) están orientados a otros miembros cuando es necesario.			X			X				
13	Usted(es) promueven la innovación o mejora cuando es necesario.			X			X				
14	Usted logra con su esfuerzo individual un buen desempeño laboral.			X			X				
	CATEGORIA 4/DIMENSION 4 : Valor de las recompensas										
15	La capacitación recibida en la entidad ayuda a usted a mejorar su desempeño laboral.			X			X				
16	La remuneración por la labor que realiza usted es grata recompensa.			X			X				
17	Usted(es) lograron las recompensas tangibles e intangibles promovidas por la entidad.			X			X				
	CATEGORIA 5/DIMENSION 5 : Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo										
18	Usted está seguro que su esfuerzo será reconocido por la entidad.			X			X				
19	Los jefes reconocen el desempeño laboral frecuentemente de usted.			X			X				
20	Usted es recompensado adecuadamente en correspondencia a su esfuerzo individual en la entidad.			X			X				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable
 Apellidos y nombres del juez validador: Monzón Troncoso, Alberto DNI: 07482223

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Cesar Vallejo	Doctor Administración	2020
02	Universidad José Carlos Mariátegui	Mg. Administración y Gestión Estratégico	2018

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo	DTC – Responsable Acreditación Calidad	San Juan de Lurigancho	2014 a la fecha	Acreditador de Carrera
02	Universidad Tecnológica el Perú	DTP	San Juan de Lurigancho	2010 a la fecha	Docente
03					

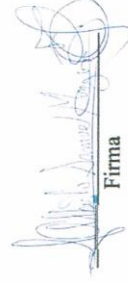
¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ 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

Lima, 03 de Noviembre de 2021



Firma

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el o las variables de estudio

Nº	CATEGORIAS/DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	A A	D D	M A	D A	A A	M D	A A	D D	
	CATEGORIA 1/DIMENSIÓN 1: Estrategias de asertividad										
1	Usted(es) se dirigen con respeto hacia las personas.			X			X			X	
2	Usted(es) controlan sus emociones a partir de una reflexión interna.			X			X			X	
3	Usted(es) se incomodan cuando realiza gestos inadecuados en sus conversaciones.			X			X			X	
4	Usted(es) utilizan gestos para comunicarse y lo comprenden.			X			X			X	
5	Usted(es) se alían al ver que muchos no controlan sus emociones; gritando en sus intervenciones.			X			X			X	
6	Usted(es) hablan con coherencia y precisión			X			X			X	
7	Usted(es) controlan las emociones aun cuando le falte el respeto.			X			X			X	
8	Usted(es) saben aceptar o negar ante un requerimiento de sus compañeros.			X			X			X	
	CATEGORIA 2/DIMENSIÓN 2 : Estilo asertivo										
9	Usted(es) responden con actitud asertiva, cuando alguien se muestra agresivo.			X			X			X	
10	Usted(es) muestran serenidad en el tono de voz, tanto en las palabras, cuando conversas con los demás.			X			X			X	
11	Usted(es) son reconocidos por sus esfuerzos y sacrificios.			X			X			X	
12	Usted(es) en la empresa coordinan solidariamente en equipo.			X			X			X	
13	Usted(es) conversan con sus compañeros manteniendo contacto visual y una buena postura.			X			X			X	
14	Usted(es) en la empresa consideran que cuando una puerta se cierra otra se abre.			X			X			X	
	CATEGORIA 2/DIMENSIÓN 3 : Comunicación precisa										
15	Usted(es) reconocen las emociones, ideas y sentimientos de los demás cuando conversan.			X			X			X	
16	Usted(es) les gusta que les digan las cosas directamente.			X			X			X	
17	Usted(es) comprenden mejor la información si utilizan palabras adecuadas.			X			X			X	
18	Usted(es) sienten admiración por sus compañeros íntegros, que dominen el tema de discusión, con coherencia y confianza en sí mismo.			X			X			X	
19	Usted(es) ante una agresión responden con una creación y no con la violencia.			X			X			X	
20	Usted(es) consideran a las personas por iguales, a pesar que somos totalmente distintos, demostrando ser tolerantes.			X			X			X	
21	Usted(es) se solidarizan con sus compañeros en situaciones de urgencia.			X			X			X	
22	Usted(es) cuando ven a alguien con problemas, se conjetura sobre su situación.			X			X			X	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] No aplicable
Apellidos y nombres del juez validador: Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio DNI: 09809744

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	DOCTOR EN ADMINISTRACION - UIGV	ADMINISTRACION	2015- 2018
02	MAESTRIA EJECUTIVA DE NEGOCIOS (Mba) UIGV	ADMINISTRACION	2013- 2014

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	DOCENTE DE INVESTIGACION EN POSGRADO - DTC	LIMA	2015-2018	Asesoría, evaluación de Proyectos y tesis en Posgrado
02	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	DOCENTE DE INVESTIGACION EN POSGRADO - DTC	LIMA	2018 - Actualidad	Asesoría, evaluación de Proyectos y tesis en Posgrado
03	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA	DOCENTE DE CATEDRA GERENCIA DEL TALENTO HUMANO	LIMA	2011-2017	Catedra de Gestión del Talento humano

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ 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

Lima, 06 de Noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el o las variables de estudio

N°	CATEGORIAS/DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	CATEGORIA 1/DIMENSIÓN 1: Capacidades del individuo										
1	Usted(es) conocen los procesos administrativos y sus aspectos legales.			X			X				
2	Usted(es) ponen en práctica los procedimientos y protocolos a seguir por cada servicio que la entidad presta.			X			X				
3	Usted está dispuesto a poner de su parte para brindar una disposición constante ante el aprendizaje en el ambiente laboral y brindar un servicio confiable al cliente.			X			X				
	CATEGORIA 2/DIMENSIÓN 2: Percepciones de la función										
4	Usted cumple una función en la organización que es importante.			X			X				
5	Usted frecuentemente alcanza los objetivos trazados en mi función.			X			X				
6	Usted siente satisfacción por la función que desempeña en el trabajo.			X			X				
7	Para el desempeño de usted recibe todos los materiales de apoyo.			X			X				
8	Los manuales y guías ayudan a usted en su desempeño.			X			X				
9	La función que realiza usted permite desarrollarse como profesional.			X			X				
	CATEGORIA 3/DIMENSIÓN 3: Esfuerzo individual										
10	Usted se esfuerza por llegar puntual en su área de trabajo.			X			X				
11	Usted(es) pueden contribuir con sus conocimientos a los procesos en la entidad.			X			X				
12	Usted(es) están orientados a otros miembros cuando es necesario.			X			X				
13	Usted(es) promueven la innovación o mejora cuando es necesario.			X			X				
14	Usted logra con su esfuerzo individual un buen desempeño laboral.			X			X				
	CATEGORIA 4/DIMENSIÓN 4: Valor de las recompensas										
15	La capacitación recibida en la entidad ayuda a usted a mejorar su desempeño laboral.			X			X				
16	La remuneración por la labor que realiza usted es grata recompensa.			X			X				
17	Usted(es) lograron las recompensas tangibles e intangibles promovidas por la entidad.			X			X				
	CATEGORIA 5/DIMENSIÓN 5: Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo										
18	Usted está seguro que su esfuerzo será reconocido por la entidad.			X			X				
19	Los jefes reconocen el desempeño laboral frecuentemente de usted.			X			X				
20	Usted es recompensado adecuadamente en correspondencia a su esfuerzo individual en la entidad.			X			X				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable
Apellidos y nombres del juez validador: Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio DNI: 09809744

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	DOCTOR EN ADMINISTRACION - UIGV	ADMINISTRACION	2015- 2018
02	MAESTRIA EJECUTIVA DE NEGOCIOS (Mba) UIGV	ADMINISTRACION	2013- 2014

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	DOCENTE DE INVESTIGACION EN POSGRADO - DTC	LIMA	2015-2018	Asesoría, evaluación de Proyectos y tesis en Posgrado
02	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	DOCENTE DE INVESTIGACION EN POSGRADO - DTC	LIMA	2018 - Actualidad	Asesoría, evaluación de Proyectos y tesis en Posgrado
03	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA	DOCENTE DE CATEDRA GERENCIA DEL TALENTO HUMANO	LIMA	2011-2017	Catedra de Gestión del Talento humano

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ 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

Lima, 06 de Noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.
Especialidad

ANEXO 6



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 8 de noviembre de 2021
Carta P. 1178-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.
Edgar Lalo Crispin Quispe
Gerente
Plásticos Crismez E.I.R.L

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CORZO CASTILLO, ROCIO DEL PILAR; identificada con DNI N° 72299680 y con código de matrícula N° 6500080895; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Comunicación asertiva en el desempeño laboral de una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho -2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador CORZO CASTILLO, ROCIO DEL PILAR asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Orrero Trinidad Vargas, MBA
Jefe (e)

Escuela de Posgrado
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

ANEXO 7

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo Edgar Lalo Crispín Quispe, identificado con DNI N° 08679915, en calidad de Gerente General de la presente empresa PLASTICOS CRISMEZ S.R.L., autorizo a la Srta. Rocio del Pilar Corzo Castillo con DNI N° 72299680 estudiante del III ciclo de la Maestría en Gestión del Talento Humano en la Universidad César Vallejo, filial Lima Norte, para realice entrevista y utilice datos e información de mi representada para fines exclusivos de la elaboración de la investigación titulada, "Comunicación asertiva en el desempeño laboral de una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho – 2021", el mismo que se viene desarrollando para la obtención del título de magíster en dicho centro de estudios.

Cabe señalar que la citada autorización comprende la divulgación y comunicación pública del trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la UCV.

Lima, 4 de Noviembre del 2021.


PLASTICOS CRISMEZ S.R.L.
Edgar L. Crispín Quispe
Gerente General

Edgar Lalo Crispín Quispe

Gerente General

ANEXO 8



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización: PLASTICOS CRISMEZ S.R.L	RUC: 20511695491
Nombre del Titular o Representante legal: CRISPIN QUISPE EDGAR LALO	
Nombres y Apellidos CRISPIN QUISPE EDGAR LALO	DNI: 08679915

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Comunicación asertiva en el desempeño laboral de una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión del talento humano	
Autor: Rocio del Pilar Corzo Castillo	DNI: 72299680

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: 
PLASTICOS CRISMEZ S.R.L.
Edgar L. Crispin Quispe
Gerente General
(Gerente General de Plásticos Crismez)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 9

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Reciban un complaciente saludo colaboradores:

Con el saludo correspondiente y que se encuentre bien en esta situación que está ocurriendo en la actualidad COVID-19, el motivo de este comunicado es para invitarlo a participar en un estudio de investigación, para así lograr obtener resultados y una mejora en la empresa a mediano y largo plazo

Manifiesto que he leído y entendido la hoja de información que se me ha entregado, que he hecho las preguntas que me surgieron sobre el proyecto y que he recibido información suficiente sobre el mismo.

Comprendo que mi participación es totalmente voluntaria, que puedo retirarme del estudio cuando quiera sin tener que dar explicaciones y sin que esto repercuta en mis cuidados médicos.

Presto libremente mi conformidad para participar en el Proyecto de Investigación titulado "Comunicación asertiva en el desempeño laboral de una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021".

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos e incluidos en un fichero que deberá estar sometido a y con las garantías del Reglamento de la ley N° 29733, ley de protección de datos personales, que entró en vigor el 07 de enero del 2017, referidos a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto.

CONSIENTO EN LA PARTICIPACIÓN EN EL PRESENTE ESTUDIO

SI NO

Lima 08 de Noviembre del 2021

ANEXO 10

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	Visible
1	4.00	3.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	5.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	
2	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	4.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	
3	3.00	5.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	4.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	
4	2.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	
5	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
6	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	
7	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	
8	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	
9	5.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	
10	3.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	
11	5.00	3.00	3.00	4.00	5.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	
12	5.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	
13	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
14	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	
15	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	4.00	4.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
16	2.00	2.00	1.00	3.00	1.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	
17	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
18	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
19	2.00	1.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	
20	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
21	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	
22	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	
23	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	
24	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	
25	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	
26	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	
27	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
28	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	
29	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	
30	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	
31	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	
32	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	
33	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
34	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
35	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	
36	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	
37	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
38	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	
39	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	
40	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	
41	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	
42	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	
43	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
44	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	
45	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	
46	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
47	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	
48	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	
49	3.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	5.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	
50	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	4.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	
51	5.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	
52	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	
53	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
54	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	
55	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
56	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	
57	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	
58	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	
59	3.00	3.00	4.00	5.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	
60	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	
61	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	
62	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	
63	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	4.00	4.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	
64	2.00	1.00	3.00	1.00	4.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	
65	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
66	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	
67	1.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
68	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	
69	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	
70	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	

1	V2k1	V2k2	V2k3	V2k4	V2k5	V2k6	V2k7	V2k8	V2k9	V2k10	V2k11	V2k12	V2k13	V2k14	V2k15	V2k16	V2k17	V2k18	V2k19	V2k20
2	4	5	3	4	3	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3
3	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	3	3
4	3	4	2	3	5	3	2	1	3	3	4	3	4	5	2	4	5	2	5	1
5	3	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3	2	5	3	4	3
6	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	1	3	3
7	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5
8	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3
9	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	1
10	4	3	5	5	2	4	5	5	3	4	3	3	4	5	3	3	5	3	4	5
11	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5
12	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	4	3
13	1	3	3	5	2	3	3	3	3	2	3	2	5	4	1	3	3	4	3	2
14	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	2	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
17	3	3	1	2	2	1	3	1	4	1	2	1	2	2	1	4	3	3	3	3
18	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
19	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
20	3	3	1	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
21	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3
22	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	1	2	2	2	2	2	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	1	2	2	3	4	3	4	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4
26	3	3	2	3	3	2	2	3	3	5	3	1	1	2	3	3	3	3	2	3
27	3	3	3	3	3	3	2	3	2	5	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	2	2	3	3	3	5	3	4
29	3	3	2	2	5	5	5	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	5	3	3
30	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5
31	1	1	2	3	3	2	3	3	5	3	2	2	2	2	3	4	3	4	3	3
32	3	3	2	3	3	5	2	2	3	3	3	2	2	2	3	5	5	5	5	5
33	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5
34	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3
35	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3
36	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	5
37	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4
39	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	4	2	2
40	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3
41	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	4	4	3	3
42	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3
44	3	3	2	3	3	3	3	3	5	4	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3
45	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
47	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3
48	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
49	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
50	3	4	4	3	4	3	4	3	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4
52	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3
53	3	3	3	4	5	3	3	3	2	5	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3
54	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	5	5	3	4
55	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3
56	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
57	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
59	3	5	4	3	5	3	4	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	3	5	5	3	3	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5
61	3	4	1	3	5	1	3	2	4	3	3	1	2	4	3	2	4	1	3	4
62	5	2	3	4	1	5	3	2	5	2	1	2	3	2	2	4	3	5	2	5
63	5	3	3	2	4	2	4	4	2	4	3	2	5	5	3	5	2	4	4	2
64	3	2	4	2	4	5	3	2	1	2	2	5	4	2	5	3	5	3	4	5
65	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	2	4	2	3	5	2	5	5	4	3	2	5	2	3	4	3	3	3	2
64	3	2	4	2	4	5	3	2	1	2	2	5	4	2	5	3	5	3	4	5
65	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	2	4	2	3	5	2	5	5	4	3	2	5	2	3	4	3	3	3	2
67	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
68	4	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2	3	5	2	4	3	3	4	4	5
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
71	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	3

Activar Windows
 Vea Configuración pa...

Visible: 65 de 65 variables

	V111	V112	V113	V114	V115	V116	V117	V118	V119	V1110	V1111	V1112	V1113	V1114
1	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	SIEMPRE	A VECES	A VECES	CASI SIE...	SIEMPRE	NUNCA	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	SIEMPRE	A VECES
2	SIEMPRE	A VECES	CASI SIE...	A VECES	SIEMPRE	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	CASI NUN...	SIEMPRE	A VECES	CASI SIE...	A VECES	SIEMPRE
3	A VECES	SIEMPRE	A VECES	CASI NUN...	NUNCA	A VECES	A VECES	CASI SIE...	NUNCA	A VECES	SIEMPRE	A VECES	CASI NUN...	NUNCA
4	CASI NUN...	CASI SIE...	A VECES	CASI NUN...	A VECES	A VECES	CASI SIE...	A VECES	NUNCA	CASI NUN...	CASI SIE...	A VECES	CASI NUN...	A VECES
5	A VECES	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	NUNCA	A VECES	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
6	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...
7	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE
8	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE
9	SIEMPRE	CASI NUN...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	A VECES	CASI SIE...	A VECES	CASI NUN...	SIEMPRE	CASI NUN...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE
10	A VECES	SIEMPRE	A VECES	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	NUNCA	A VECES	SIEMPRE	A VECES	SIEMPRE	SIEMPRE
11	SIEMPRE	A VECES	A VECES	CASI SIE...	SIEMPRE	A VECES	A VECES	A VECES	NUNCA	SIEMPRE	A VECES	A VECES	CASI SIE...	SIEMPRE
12	SIEMPRE	CASI NUN...	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	CASI NUN...	A VECES	CASI NUN...	SIEMPRE	CASI NUN...	A VECES	A VECES	A VECES
13	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI NUN...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE
14	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	NUNCA	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES
15	A VECES	A VECES	CASI NUN...	A VECES	NUNCA	CASI NUN...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI NUN...	A VECES	A VECES	CASI NUN...	A VECES	NUNCA
16	CASI NUN...	CASI NUN...	NUNCA	A VECES	NUNCA	CASI SIE...	NUNCA	CASI NUN...	NUNCA	CASI NUN...	CASI NUN...	NUNCA	A VECES	NUNCA
17	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	CASI NUN...	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	A VECES
18	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	SIEMPRE	A VECES	A VECES	CASI SIE...	SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE
19	SIEMPRE	A VECES	CASI SIE...	A VECES	SIEMPRE	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	NUNCA	CASI NUN...	NUNCA	A VECES	A VECES	CASI NUN...
20	A VECES	SIEMPRE	A VECES	CASI NUN...	NUNCA	A VECES	A VECES	CASI SIE...	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	A VECES

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
37	V2t7	N Numérico	8	0	Para el desemp...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	V2t8	N Numérico	8	0	Los manuales ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	V2t9	N Numérico	8	0	La función que ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	V2t10	N Numérico	8	0	El personal se ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	V2t11	N Numérico	8	0	Los colaborado...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	V2t12	N Numérico	8	0	Los colaborado...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	V2t13	N Numérico	8	0	Los colaborado...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
44	V2t14	N Numérico	8	0	Los colaborado...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
45	V2t15	N Numérico	8	0	La capacitación...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
46	V2t16	N Numérico	8	0	La remuneració...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
47	V2t17	N Numérico	8	0	Los colaborado...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
48	V2t18	N Numérico	8	0	El personal est...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
49	V2t19	N Numérico	8	0	Los jefes recon...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
50	V2t20	N Numérico	8	0	Los colaborado...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
51	V2_SUM	N Numérico	8	0	desempeño lab...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
52	V2_COD	N Numérico	8	0	desempeño lab...	{1, Baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
53	V2D1_SUM	N Numérico	8	0	Capacidades D...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
54	V2D2_SUM	N Numérico	8	0	Percepciones ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
55	V2D3_SUM	N Numérico	8	0	Esfuerzo indivi...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
56	V2D4_SUM	N Numérico	8	0	Valor de las rec...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
57	VAR00031	N Numérico	8	0	Percepción de ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
58	V2D1_COD	N Numérico	8	0	Capacidades D...	{1, Baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Resultado2-rocio.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Escala: ALL VA
- Fiabilidad
 - Escala: ALL VA
 - Título
 - Resumen
 - Estadística
 - Estadística
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VA
 - Título
 - Resumen
 - Estadística
 - Estadística
- Registro
- Explorar
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Descriptivos
 - Pruebas de no
 - Comunicación
 - Título
 - Gráfico de
 - Gráfico Q-Q
 - Gráfico Q-Q
 - Diagrama

/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	70	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	70	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se	Varianza de escala si el elemento se	Correlación total de elementos	Alfa de Cronbach si el elemento se ha

Resultado2-rocio.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Escala: ALL VA
- Fiabilidad
 - Escala: ALL VA
 - Título
 - Resumen
 - Estadística
 - Estadística
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VA
 - Título
 - Resumen
 - Estadística
 - Estadística
- Registro
- Explorar
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Descriptivos
 - Pruebas de no
 - Comunicación
 - Título
 - Gráfico de
 - Gráfico Q-Q
 - Gráfico Q-Q
 - Diagrama

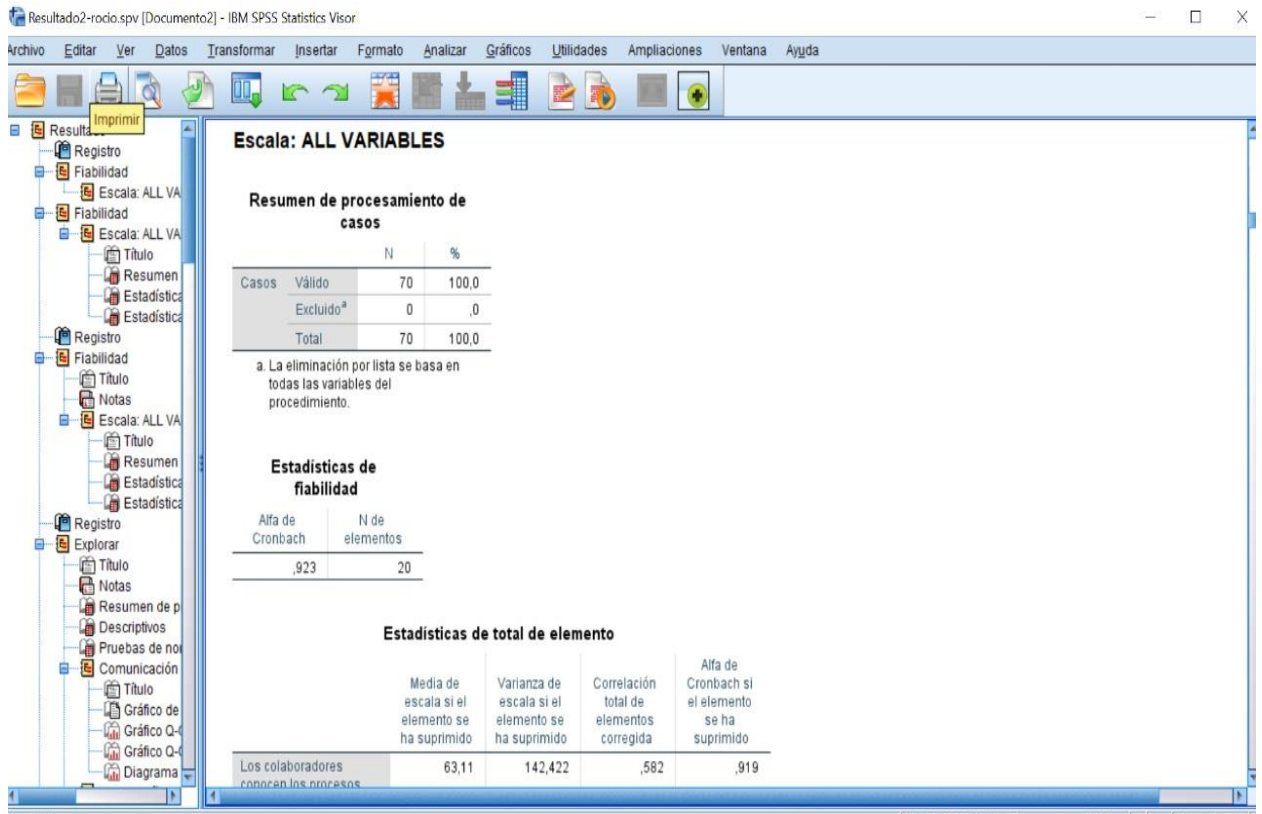
todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	22

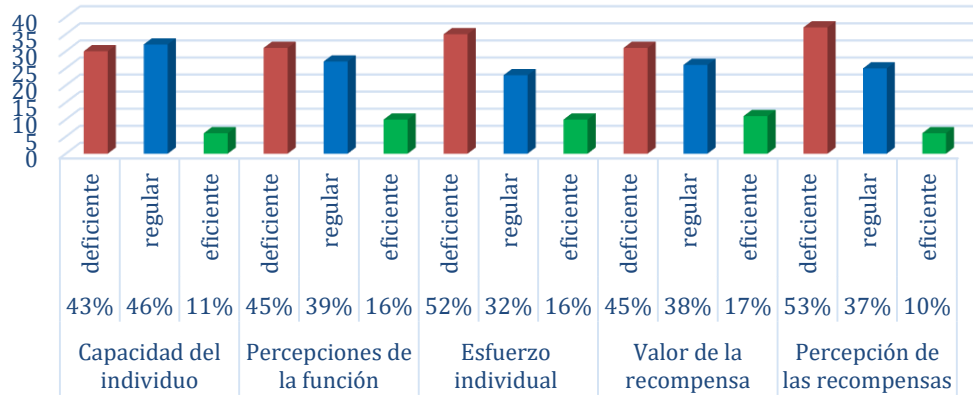
Estadísticas de total de elemento

	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
Los colaboradores se dirigen con respeto hacia las personas.	53,03	296,260	,698	,935
Los colaboradores controlan sus emociones a partir de una reflexión interna.	53,14	297,718	,705	,935
Los colaboradores se incomodan cuando realiza gestos inadecuados en sus conversaciones.	53,19	294,182	,802	,933
Los colaboradores utilizan gestos para comunicarse y lo	53,09	300,688	,728	,934



Niveles del desempeño laboral por dimensiones

Dimensiones de la segunda variable



ANEXO 11

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfjGoQ96nL1fM0irqMmMwiHc3_iSYmJBfuQYReKZdnKI0jpNA/viewform?usp=sf_link

Cuestionario

 rcorzoc1@ucvvirtual.edu.pe (no compartidos)
[Cambiar de cuenta](#)

 Borrador restaurado

*Obligatorio

Reciban un complaciente saludo colaboradores: Con el saludo correspondiente y que se encuentre bien en esta situación que está ocurriendo en la actualidad COVID-19, el motivo de este comunicado es para invitarlo a participar en un estudio de investigación, para así lograr obtener resultados y una mejora en la empresa a mediano y largo plazo. Manifiesto que he leído y entendido la hoja de información que se me ha entregado, que he hecho las preguntas que me surgieron sobre el proyecto y que he recibido información suficiente sobre el mismo. Comprendo que mi participación es totalmente voluntaria, que puedo retirarme del estudio cuando quiera sin tener que dar explicaciones y sin que esto repercuta en mis cuidados médicos. Presto libremente mi conformidad para participar en el Proyecto de Investigación titulado "Comunicación asertiva en el desempeño laboral de una empresa de fabricación de plásticos, San Juan de Lurigancho - 2021". He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos e incluidos en un fichero que deberá estar sometido a y con las garantías del Reglamento de la ley N° 29733, ley de protección de datos personales, que entró en vigor el 07 de enero del 2017, referidos a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales. Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto *

SI

NO

Sexo *

Femenino

Masculino

Variable : Comunicación Asertiva



Leyenda que representa cada número para las alternativas

- 1) Nunca
- 2) Casi Nunca
- 3) A veces
- 4) Casi Siempre
- 5) Siempre

1. Usted(es) se dirigen con respeto hacia las personas. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

2. Usted(es) controlan sus emociones a partir de una reflexión interna. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

3. Usted(es) se incomodan cuando realiza gestos inadecuados en sus conversaciones. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

4. Usted(es) utilizan gestos para comunicarse y lo comprendan. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

5. Usted(es) se alteran al ver que muchos no controlan sus emociones: gritando en sus intervenciones *

- 1
- 2
- 3

Variable Desempeño Laboral



Leyenda que representa cada número para las alternativas

- 1) Nunca
- 2) Casi Nunca
- 3) A veces
- 4) Casi Siempre
- 5) Siempre

1. Usted(es) conocen los procesos administrativos y sus aspectos legales. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

2. Usted(es) ponen en práctica los procedimientos y protocolos a seguir por cada servicio que la entidad presta. *

- 1
- 2
- 3
- 4

3. Usted está dispuesto a poner de su parte para brindar una disposición constante ante el aprendizaje en el ambiente laboral y brindar un servicio confiable al cliente. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

4. Usted cumple una función en la organización que es importante *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Cuestionario



rcorzoc1@ucvvirtual.edu.pe (no compartidos)



[Cambiar de cuenta](#)

"Sección de respuesta "NO"

Agradezco por el tiempo tomado. Hasta una nueva oportunidad. Gracias

[Atrás](#)

[Enviar](#)

[Borrar formulario](#)