



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral  
en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A., Rioja 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

Del Valle Chávez, Oscar ([orcid.org/0000-0003-4176-9396](https://orcid.org/0000-0003-4176-9396))

**ASESOR:**

Dr. Cruz Tarrillo Jose Joel ([orcid.org/0000-0002-6372-5055](https://orcid.org/0000-0002-6372-5055))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y la ciudadanía

**MOYOBAMBA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Dedico este informe de tesis a mi familia e hijos, por su apoyo incondicional y por ser el motivo de seguir adelante, por el aliento constante y apoyo.

## **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a Dios, por permitirme llegar hasta este momento de mucha importancia que marcará un hito en mi vida profesional, a mi familia y en especial a mis hijos quienes son el motor y motivo de mis esfuerzos, a los consejos y apoyo incondicional de mis padres, pilares importantes para culminar mi carrera. Al Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano, por acompañarme y guiarme en la elaboración de mi tesis y brindarme sus conocimientos.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	13
3.2. Variable y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de la información.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
V. RESULTADOS.....	19
4.1. Resultados descriptivos.....	19
4.2. Comprobación de hipótesis.....	35
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS.....	57

## Índice de tablas

Tabla 1	Análisis del perfil sociodemográficos de los encuestados.....	19
Tabla 2	Valores descriptivos para la V1_Comuinucación asertiva.....	20
Tabla 3	Valores descriptivos para la V2_Desempeño laboral.....	22
Tabla 4	Prueba KMO y Bartlett para V1_Comunicación asertiva.....	24
Tabla 5	Prueba KMO y Bartlett para V2_Desempeño laboral.....	27
Tabla 6	Rho de Spearman para el cruce entre V1_CA y V2_DL.....	35
Tabla 7	Rho de Spearman para el cruce entre V1_CA y las dimensiones de la V2_DL.....	38
Tabla 8	Rho de Spearman para el cruce entre las dimensiones de la V1_CA y V2_DL.....	39

## Índice de figuras

Figura 1 Media de la V1_Comunicación asertiva.....	21
Figura 2 Media de la V2_Desempeño laboral.....	23
Figura 3 Varianza y grafico de sedimentación V1_Comunicación asertiva.....	24
Figura 4 Componentes rotados para la V1_Cominicación asertiva.....	25
Figura 5 Varianza y grafico de sedimentación V2_Desempeño laboral.....	27
Figura 6 Componentes rotados para la V2_Desempeño laboral.....	28
Figura 7 Niveles para la V1_Comunicación asertiva.....	31
Figura 8 Niveles para las dimensiones de la V1_Comunicación asertiva.....	32
Figura 9 Niveles para la V2_Desempeño laboral.....	33
Figura 10 Niveles para las dimensiones de la V2_Desempeño laboral.....	34
Figura 11 Histograma con los niveles de la V1_CA.....	36
Figura 12Histograma con los niveles de la V2_DL.....	37

## Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo establecer la asociación para la comunicación asertiva con el desempeño laboral en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja; en base al método hipotético-deductivo, alcance descriptivo-correlacional, en base a dos encuestas a 53 colaboradores (total 60). Los resultados descriptivos para V1\_Comunicación asertiva fueron nivel bajo (41%), medio (40%) y alto (19%); evidenciaron que, en su mayoría, percibieron presentar inconvenientes para expresar ideas claras y directas de sus opiniones, deseos y sentimientos acerca de algo, sin el despliegue de habilidades en una comunicación asertiva; mientras que, la V2\_Desempeño laboral se obtuvieron nivel bajo (43%), medio (42%) y alto (15%), donde en su mayoría, percibieron que su efectividad en el trabajo no es la óptima, cuyo comportamiento en su comparación entre el resultado deseado y el realizado no llega al adecuado. Para los inferenciales, los cruces entre V1\_Comunicación asertiva y las dimensiones de la V2\_Desempeño\_Laboral fue significativa cada asociación ( $\text{Sig.}=0.00$ ) y moderada ( $0.6 < \text{Rho} < 0.7$ ); asimismo, entre las dimensiones de la V1\_Comunicación asertiva y V2\_Desempeño\_Laboral, fue significativa cada relación ( $\text{Sig.}=0.00$ ) y moderada ( $0.53 < \text{Rho} < 0.63$ ). Se concluyó que, existe asociación significativa ( $\text{Sig.}=0.00$ ), positiva y moderada ( $\text{Rho}=0.642$ ) entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral, comprobándose la hipótesis del investigador.

**Palabras clave:** Comunicación asertiva, desempeño laboral, colaboradores, empresa.

## Abstract

The objective of this research was to establish the association for assertive communication with job performance in the food industry Induamerica Trade S.A, Rioja; based on the hypothetical-deductive method, descriptive-correlational scope, based on two surveys of 53 collaborators (total 60). The descriptive results for V1\_Assertive communication were low level (41%), medium (40%) and high (19%); showed that, for the most part, they perceived problems in expressing clear and direct ideas of their opinions, desires and feelings about something, without displaying assertive communication skills; while, the V2\_Work performance low level (43%), medium (42%) and high (15%) were obtained, where the majority perceived that their effectiveness at work is not optimal, whose behavior in their comparison between the desired result and the one carried out does not reach the adequate one. For the inferential ones, the crosses between V1\_Assertive Communication and the dimensions of V2\_Work\_Performance each association was significant (Sig.=0.00) and moderate ( $0.6 < \text{Rho} < 0.7$ ); Likewise, between the dimensions of V1\_Assertive Communication and V2\_Work\_Performance, each relationship was significant (Sig.=0.00) and moderate ( $0.53 < \text{Rho} < 0.63$ ). It was concluded that there is a significant (Sig.=0.00), positive and moderate ( $\text{Rho}=0.642$ ) association between assertive communication and job performance, confirming the researcher's hypothesis.

**Keywords:** Assertive communication, job performance, collaborators, company.



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se ve que existe muchas maneras de comunicarse, la más usada es la verbal, todos siempre tenemos la necesidad de decir o expresar algo; cuya comunicación entre los miembros de una organización es una actividad del día a día y determina como se dan los procesos dentro de esta, en el cual incide de cierta forma en la ejecución para lograr el éxito o el fracaso de la misma (Corrales et al., 2017). Por otro lado, el desempeño de la empresa está asociado de muchas maneras con el ingenio de sus equipos de trabajo en su parte comunicacional (Bastos y Viera, 2016). El trabajo diario en equipo es una de las vías por las que una empresa busca alcanzar sus objetivos en tiempos altamente competitivos (Auh et al., 2014). En este contexto altamente competitivo, comprender la influencia que tiene la comunicación asertiva en el desarrollo individual y organizacional, en especial en el desempeño de los colaboradores.

A nivel mundial, bien sea en las grandes corporaciones o pequeñas empresas del primer mundo, los inconvenientes de muchas empresas, lo representan los empleados que no proyectan sus opiniones, donde pueden seguir estando insatisfecho con el ambiente de trabajo, lo que puede aumentar los desacuerdos entre compañeros de equipo, así que, reconocer la perspectiva de todos puede reducir la tensión, incluso si el equipo avanza en una dirección diferente, afectando su desempeño (Pilligua y Arteaga, 2019). Asimismo, los colaboradores que no son asertivos, también pueden sentirse menos seguros, lo que los hace más vulnerables a la retroalimentación, donde puede ser útil que los empleados practiquen ser asertivos para que puedan ver el valor de sus pensamientos, donde poca asertividad en la comunicación, se tendría un problema (Goergen et al., 2018). Según el informe *The Future of Jobs 2020*, elaborado anualmente por el Foro Económico Mundial (FEM, 2020), la comunicación asertiva representaría una de las diez habilidades conductuales más importantes para 2025, ya que, el 55% de las organizaciones entrevistadas han reportado dificultades para encontrar las habilidades deseadas en sus empresas, afectando su rendimiento laboral.

En Latinoamérica, según el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF, 2019), la comunicación asertiva representa un problema para dos de cada cinco empleadores en la región, siendo Argentina, Brasil y Perú se encuentran entre los

países que tienen mayores dificultades para encontrar talento con las habilidades conductuales necesarias. Según Bertão (2020), la encuesta “Habilidades 360°” de PageGroup, consultora especializada en reclutamiento, muestra que las “soft skills” más valoradas por los líderes de las grandes empresas de América Latina son el trabajo en equipo (47,5%), la inteligencia emocional (33,8%) y la comunicación asertiva (28,8%). Esta última, es la que nos atañe, cuyo desafío, según Montoya y Boyero (2016) es lograr un equilibrio donde se pueda hacer escuchar y lograr los objetivos, e incluso cuando no estén completamente alineados con los demás. Sin embargo, el resultado no debería dejar a ninguna de las partes comprometida y estar en los intereses generales de la empresa.

En Perú, las habilidades conductuales que más faltan en el mercado son la inteligencia emocional (57%) comunicación asertiva (42%); resolución de conflictos (38,8%); y liderazgo (33%). Además, se revela que, para el 78% de los ejecutivos encuestados, tener un equilibrio entre las competencias conductuales y técnicas sería fundamental, ya que permite a las organizaciones enfrentar mejor los momentos de crisis e incertidumbre, y que el 80% de los líderes no contrataría a un talento que cumple con las competencias técnicas, pero no con las habilidades sociales requeridas (Bertão, 2020). Si bien es útil en la vida, la comunicación asertividad es esencial en el lugar de trabajo, en qué si se puede ser asertivo en el trabajo, cualquier colaborador se sentirá seguro sabiendo que puede manejar cualquier situación que se le presente a lo largo de la jornada laboral (Banks, 2020). Sin embargo, hablar puede ser un desafío durante un conflicto en el trabajo, incluso abrumador, especialmente cuando se carece de confianza (Molinsky, 2017).

Particularmente, en la empresa Induamerica Trade (Rioja), se ha observado que, algunos de los colaboradores no se sienten libres y seguros para presentar sus puntos de vista y sentimientos sobre una situación determinada, donde no se aseguran de no estar transmitiendo información incorrecta o mostrando superficialidad, con expresiones eventuales de manera incomprensible y baja respetuosidad, destacándose un desempeño no acorde en sus faenas correspondientes a su puesto laboral, cuyo ambiente de trabajo está parcialmente dedicado alentar a las personas a ser mejores en la comunicación, además, no se

da, del todo, la relación entre esta última y el feedback que transitan en este camino, siendo baja la retroalimentación para los colaboradores.

Así que, ante esta problemática, se plantea el problema general como ¿Cuál es la asociación entre la comunicación asertiva con el desempeño laboral en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022?

En la relevancia, la comunicación asertiva es esencial para un ambiente de trabajo saludable, para la productividad, para el compromiso, para la comprensión, ya que no es casualidad que se destaquen profesionales con esta competencia, tal como lo plantearon Espinoza y Gallegos (2020), donde también las empresas deben conscientes e identificar la necesidad de trabajar estas “habilidades blandas” (soft skill) con sus empleados en sus respectivas competencias sociales para elevar el desempeño de sus colaboradores. Es aquí donde se justifica teóricamente este estudio, donde veremos qué es la comunicación asertiva, su importancia individual y colectiva, sus elementos, y su relación con la retroalimentación con el desempeño laboral, en el cual aportará a entender mediante los conocimientos a la respectiva comunidad (científica). Desde la practicidad, ayudará a la empresa para la comunicación sin ruidos en la gestión de conflictos, para que las demandas y los procesos estén alineados y bien ejecutados. Asimismo, los instrumentos usados vendrán a ser herramientas para medirse la comunicación asertiva, así como el desempeño laboral, ya que este trabajo reforzará su validación y fiabilidad.

Como objetivo general se ha planteado, establecer la asociación para la comunicación asertiva con el desempeño laboral en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022. Así también como objetivos específicos: a) conocer los niveles de la comunicación asertiva; b) describir los niveles con el desempeño laboral; c) identificar la asociación de las dimensiones de la comunicación asertiva con el desempeño laboral; d) determinar la asociación de la comunicación asertiva con las dimensiones del desempeño laboral.

Finalmente, se tiene como suposición general (hipótesis), la comunicación asertiva se asocia directa y significativamente con el desempeño laboral en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022. Asimismo, se presenta que: a) el nivel de la comunicación asertiva es bajo; b) el nivel del desempeño laboral es bajo; c) la comunicación asertiva se asocia directa y significativamente con las

dimensiones del desempeño laboral; d) las dimensiones de la comunicación asertiva se asocian directa y significativamente con el desempeño laboral.

## II. MARCO TEÓRICO

En **trabajos internacionales**, tenemos a Alarcón y Guarnizo (2022), en su tesis, buscaron establecer la asociación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en una entidad de Ecuador, en el cual se siguió una metodología cuantitativa en base a la encuesta (técnica); cuyos resultados indicaron que un tercio de los colaboradores con un nivel bajo en la asertividad (comunicacional), otro tercio como regular, y el restante en un nivel alto, correspondiendo a su vez en mermado desempeño como mayoría. Se concluye que, la poca y regular comunicación asertiva se asocia sobre el bajo desempeño de los colaboradores.

Garcés (2019), en su tesis, buscó medir a la comunicación asertiva con respecto a la repercusión en el ámbito laboral, empresa ECUATRAN S.A. (Ecuador); siguiendo una metodología cuantitativa en base a la encuesta, obteniéndose que la mitad de los colaboradores con bajo nivel en la asertividad, un cuarto de manera regular, y el otro cuarto si presentaron nivel alto, teniendo, la mayoría, inconvenientes para expresarse en sus opiniones; correspondiéndose estos niveles de insatisfacción laboral. Así que se concluye que, la comunicación asertiva se asocia directamente en el grado de satisfacción del empleado demostrado por el Chi Cuadrado.

Donaduzzi et al. (2018), en su artículo, pudo constatar aspectos positivos y negativos de la comunicación asertiva en el ámbito laboral, con una investigación comparativa con el resultado de la investigación en el ámbito empresarial realizada en una empresa denominada "Alfa S.A." A través de los datos investigados, fue posible identificar que la comunicación es relevante para la salud laboral de la empresa, donde existe un alto nivel de comunicación asertiva; además, se logró ver el beneficio de colaboradores más comprometidos y satisfechos. Por otro lado, en las empresas donde la comunicación se da de manera "mala", los empleados tienden a desmotivarse y, en consecuencia, el número de errores puede aumentar. Se concluyó con los resultados de la encuesta el desempeño laboral, así como el clima de la empresa "Alfa" que los métodos de comunicación asertiva utilizados por la empresa han sido satisfactorios.

Nascimento et al. (2018), en su artículo, aborda la comunicación asertiva dentro del ámbito laboral. Así que se siguió un método descriptivo para medir a la primera en base a la influencia laboral. Se encontró que, que cuando se trata del mercado y

las organizaciones, existe una búsqueda incesante de nuevas estrategias para lograr resultados (desempeño), siendo la comunicación asertiva en una herramienta fundamental para lograr el éxito empresarial cuando se utiliza correctamente, desarrollándose en dos puntos: trabajo en equipo, evita y resuelve conflictos, además de contribuir a otros beneficios como el buen clima organizacional y el logro de resultados y objetivos. Se concluye que, en cuanto a las barreras, la comunicación no es asertiva y una de las principales consecuencias es la desmotivación, donde a través de ella produce consecuencias negativas que influyen en la productividad, afectando directamente el desempeño (organización).

En los **trabajos nacionales**, Corzo (2022), en su tesis, buscó la asociación entre la comunicación asertiva con respecto al desempeño (laboral), en una empresa (Lima); siguiendo la metodología cuantitativa en base a la encuesta (técnica), donde encontró que, la comunicación asertiva tuvo una calificación Wald de 19,557 y 25% (prueba de Nagelkerke) de influencia sobre el desempeño laboral, demostrándose inicialmente una asociación de carácter significativa mediante el Chi<sup>2</sup> (25.564 y Sig.=.000); asimismo, para cada una de las dimensiones de la primera, estilo asertivo, comunicación precisa, y estrategias de asertividad, las cuales se asocian significativa con el desempeño. Se concluye que, una asociación directa de la comunicación asertiva, además de incidir sobre el desempeño laboral.

Yavar (2021), en su tesis, buscó la asociación entre la comunicación asertiva con respecto al clima organizacional en una entidad gubernamental; en base a una metodología cuantitativa a través de la encuesta (técnica), donde encontró que, R=.364 (Coef. Pearson) y además del error (Sig.=.000) entre comunicación asertiva y clima organizacional, asimismo, para las dimensiones de la primera, estilo asertivo (R=.257), comunicación precisa (R=.366), pero no de grado significativo para las estrategias de asertividad (R= .031 y Sig.=.657). Se concluyó que, la comunicación asertiva se asocia directamente con respecto al clima organizacional, incluyéndose dentro de esta última el desempeño laboral.

Apaza (2020), en su tesis, buscó la asociación entre el coaching como estrategia en la comunicación asertiva con el desempeño (laboral), en base al método cuantitativo mediante la encuesta (técnica), donde encontró el coaching condiciona aspectos positivos cuando se implanta para mejorar la asertividad de los

colaboradores, cuyos aspectos intrínsecos e individuales de estos últimos, deben ser desarrollados, atrayendo un mejor desenvolvimiento de sus faenas. Se concluyó que, la asertividad (comunicacional) se asocia con el desempeño laboral cuando se implantan estrategias comunicacionales en los colaboradores.

León (2020), en su tesis, buscó la asociación entre comunicación asertiva con respecto a la satisfacción en su desempeño de los colaboradores; siguiendo una línea metodológica cuantitativa con base a la encuesta (técnica); cuyos resultados indicaron, niveles altos como predominantes para ambas variables (45%), y en donde el Sig.=0.000 y Rho=0.740, donde se resaltó como conclusión un grado de asociación alto y directo entre la asertividad (comunicacional) con respecto a la satisfacción en su desempeño de los colaboradores.

En la base teórica para la **comunicación asertiva**, representa como esa habilidad social de la persona para expresar una idea clara y directa de sus opiniones, deseos y sentimientos acerca de algo, donde en realidad existe una necesidad primordial para investigar este tema debido a la importancia de dicha comunicación asertiva entre sus miembros para que así pueda repercutir en un óptimo desempeño dentro de sus funciones (Pipaş y Jaradat, 2010). Asimismo, las características de una comunicación asertiva, según Tapia y Lozano (2019) se refiere a que la comunicación asertiva tiene ciertas características a tener en cuenta como son: el escuchar, observar, el uso del “yo”, preguntar y dar y recibir retroalimentación de la situación del tema del cual se está tocando. Para Caballero et al. (2018), al hablar por uno mismo es más fácil decirlo que hacerlo, si bien puede resultar incómodo, la asertividad es un estilo de comunicación vinculado a una amplia gama de resultados positivos en múltiples entornos.

La comunicación asertiva se define como “la capacidad de hablar e interactuar de una manera que considere y respete los derechos y opiniones de los demás, al mismo tiempo que defiende sus derechos, necesidades y límites personales” (Pipas & Jaradat, 2010, p. 649). Ciertamente, la comunicación asertiva no basta con que una empresa cuente con un equipo de profesionales altamente talentosos y motivados si no cuenta con una comunicación asertiva, ya que, existiendo varias barreras; por lo que, la asertividad se ha convertido en una herramienta muy

importante para la organización, trayendo varios beneficios para el logro de resultados (Nascimento et al., 2018).

Pipas y Jaradat (2010) señalan además que los comunicadores asertivos, en una empresa, pueden defender sus derechos (o los de los demás) con honestidad y elegancia, de modo que se reduzcan los conflictos interpersonales y se mantenga el respeto por los demás, donde la asertividad puede implicar el rechazo de demandas, comenzar, continuar o concluir una conversación, pedir favores, y sentimientos positivos y negativos. De este modo, Ames et al. (2017), plantearon que, la asertividad describe qué tan preparado está para defender sus opiniones cuando alguien más quiere resultados diferentes, donde ser asertivo es expresarse y actuar como se dicen las palabras, manteniendo una postura firme pero cortés y respetando a todos además de a uno mismo.

La función de la comunicación asertiva en el trabajo es ayudar en el proceso de formación del equipo, creando un ambiente propicio para el alto desempeño y mejor desempeño de las actividades, cuya asertividad es una forma eficaz y sin confrontación de expresar el desacuerdo con una situación o concepto en particular (Yang et al., 2020). En general, mientras que la comunicación asertiva ocurre en una variedad de formas y situaciones, por lo general involucra el logro de las propias metas sin crear escenas desagradables o poner en peligro las relaciones.

En el modelo teórico, la comunicación (asertiva) dentro de equipo laboral, se ha convertido recientemente en un enfoque importante en la gestión de cualquier organización, cuya asertividad es como un conjunto de comportamientos que son naturalmente comunicativos (Andreas et al., 2013). Así que, comunicación y la cooperación son factores críticos para el éxito corporativos; donde la creciente evidencia también ha demostrado que los estilos de comunicación influyen en gran medida en los equipos laborales (Mahaney y Lederer, 2015). En este sentido, las comunicaciones apropiadas y efectivas promueven la salud organizacional, mientras que las comunicaciones inapropiadas pueden disminuir el nivel de compromiso laboral de los empleados, siendo los estilos de comunicación adecuados podrían aumentar el compromiso con una organización y promover el desempeño laboral de los empleados a largo plazo, cuyo compromiso y la rotación



del trabajo de los equipos ofrecen buenos o malos reflejos de la conducta personal de un líder que no promueva la asertividad comunicacional (Ding et al., 2017).

En la asertividad (comunicacional) de un colaborador debe ser multidimensional y requiere un marco integrador, donde De Vries et al. (2009) establecieron un estudio léxico con siete aspectos distintivos: precisión, reflexividad, expresividad, apoyo, emotividad, amabilidad y amenaza, cuya comunicación verbalmente agresivos se identifican con características inspiradoras, y la comunicación de apoyo se relaciona con la motivación, ya que en conjunto, estos aspectos se identifican de manera enfática y diferencial con el cumplimiento de las responsabilidades del equipo dentro de la empresa.

En referencia a las dimensiones (comunicación asertiva), estas fueron basadas en a la teoría de Hellriegel y Slocum (2019, citado en Corzo, 2022), en el cual se mencionan: a) D1\_Estrategias asertivas, representan aquellas en qué la comunicación mediante tácticas aprendidas o impartidas puede ayudar a llegar a un compromiso que genera confianza y conduce a la satisfacción laboral, siendo el objetivo lograr un resultado de ganar-ganar en base a necesidades; b) D2\_Estilos asertivos, representa estilos con el que un individuo expresa sus pensamientos y sentimientos mientras reconoce y respeta los derechos de los demás, donde se identifica con la comunicación directa, que se traduce en satisfacción mutua por lograr un objetivo deseado (Ghada, Nermine, & Entsar, 2014); por otra parte, Sarhadi (2016) afirmó además que, el estilo de comunicación de un equipo influye en su desempeño y resultados laborales, sugiriendo que el éxito está muy influenciado por la comunicación interpersonal de los líderes y empleados; c) D3\_Comunicación precisa, el cual aumentará cuando la comunicación sea eficiente, cuya visión relacional sugiere que la precisión requiere es un ingrediente clave, la confianza, siendo proporcionada de que el conocimiento y la información se utilizarán para reducir la incertidumbre y proteger sus intereses de propiedad; además, esta combinación precisa se basa en la creencia de que el intercambio entre un líder y un colaborador es un factor que ayuda a idear y desarrollar interacciones colaborativas (Ding et al., 2017).

Para el **desempeño laboral**, a través de ella, es posible retroalimentar los resultados, evaluar el nivel de efectividad en el trabajo, identificar talentos, verificar

la productividad de los empleados, entre otros puntos que contribuirán al desarrollo de medidas y programas de capacitación para eliminar los problemas identificados y garantizar la expansión de la organización (Wajiha y Tuba, 2022). Así que, el desempeño de los empleados se define como una conducta en la comparación entre el resultado deseado y el realizado, en relación con un evento pasado e inmutable, siendo si bien la palabra desempeño tiene que ver con evaluación, es lo que hace para retroalimentar, es decir, evalúa el desenvolvimiento que ya se ha dado hasta ese momento, y donde finaliza su retroalimentación, donde el momento de que el empleado muestre sus conocimientos para buscar ajustar su desempeño (pasado) y mejorar el resultado (Piccoli et al., 2017).

Además, enraíza al individuo hacia el logro de metas y valores en la organización; sin embargo, a cambio, es probable que un empleado identificado en la organización esté interesado en tomar decisiones que beneficien a toda la misma en lugar de centrarse en promover su propio interés (Lee et al., 2015). El logro de un desempeño de alto nivel a través de la rentabilidad y la productividad, ha sido un objetivo organizacional de gran primacía; por esta razón, una fuerza laboral altamente satisfecha es una necesidad absoluta (Wajiha y Tuba, 2022).

Durante varias décadas, las cuestiones laborales se han convertido en una parte integral de las relaciones humanas y una preocupación importante para las organizaciones, donde el problema ocurre cuando los empleados no se desempeñan según lo previsto por la planificación organizacional (Bradler et al., 2016). Este abordaje, lo hicieron Wajiha y Tuba (2022), planteando que los problemas que pueden mejorar o reducir el desempeño de los empleados e influir de forma independiente o conjunta en el desempeño de los empleados, como la satisfacción del cliente, la lealtad, la falta de civismo en el lugar de trabajo, el ambiente de trabajo y el compromiso.

En el modelo teórico de Kanter (1988), el desarrollo de los empleados es la base de cualquier organización de alto rendimiento, cuyo comportamiento innovador de los trabajadores es complejo, pues se manifiesta en el tiempo y se da en tres etapas: a) el trabajador reconoce un problema; b) propone soluciones nuevas o adoptadas; c) el trabajador exhibe un comportamiento innovador porque está convencido de que la solución propuesta se puede aplicar a su trabajo, trabajo en

grupo o trabajo organizacional. De esta manera, el comportamiento innovador se identifica a través de una serie de pasos en los que el trabajador reconoce un problema y luego propone soluciones, incentivando la generación de nuevos modelos innovadores para el uso y beneficio de la organización. Ciertamente, los trabajadores pueden ser capacitados para mejorar sus habilidades de innovación y, en consecuencia, su comportamiento innovador, cuyo clima de innovación de una organización puede generar condiciones para el proceso de innovación, el cual está directamente relacionado con el desempeño de la organización.

La capacidad de un trabajador para innovar depende de la cultura y el clima innovador en el que trabaja, cuanto mejor se establezca la cultura y el clima en una organización, mejor será el desempeño organizacional y el desempeño de los trabajadores, así que, las personas creativas ponen en práctica sus ideas e innovación cuando trabajan en un entorno que fomenta a la misma, donde la mayoría de los investigadores que han impulsado esta idea en las organizaciones han sido testigos de su crecimiento y desarrollo. Así que, esto les permitió consolidar modelos de negocio específicos que les permiten entender a la competencia y adaptar las organizaciones para lograr los mismos o nuevos objetivos (Bradler et al., 2016).

Según Barradas (2021), la forma en que el colaborador se enfoca en la atención que contribuye al rendimiento, mejorando la flexibilidad cognitiva y el estado de alerta, protegiendo contra distracciones y errores, donde es posible ver los eventos de una manera más objetiva y desapasionada, mejorando el cómo de la toma de decisiones estratégicas, la detección de posibles riesgos, la percepción de los recursos clave a su disposición, posibilitando la regulación de pensamientos, emociones y reacciones más efectivamente fisiológicas. Por su lado, Willey et al. (2018) planteo que, existen aspectos que orientan hacia un clima de innovación permite a los trabajadores mejorar su capacidad de generar e implementar ideas creativas que mejoren el desempeño de los colaboradores, donde la gestión organizacional, no solo promueve la creación de climas organizacionales favorables para la innovación, sino que también promueve un mejor ambiente para la toma de decisiones sobre la adopción, implementación y evaluación de la innovación.

En las dimensiones del desempeño (laboral), se tomaron las propuestas por Romero (2020), las cuales son: a) D1\_Desempeño de la tarea, inherentes a las competencias necesarias para el puesto o función, percibiendo estas que tiene el empleado y cruzar estos datos obtenidos para localizar las brechas para su respectiva evaluación. En línea con esta afirmación, Moreira (2018) afirma que, en un determinado contexto organizacional, “la singularidad de las actividades exige conocimientos, habilidades y actitudes específicas de los profesionales que allí actúan, donde este hecho subyace a la tesis de que, si para realizar la tarea en un espacio determinado se necesitan diferentes habilidades” (p.27); entonces, es necesario desarrollarlas, según este autor, a las competencias, estando alineadas con las especificidades de las actividades a realizar.

Para la dimensión D2\_Desempeño contextual, es referido a los aspectos (psicológico y social) propios de la empresa como catalizadoras hacia los colaboradores en búsqueda de su desenvolvimiento adaptativo y productivo, es así como Barradas (2021) planteó que, uno de los indicadores de la organización, quizás el más importante en el contexto actual, es su capacidad para atraer, desarrollar y retener personas con talento, donde la medición del colaborador se convierte en un proceso de enorme impacto en los resultados organizacionales, en el viene demostrando su eficiencia; es así, como se generan aspectos para medir de una manera holística referente al rendimiento de cada colaborador y su impacto organizacional.

Finalmente, para la dimensión D3\_Desempeño organizacional, conduce a un mejor desempeño holístico de todos los aspectos y componentes inherentes a la propia organización, que facilita la innovación y mejora el rendimiento en general. Si creamos una cultura que promueva la innovación, el trabajador tendrá un proceso de trabajo optimizado que le permitirá buscar diferentes fuentes de conocimiento y evaluar el grado de adecuación del conocimiento que puede ser reutilizado (Montoya y Boyero, 2016). Además, el desarrollo de competencias puede seguir diferentes caminos, como organización-grupo-individuo u organización-individuo-grupo-organización, siendo un proceso que hace intrínsecas todas las estructuras involucradas, pero depende de la acción individual y colectiva (Wajihha y Tuba, 2022).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

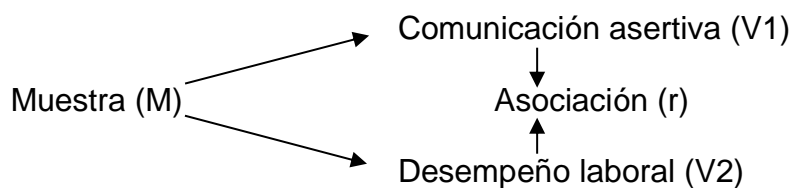
Fue de **tipo básica**, ya que es aquella que busca dar respuesta a interrogantes relacionados con diferentes fenómenos que ocurren en un determinado ambiente o situación, y fue despertada por la curiosidad de quienes la observaron (Gabriel, 2017). Además, se usó el método hipotético-deductivo, donde representa una forma de interrogar a un público específico en busca de datos numéricos para validar hipótesis, rechazarlas o con fines informativos, llegando a conclusiones generales a través del desglose de los hallazgos específicos (Hernández y Mendoza, 2018). Es así como se pretende buscar la asociación entre la comunicación asertiva(V1) y el desempeño laboral (V2).

Asimismo, tuvo un **enfoque cuantitativo**, cuyo nombre ya deja claro que se trata de una investigación con cantidad, tal como lo plantearon Hernández y Mendoza (2018), siendo una investigación que requiere de un gran número de respuestas mediante el survey (cuestionario), siendo su objeto identificar la asociación entre comunicación asertiva y el respectivo desempeño (laboral), a través del comportamiento u opinión de una “población” a través de una muestra representativa.

En el **diseño fue no experimental**, debido “las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural” (Hernández y Mendoza, 2018, p.153). Particularmente, se buscó no influenciar ni incidir, e incluso la afectación de las variables comunicación asertiva en los colaboradores y el desempeño laboral.

A su vez, el método cuantitativo fue de **alcance descriptivo y correlacional**, donde en el primero, el proceso descriptivo identifica, registra y analiza las características, factores o variables que se relacionan con el fenómeno o proceso (Perovano, 2014). Con respecto al segundo término (relacional), cuyo fin es recolectar datos que evidencien o nieguen una relación entre fenómenos, que pueden o no ser predichos (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso, la asociación entre la

comunicación asertiva (V1) y el desempeño laboral (V2), en base al siguiente esquema:



### 3.2. Variable y operacionalización

#### V1\_Comunicación asertiva

**Definición conceptual.** Es esa habilidad social de la persona para expresar una idea clara y directa de sus opiniones, deseos y sentimientos acerca de algo, donde en realidad existe una necesidad primordial para investigar este tema debido a la importancia de dicha comunicación asertiva entre sus miembros para que así pueda repercutir en un óptimo desempeño dentro de sus funciones (Pipaş y Jaradat, 2010).

**Definición operacional.** Se cuantificarán las alternativas (respuestas) del “Cuestionario de Comunicación Asertiva”, cuyas calificaciones para ítems se sumarán para obtener un global que, según la baremación, saldrá una rubrica que indica los diferentes niveles tanto para la comunicación asertiva como a sus respectivas dimensiones.

**Dimensiones.** D1\_Estrategias asertivas, D2\_Estilos asertivos, D3\_Comunicación precisa.

#### V2\_Desempeño laboral

**Definición conceptual.** A través de ella, es posible retroalimentar los resultados, evaluar el nivel de efectividad en el trabajo, identificar talentos, verificar la productividad de los empleados, entre otros puntos que contribuirán al desarrollo de medidas y programas de capacitación para eliminar los problemas identificados y garantizar la expansión de la organización (Wajiha y Tuba, 2022).

**Definición operacional.** Se medirá mediante la cuantificación de las alternativas (respuestas) del “Cuestionario del Desempeño Laboral”, tomado en cuenta, donde

se sumarán cada ítem, arrojando una valoración (nivel) para cada dimensión, y su vez éstas para la variable desempeño.

**Dimensiones.** D1\_Desempeño de la tarea, D2\_Desempeño contextual, y D3\_Desempeño organizacional.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población.** Son 60 colaboradores de la empresa Induamerica Trade S.A., que se tomaron presente en este estudio. De aquí, Hernández y Mendoza (2018) sostienen “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con ciertas especificaciones” (p. 174). De este modo, es la búsqueda de un conjunto completo de elementos que tienen un parámetro común entre sí para ser investigados.

**Muestra.** Con respecto a la representatividad del conjunto de colaboradores a ser tomados en cuenta, fue de 53, ya que conformarán a “la muestra, el cual es un subgrupo del universo o población de interés del cual se recolectan los datos, que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, y que debe ser representativo de ésta” (Hernández y Mendoza, 2018, p.176). Así que, se estableció con la formula expresada:

#### Cálculo del tamaño muestral:

n=	tamaño de muestra	= 53
N=	Tamaño de población	= 60
Z=	Nivel de confianza (95%)	= 1.96
p=	Probabilidad que ocurra en evento estudiado (50%)	= 0.5
q=	Probabilidad que no ocurra el evento estudiado (50%)	= 0.5
e=	Error de estimación (5%)	= 0.05

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{60 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (60 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{60 * 3.84 * 0.25}{0.0025 * (59) + 3.84 * 0.25}$$

$$n = \frac{57.624}{0.1475 + 0.96}$$

$$n = \frac{57.6}{1.1079}$$

$$n = 53$$

**Muestreo.** Fue probabilístico, por lo sugerido en Hernández y Mendoza (2018), “su propiedad esencial, es que todos los casos del universo tienen al inicio la misma probabilidad de ser seleccionados” (p.205). De aquí, se escogieron aleatoriamente a 53 colaboradores de la referida empresa, siendo de inclusividad todos aquellos que laboran y tengan el deseo de formar parte de este estudio, caso contrario, pues no fue tomado en cuenta.

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

La encuesta fue la **técnica**, donde en este estudio, se realizará a los colaboradores (Induamerica Trade S.A.) con la intención de asociare un determinado asunto (Comunicación asertiva el desempeño laboral) accediendo a información previamente no conocida mediante la opinión u percepción de estos. Reforzando lo anterior, Hernández y Mendoza (2018) mencionaron, el informante debe elegir una respuesta entre las constantes de una lista predeterminada, indicando la que mejor se corresponde con lo que quiere aportar, donde favorece una mayor estandarización y uniformización de los datos.

En cuestionario, fue el **instrumento** a usarse, tal como indica Hernández y Mendoza (2018), consiste en una serie ordenada de preguntas que deben ser respondidas por escrito por el informante, planteando cuestiones para conocer opiniones, creencias, sentimientos, intereses, expectativas, situaciones vividas; particularmente de los colaboradores de la empresa. Es por ello, que Induamerica Trade S.A., usándose lenguaje simple y directo, de modo que quien responda entienda claramente lo que se le pregunta.

A continuación, los cuestionarios usados:

**“Cuestionario de la Comunicación Asertiva”.** Elaborado (originalmente) por Álvarez (2019), y modificado (adaptado) por Corzo (2022), el cual consta por 22 preguntas (ítems) bajo la escala para las alternativas (nunca, rara vez, a veces, casi siempre, siempre) con una codificación del 1 al 5, respectivamente; siendo la baremación baja (22-51 pts), moderada (52-81 pts), y alta (82-110 pts). La



validez (contenido) ha sido mediante la experticia de jueces, arrojando una aceptabilidad en el mismo. En la confiabilidad reportada por Álvarez (2019) fue de 0.952 (alta fiabilidad); y la de Corzo (2022) en su adaptación fue 0.923. En el actual trabajo, aparte de ser validado por expertos, se realizó la prueba piloto, cuyo Alfa de Cronbach fue de 0.86.

**“Cuestionario del Desempeño Laboral”.** Elaborado (originalmente) por Romero, (2020), y modificado (adaptado) por Araucano (2021), y consta por 18 preguntas (ítems) bajo la escala para las alternativas (nunca, rara vez, a veces, casi siempre, siempre) con una codificación del 1 al 5, respectivamente; siendo la baremación bajo (18-42 ptos), moderada (43-66 ptos), y alta (67-90 ptos). La validez (contenido) ha sido mediante la experticia de jueces en ambos trabajos anteriores, arrojando una aceptabilidad para este test. En la confiabilidad original reportada por Álvarez (2019) fue de 0.950 (alta fiabilidad); y en Araucano (2021), en su adaptación, de 0.960. En el actual trabajo, este cuestionario, también fue validado por expertos, realizándose también una la prueba piloto, cuyo Alfa de Cronbach fue de 0.85.

### **3.5. Procedimientos**

Al formalizarse las respectivas autorizaciones (permiso) en la empresa, y luego de adaptar y/o consultar mediante el “Juicio de Expertos” a los cuestionarios usados, los cuales ya habían sido aplicados y respectivamente publicados dentro de la misma UCV; para luego aplicarse los mismos a una porción de la muestra mediante una prueba piloto, seleccionando a unos colaboradores con condiciones similares a los de la empresa Induamerica Trade S.A. Así que, siendo satisfactorios los valores del Alfa de Cronbach calculados, se procedió la ejecución a los 53 de los trabajadores, vía impresa (físicamente) hasta completarse esa cantidad; transcribiéndose la información mediante la codificación, para luego realizarse la tabulación (cuadros y figuras) de los niveles establecidos, en Excel, así como de la búsqueda de los grados de asociación, en SPSS, realizándose un informe para tales hallazgos, lográndose darle respuesta a los objetivos propuestos.

### **3.6. Método de análisis de la información**

Los análisis se realizaron en dos etapas o fases, una descriptiva, donde se establecerán niveles para cada dimensión junto a su respectiva variable mediante

la baremación de la sumatoria de sus ítems cuantificados (codificados), realizándose esto en Excel. En la siguiente fase, los datos fueron exportados al SPSS, la cual representará la inferencial, ya que se usarán las pruebas estadígrafas para la búsqueda de la asociación de las variables y/o subvariables (dimensiones); para ello, se explorarán en el grado de dispersión de la información (normalidad) mediante Kolmogorov-Smirnov, dependiendo de esta última, si hay distribución normal, se debe recurrir a la R de Pearson (P. Paramétrica); y si algunas de las variables en el cruce contiene no normal en su distribución, se enfocará en el uso de Rho de Spearman (P. No Paramétrica), siendo éstas las elegidas cuando existen escalas ordinales en las alternativas para la comprobación de las suposiciones.

### **3.7. Aspectos éticos**

De los aspectos mencionados por Hirsch (2019), destacamos algunos de los principales aspectos que se supone que están presentes en la relación entre ética: a) fiabilidad, de la ciencia a la generalización; es decir, que el conocimiento sea creíble en poblaciones similares; que los resultados sean reproducibles, y que sea posible reducir los grados de incertidumbre de las predicciones; b) integridad, el estudio sea un documento completo que explique a priori el método científico aplicado en la investigación y cómo será operacionalizado; c) objetividad, de esta forma, que el estudio constituya una hoja de ruta a seguir rigurosamente de principio a fin; que el análisis estadístico sea fiel a la prueba de hipótesis y los objetivos descritos en el mismo, de manera que los datos no sean dirigidos consciente o inconscientemente hacia un resultado particular; d) respetabilidad, que el trabajo escrito tenga respetabilidad y credibilidad, es decir, el lector debe asumir que todo fue hecho correctamente, dentro de los límites de la ciencia; e) honestidad que la aplicación de los conocimientos resultantes del estudio beneficiará o, a su vez, por lo menos, no dañará al ser humano.

Además, se les brindará protección ética, tanto a los participantes como a la población que utilizará los conocimientos derivados del estudio, cuya protección se orienta, entre otras cosas, por el respeto a la autonomía del participante, por la beneficencia y no maleficencia del estudio respecto de la salud e integridad física del participante, así como por la equidad en la distribución de cargas y responsabilidades.

## V. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

#### 4.1.1. Perfil de los encuestados

Los valores sociodemográficos (Tabla 1), evidenciaron un 79% de sector masculino en la fuerza laboral (Induamerica Trade S.A.), mientras que, el 21% corresponde al femenino, cuya edad promedio fue de 29 años, desglosándose en 24-28 años (43%), 29-33 años (36%), y 34-38 años (21%), teniendo una media de 3 años de servicio, en un rango que va desde 1 a 8 años, donde más de la mitad están en el rango de 3-5 años, el 36% entre 1 a 2 años, y el restante (13%) de 6-8 años. De estos, el 70% afirmaron estar casados, el 23% como solteros y 7% como divorciados, además de considerar que son católicos (74%), protestantes (11%), y otros (14%) o no desearon decir su creencia religiosa. Por otro lado, manifestaron provenir de la región de la selva (74%), costa (13%), sierra (9%), y extranjero (2%).

**Tabla 1**

*Análisis del perfil sociodemográficos de los encuestados*

Variables	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Genero	Masculino	42	79%
	Femenino	11	21%
Edad	24-28	23	43%
	29-33	19	36%
	34-38	11	21%
Estado civil	Soltero	12	23%
	Casado	37	70%
	Divorciado	4	7%
Años de servicio	0 - 2 años	19	36%
	3 - 5 años	27	51%
	6 - 8 años	7	13%
Religión	Católico	39	74%
	Protestante	6	11%
	Ninguna	8	15%
Grado instrucción	Primaria	9	17%
	Secundaria	24	45%
	Superior Técnico	13	25%
Procedencia	Superior universitaria	7	13%
	Selva	39	74%
	Costa	7	13%
	Sierra	5	9%
	Extranjero	2	4%

*Nota.* Inf. suministrada por los propios colaboradores.

#### 4.1.2. Análisis descriptivos

La Tabla 2 evidencia una media global de 2.8 para la V1\_Comuinuación asertiva, siendo el minino 1 (nunca) al 5 (siempre); es decir, a mayor cuantificación, más afirmativas son las alternativas en las respuestas en cada ítem, donde en su mayoría (colaboradores) se manifestaron por las opciones intermedias.

**Tabla 2**

*Valores descriptivos para la Comuinuación asertiva.*

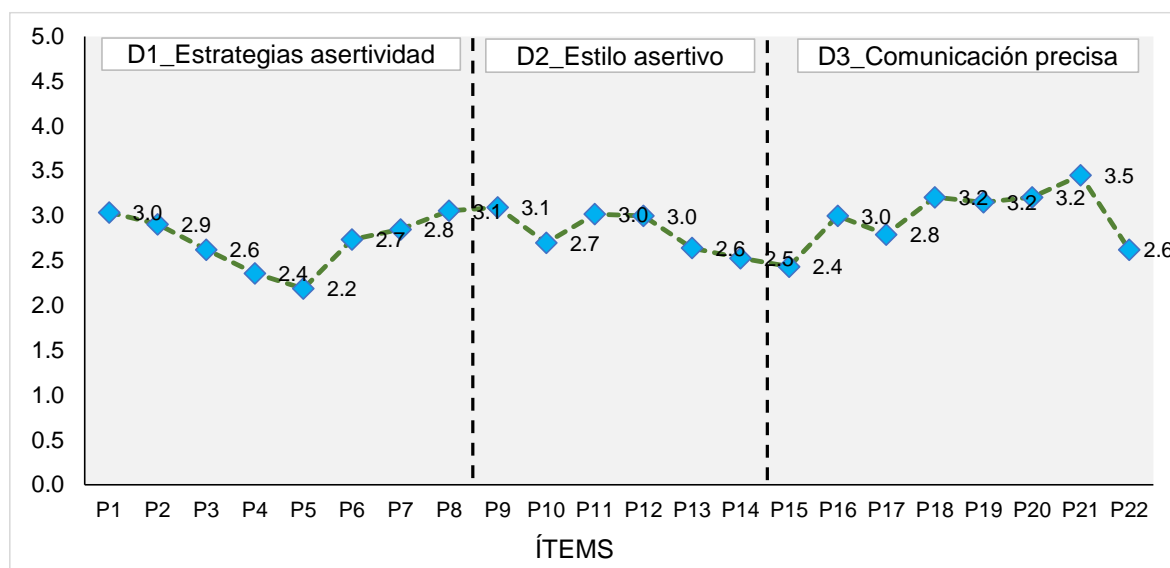
No.	Ítems	Media	SD	Var	Min	Max
P1	Usted(es) se dirige con respeto hacia las personas.	3.0	1.208	1.460	1	5
P2	Usted(es) controla sus emociones a partir de una reflexión interna.	2.9	1.290	1.664	1	5
P3	Usted(es) se incomoda cuando realiza gestos inadecuados en sus conversaciones.	2.6	1.431	2.047	1	5
P4	Usted(es) utiliza gestos para comunicarse y lo comprendan.	2.4	0.762	0.581	1	4
P5	Usted(es) se altera al ver que muchos no controlan sus emociones: gritando en sus intervenciones.	2.2	1.226	1.502	1	5
P6	Usted(es) habla con coherencia y precisión	2.7	1.129	1.275	1	5
P7	Usted(es) controla las emociones aun cuando le falte el respeto.	2.8	1.336	1.784	1	5
P8	Usted(es) saben aceptar o negar ante un requerimiento de sus compañeros.	3.1	1.379	1.901	1	5
P9	Usted(es) responden con actitud asertiva, cuando alguien se muestra agresivo.	3.1	1.305	1.702	1	5
P10	Usted(es) muestran serenidad en el tono de voz, tanto en las palabras, cuando conversas con los demás.	2.7	1.249	1.561	1	5
P11	Usted(es) son reconocidos por sus esfuerzos y sacrificios.	3.0	1.118	1.250	1	5
P12	Usted(es) en la empresa coordinan solidariamente en equipo.	3.0	1.074	1.154	1	5
P13	Usted(es) conversan con sus compañeros manteniendo contacto visual y una buena postura.	2.6	1.374	1.888	1	5
P14	Usted(es) en la empresa consideran que cuando una puerta se cierra otra se abre.	2.5	1.170	1.369	1	5
P15	Usted(es) reconocen las emociones, ideas y sentimientos de los demás cuando conversan.	2.4	1.551	2.404	1	5

P16	Usted(es) les gusta que les digan las cosas directamente.	3.0	1.373	1.885	1	5
P17	Usted(es) comprenden mejor la información si utilizan palabras adecuadas.	2.8	1.321	1.745	1	5
P18	Usted(es) sienten admiración por sus compañeros íntegros, que dominen el tema de discusión, con coherencia y confianza en sí mismo.	3.2	1.044	1.091	1	5
P19	Usted(es) ante una agresión responden con una creación y no con la violencia.	3.2	1.231	1.515	1	5
P20	Usted(es) consideran a las personas por iguales, a pesar que somos totalmente distintos, demostrando ser tolerantes.	3.2	1.350	1.821	1	5
P21	Usted(es) se solidarizan con sus compañeros en situaciones de urgencia.	3.5	1.186	1.406	1	5
P22	Usted(es) cuando ven a alguien con problemas, se conjetura sobre su situación.	2.6	1.444	2.086	1	5
Total		2.8	1.252	1.595	1	5

*Nota.* La correspondencia de los ítems del 1-8 (D1\_Estrategias de asertividad), 9-14 (D2\_Estilo asertivo), y 15-22 (D3\_Comunicación precisa).

Para la Figura 1, la media más baja fue para P5 con 2.2, y la más alta correspondió para la P21 con 3.5; pero, la tendencia (general) fue similar para cada dimensión.

**Figura 1**  
*Media de la Comunicación asertiva.*



La Tabla 3 evidencia una dominación de la media global de 2.7 para la V2\_Desempeño laboral, siendo el mínimo 1 (nunca) al 5 (siempre); es decir, a mayor cuantificación, más afirmativas son las alternativas en las respuestas en cada ítem, donde en su mayoría (colaboradores) se manifestaron por las opciones intermedias en cada una de ellas.

**Tabla 3**  
*Valores descriptivos para el Desempeño laboral.*

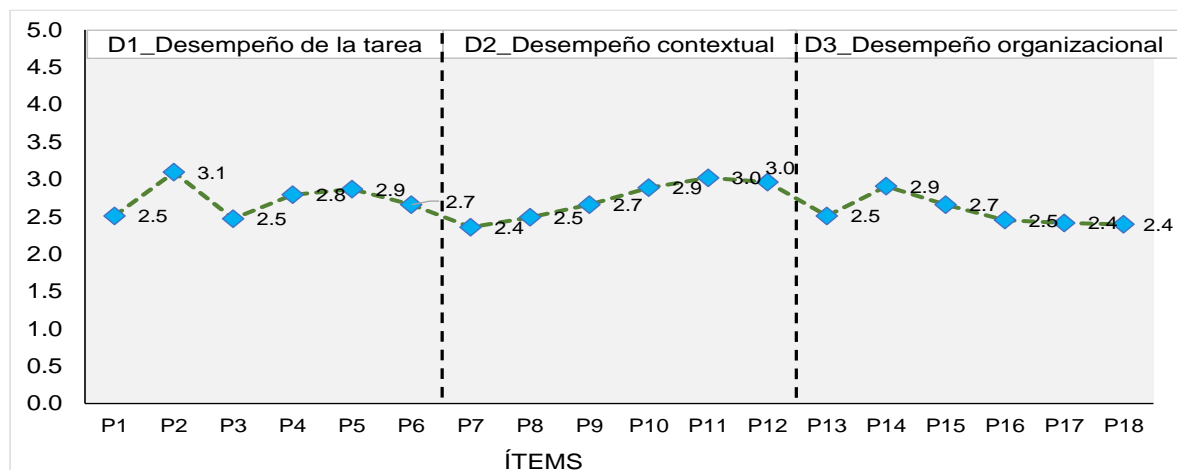
No.	Ítems	Media	SD	Var	Min	Max
P1	¿Considera que el personal que labora en la institución desarrolla las labores para el cual reúne las capacidades?	2.5	1.589	2.524	1	5
P2	¿Los trabajos encomendados al personal que labora en la Institución son cumplidos con responsabilidad?	3.1	1.510	2.279	1	5
P3	¿Los problemas e inconvenientes son solucionados de manera eficiente?	2.5	1.324	1.754	1	5
P4	Cuando se presentan problemas difíciles de solucionar, ¿Se busca apoyo con los demás compañeros y autoridades de la institución?	2.8	1.199	1.437	1	5
P5	¿El personal, se rigen por las regulaciones internas de la institución para cumplir con su trabajo?	2.9	0.962	0.925	1	5
P6	¿El personal desarrolla sus servicios de manera profesional para satisfacer los requerimientos de la institución?	2.7	1.386	1.921	1	5
P7	¿El personal de la empresa para realizar sus labores, requiere de una supervisión constante??	2.4	1.374	1.888	1	5
P8	¿El personal de la empresa, ante una actividad asignada, se muestra atento para la tarea propuesta?	2.5	1.310	1.716	1	5
P9	¿El personal de la empresa, se considera comprometido e identificado con su trabajo dentro de la institución?	2.7	0.999	0.998	1	5
P10	¿El personal de la empresa, considera que las metas previstas por la organización son generalmente alcanzadas por la realización de su trabajo?	2.9	1.325	1.756	1	5
P11	¿En el desempeño de sus funciones, perciben la recompensa por la labor emprendida mediante evaluación de sus actividades?	3.0	0.930	0.865	1	5

P12	¿En la labor emprendida, se presentan mejoras continúa reconociéndose su desempeño mediante mecanismos de supervisión de personal?	3.0	1.208	1.460	1	5
P13	¿Se cumplen con los plazos establecidos por la institución en la entrega informes de sus actividades?	2.5	1.120	1.255	1	5
P14	¿Considera que, la institución busca la eficiencia en el uso de recursos y de su tiempo para el desarrollo de las labores?	2.9	1.229	1.510	1	5
P15	¿El compromiso del personal en su desempeño laboral prevalece por encima del cumplimiento de labores?	2.7	1.018	1.036	1	5
P16	¿En la presentación de sus resultados, se distingue y representa la calidad, así como la capacidad de realización en el cumplimiento de tareas de la mejor manera?	2.5	1.186	1.406	1	5
P17	¿El personal, resuelve con prontitud las tareas encomendadas con los recursos suficientes de una manera óptima?	2.4	0.908	0.824	1	5
P18	¿El Personal utiliza adecuadamente las tecnologías en sus labores diarias?	2.4	1.230	1.513	1	5
Total		2.7	1.211	1.504	1	5

*Nota.* La correspondencia de los ítems del 1-6 (D1\_Desempeño de la tarea), 7-12 (D2\_Desempeño contextual), y 13-18 (D3\_Desempeño organizacional).

Para la Figura 2, la media más baja para la V2\_Desempeño laboral fue para los ítems P7, P17 y P18 con 2.4, y la más alta correspondió para la P2 con 3.1.

**Figura 2**  
*Media de Desempeño laboral.*



### 4.1.3. Análisis Factorial Exploratorio (AFE)

#### AFE para la Comunicación asertiva

La Tabla 4 indica la idoneidad en los valores en el “Cuestionario V1\_Comunicación asertiva”, la cual fue aceptable, ya que el  $KMO=0.775$ ; siendo de significativa (Sig.=0.000) la proporción entre los ítems, demostrada por Bartlett en su prueba de esfericidad; evidenciándose que se puede seguir con la exploración de los factores entre los ítems.

**Tabla 4**

*Prueba KMO y Bartlett para V1\_Comunicación asertiva.*

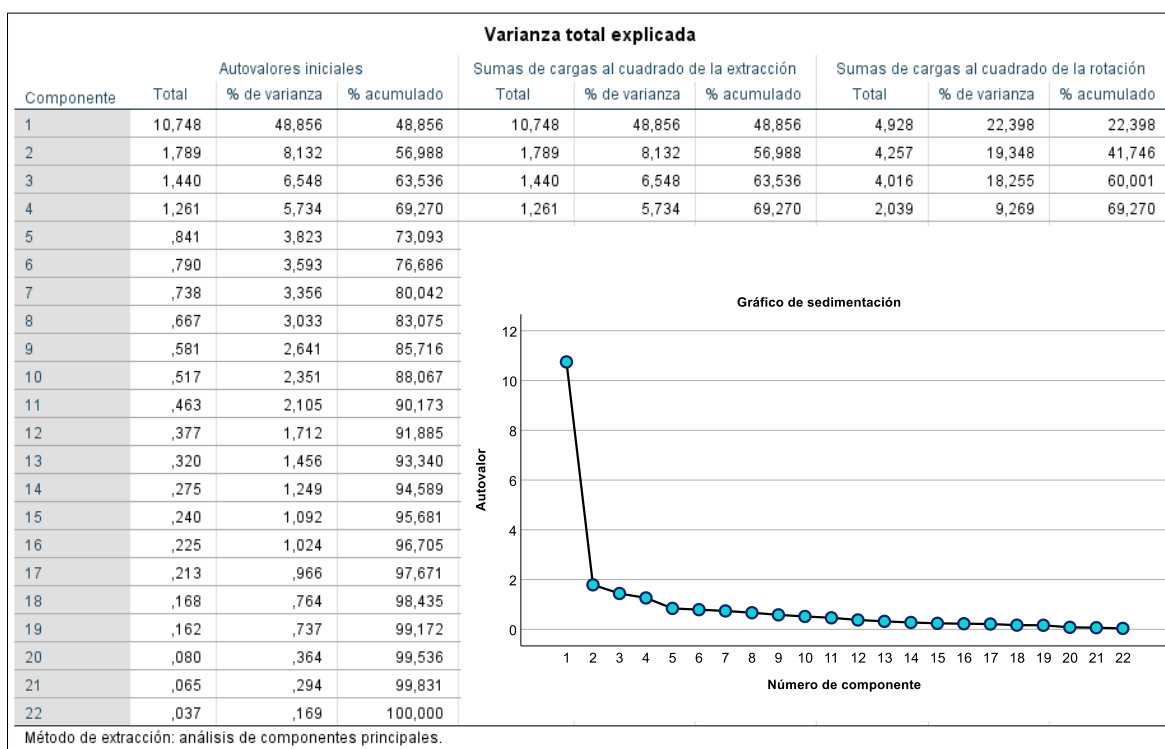
Kaiser-Meyer-Olkin		.775
Aprox. Chi-cuadrado		857.430
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	231
	Sig.	.000

*Nota.* Procesado en SPSS del “Cuestionario V1\_Comunicación Asertiva”.

En la Figura 3, extraída del SPSS, la varianza junto al gráfico de sedimentación, cuatro factores pueden explicar el 69.270 la variabilidad total (varianza).

**Figura 3**

*Varianza explicada junto al grafico de sedimentación de Comunicación asertiva.*





En la Figura 4, se encontró exploratoriamente que, se puede tener cuatro grandes componentes (factores) para la V1\_Comunicación asertiva en su composición factorial con el método Varimax para su rotación. Así que, el primer factor, podría ser considerado como el despliegue de estrategias asertivas para el control durante la expresión comunicacional; en el segundo, autocontrol en las emociones en el momento de expresión comunicacional (estilos); el tercero, eficacia en la comunicación; y cuarto empatía al comunicarse. Estas dos últimas podrían juntarse en una sola y podría llamarse eficacia y empatía al comunicarse, estando el modelo formado por tres componentes o factores.

#### Figura 4

*Componentes rotados para la Comunicación asertiva.*

#### Matriz de componente rotado

Componente	1	2	3	4
P15_Usted(es) reconocen las emociones, ideas y sentimientos de los demás cuando conversan.	0.822	0.242	0.150	0.236
P22_Usted(es) cuando ven a alguien con problemas, se conjetura sobre su situación.	0.766	0.161	0.284	0.298
P5_Usted(es) se altera al ver que muchos no controlan sus emociones: gritando en sus intervenciones.	0.704	0.391	0.250	0.130
P11_Usted(es) son reconocidos por sus esfuerzos y sacrificios.	0.698	0.039	0.254	-0.003
P3_Usted(es) se incomoda cuando realiza gestos inadecuados en sus conversaciones.	0.626	0.152	0.566	0.021
P6_Usted(es) habla con coherencia y precisión	0.610	0.271	0.319	0.358
P2_Usted(es) controla sus emociones a partir de una reflexión interna.	0.572	0.296	0.568	0.041
P9_Usted(es) responden con actitud asertiva, cuando alguien se muestra agresivo.	0.086	0.785	0.241	0.125
P13_Usted(es) conversan con sus compañeros manteniendo	0.404	0.740	0.146	-0.028

contacto visual y una buena postura.				
P8_Usted(es) saben aceptar o negar ante un requerimiento de sus compañeros.	0.474	0.685	0.182	0.231
P21_Usted(es) se solidarizan con sus compañeros en situaciones de urgencia.	-0.040	0.680	0.549	0.094
P16_Usted(es) les gusta que les digan las cosas directamente.	0.517	0.635	0.191	-0.060
P19_Usted(es) ante una agresión responden con una creación y no con la violencia.	0.105	0.607	0.326	0.341
P20_Usted(es) consideran a las personas por iguales, a pesar que somos totalmente distintos, demostrando ser tolerantes.	0.097	0.598	0.567	0.182
P7_Usted(es) controla las emociones aun cuando le falte el respeto.	0.486	0.584	0.005	0.413
P10_Usted(es) muestran serenidad en el tono de voz, tanto en las palabras, cuando conversas con los demás.	0.387	0.081	0.694	0.121
P18_Usted(es) sienten admiración por sus compañeros íntegros, que dominen el tema de discusión, con coherencia y confianza en sí mismo.	0.183	0.223	0.691	0.214
P1_Usted(es) se dirige con respeto hacia las personas.	0.278	0.245	0.682	0.051
P17_Usted(es) comprenden mejor la información si utilizan palabras adecuadas.	0.226	0.303	0.633	0.088
P14_Usted(es) en la empresa consideran que cuando una puerta se cierra otra se abre.	0.520	0.168	0.543	0.229
P4_Usted(es) utiliza gestos para comunicarse y lo comprendan.	0.046	0.136	0.193	0.834
P12_Usted(es) en la empresa coordinan solidariamente en equipo.	0.291	0.108	0.087	0.725

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 16 iteraciones.

## AFE para Desempeño laboral

La indica la idoneidad en los valores en el “Cuestionario V2\_Desempeño laboral”, la cual fue aceptable, ya que el  $KMO=0.809$ ; siendo de significativa (Sig.=0.000) la proporción entre los ítems, demostrada por Bartlett en su prueba de esfericidad; evidenciándose que se puede seguir con la exploración de los factores entre los ítems.

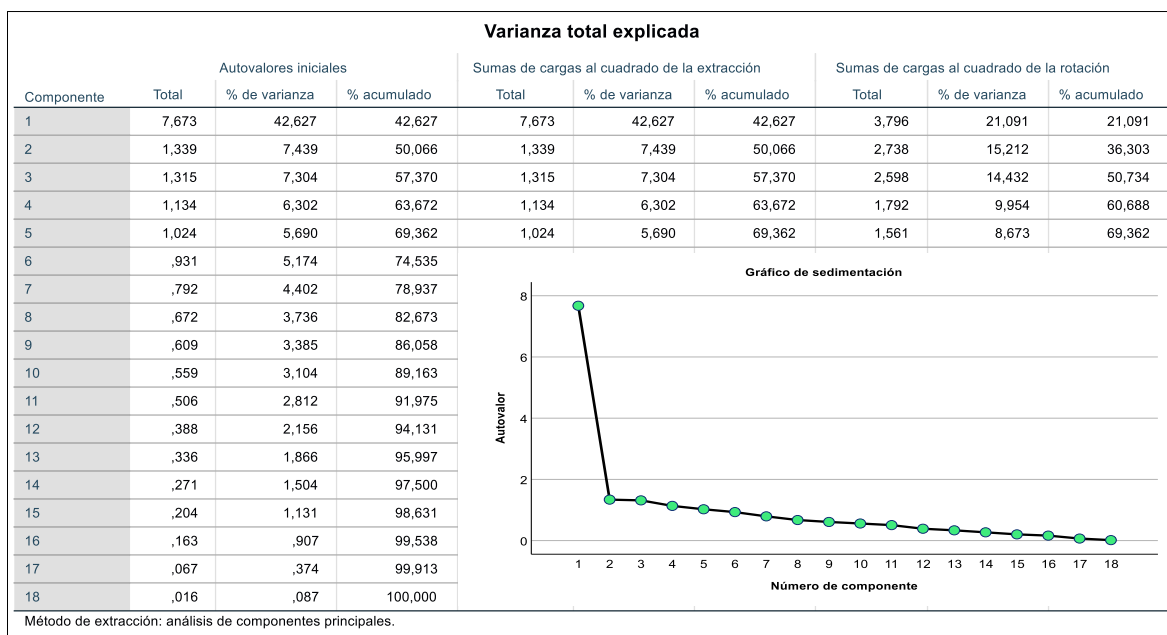
Tabla 5  
*Prueba KMO y Bartlett para V2\_Desempeño laboral.*

Kaiser-Meyer-Olkin		.809
	Aprox. Chi-cuadrado	600.898
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	153
	Sig.	.000

*Nota.* Procesado en SPSS del “Cuestionario V1\_Comunicación Asertiva”.

En la Figura 5, extraída del SPSS, la varianza junto al gráfico de sedimentación, cinco factores pueden explicar el 69.362 la variabilidad total (varianza); aunque, se podrían usar los tres primeros, ya que existe una inflexión, el cual podría explicar el 57.370 en la varianza, además, el Varimax presentó valores similares en una diagonal.

Figura 5  
*Varianza explicada junto al grafico de sedimentación de Desempeño laboral.*



En la Figura 6, se encontró exploratoriamente que, se puede tener cinco grandes componentes (factores) para la V2\_Desempeño laboral en su composición factorial, pero con el método Varimax para su rotación los dos últimos componentes no son parecidos a los tres primeros, existiendo un punto de inflexión. Así que, el modelo factorial podría explicarse con los tres primeros factores, los cuales serían: cumplimiento en la cabalidad de las tareas, compromiso contextual de su labor, desempeño adecuado y compromiso organizacional.

**Figura 6**

*Componentes rotados para el Desempeño laboral.*

		<b>Matriz de componente rotado</b>				
		Componente				
		1	2	3	4	5
P6_¿El personal desarrolla sus servicios de manera profesional para satisfacer los requerimientos de la institución?		0.850	-0.050	0.084	0.219	0.205
P12_¿En la labor emprendida, se presentan mejoras continúa reconociéndose su desempeño mediante mecanismos de supervisión de personal?		0.764	0.275	0.098	0.121	-0.065
P3_¿Los problemas e inconvenientes son solucionados de manera eficiente?		0.618	0.293	0.288	0.128	0.076
P14_¿Considera que, la institución busca la eficiencia en el uso de recursos y de su tiempo para el desarrollo de las labores?		0.605	0.159	0.550	0.154	0.013
P16_¿En la presentación de sus resultados, se distingue y representa la calidad, así como la capacidad de realización en el		0.598	0.398	0.262	0.207	0.012

cumplimiento de tareas de la mejor manera?					
P1_¿Considera que el personal que labora en la institución desarrolla las labores para el cual reúne las capacidades?	0.564	0.430	0.438	0.064	0.101
P7_¿El personal de la empresa para realizar sus labores, requiere de una supervisión constante??	0.402	0.393	0.384	0.155	0.232
P2_¿Los trabajos encomendados al personal que labora en la Institución son cumplidos con responsabilidad?	0.045	0.904	0.108	0.083	0.117
P13_¿Se cumplen con los plazos establecidos por la institución en la entrega informes de sus actividades?	0.369	0.617	0.188	0.385	0.128
P15_¿El compromiso del personal en su desempeño laboral prevalece por encima del cumplimiento de labores?	0.426	0.616	0.269	-0.063	-0.089
P10_¿El personal de la empresa, considera que las metas previstas por la organización son generalmente alcanzadas por la realización de su trabajo?	0.349	0.412	0.404	0.186	0.098
P9_¿El personal de la empresa, se considera comprometido e identificado con su trabajo dentro de la institución?	0.091	0.144	0.884	0.017	-0.054
P18_¿El Personal utiliza adecuadamente las tecnologías en sus labores diarias?	0.248	0.242	0.682	0.358	0.167
P4_¿Cuando se presentan problemas	0.283	0.069	0.450	0.104	0.446

difíciles de solucionar, ¿Se busca apoyo con los demás compañeros y autoridades de la institución?					
P5_ ¿El personal, se rigen por las regulaciones internas de la institución para cumplir con su trabajo?	0.045	0.049	0.223	0.839	0.093
P11_¿En el desempeño de sus funciones, perciben la recompensa por la labor emprendida mediante evaluación de sus actividades?	0.301	0.122	0.007	0.760	-0.015
P17_¿El personal, resuelve con prontitud las tareas encomendadas con los recursos suficientes de una manera óptima?	-0.078	0.018	-0.004	0.058	0.897
P8_¿El personal de la empresa, ante una actividad asignada, se muestra atento para la tarea propuesta?	0.462	0.449	0.083	-0.025	0.595

Método de extracción: análisis de componentes principales.

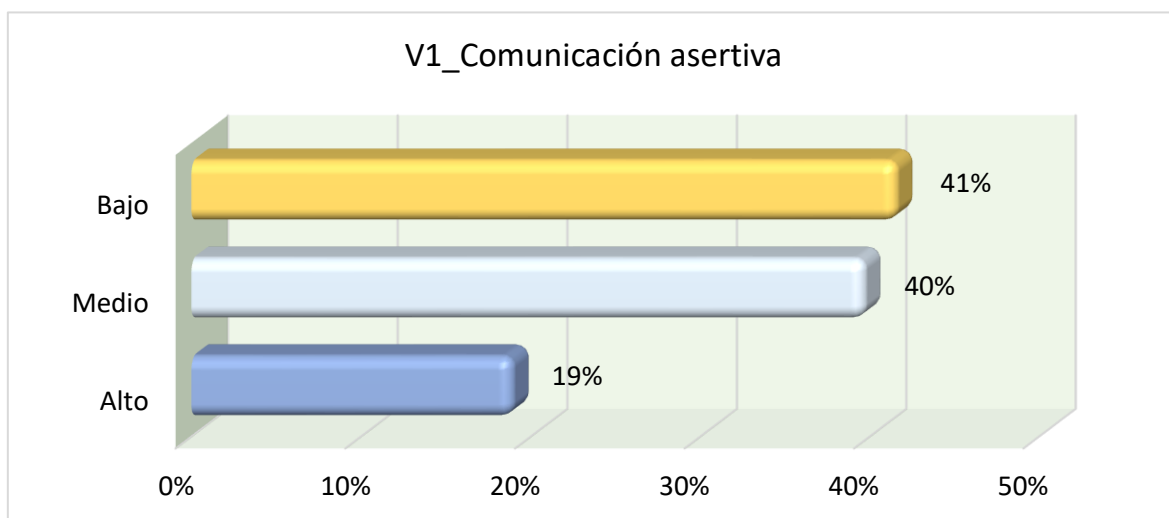
Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

#### 4.1.4. Niveles descriptivos V1\_ Comunicación asertiva (V1\_CA)

El nivel bajo fue el dominante con 41% para la V1\_ Comunicación asertiva, tal como se indica en Figura 7, seguido de cerca del regular (40%), y el alto con 19%. Así que, estos valores evidenciaron que los colaboradores, en su mayoría, aunado los niveles bajo y medio, auto percibieron tener inconvenientes para expresar ideas claras y directas de sus opiniones, deseos y sentimientos acerca de algo; es decir, no teniendo presente ni desplegando del todo sus habilidades y/o destrezas en una asertiva comunicación.

**Figura 7**  
*Niveles para la V1\_ Comunicación asertiva.*



En la Figura 8, se evidenció para la D1\_Estrategias de asertividad, el nivel dominante fue el bajo (42%), seguido del medio (39%), y el alto con 19%. Los dos primeros juntos, indican relativamente que, aunque unió más que otro, que presentan inconvenientes en las tácticas aprendidas o impartidas puede ayudar a llegar a un compromiso que genera confianza y podría conducir a la satisfacción laboral, siendo el objetivo lograr un resultado de ganar-ganar en base a necesidades.

Para la D2\_Estilo asertivo, el nivel bajo (42%) fue el dominante, aunque seguido de cerca por el intermedio (38%), y con el 20% el alto. Así que, la mayoría de los colaboradores percibieron que despliegan irregularmente cualidades comunicacionales para expresar sus pensamientos y/o sentimientos mientras reconoce y respeta los derechos de los demás, aunque solo una cuarta parte de

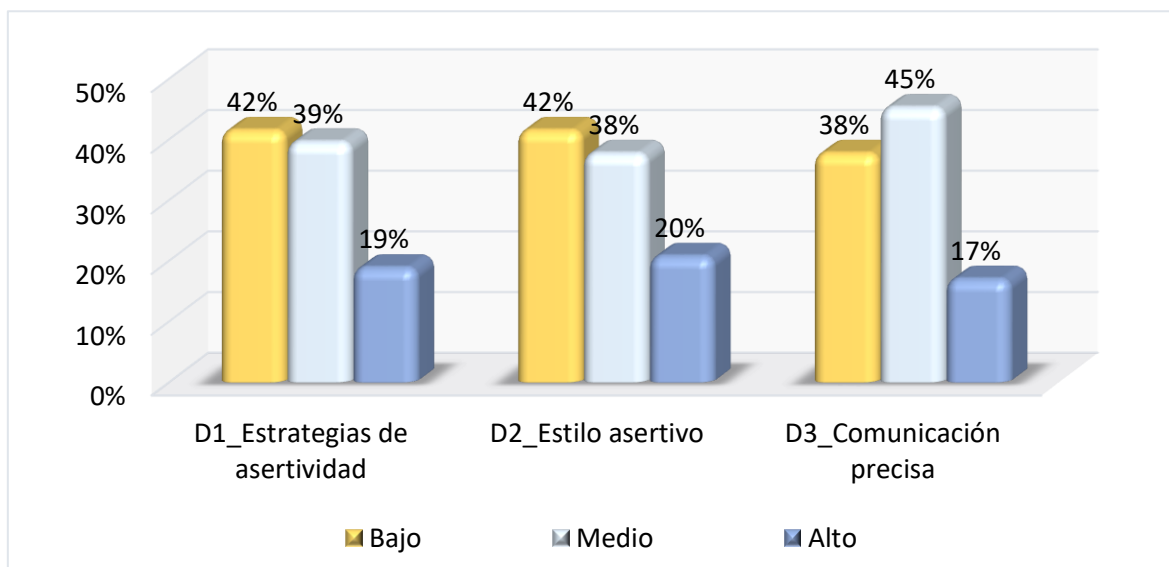
ellos consideraron comunicación directa se traduce en satisfacción mutua por lograr un objetivo deseado.

En la D3\_Comunicación precisa, el nivel dominante fue el intermedio (45%), seguido con el 38% (bajo) y, por último, el alto con el 17%; evidenciándose una comunicación poco eficiente, cuya confianza en los demás no es proporcionada de forma oportuna entre los colaboradores, existiendo información clave para reducir la incertidumbre y proteger sus intereses de propiedad; además, esta combinación precisa se basa en la creencia de que el intercambio entre un líder y un colaborador no ayuda mucho en el feedback comunicacional con ideas e interacciones colaborativas que no van en la misma dirección.

En resumen, las alternativas contestadas por los colaboradores, en su dominancia, fueron de tendencia baja a moderada, en otras palabras, en el espectro negativo de la escala usada, conllevando a la confirmación del supuesto del investigador para H1: *“El nivel de la comunicación asertiva es bajo en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022”*.

**Figura 8**

*Niveles para las dimensiones de la V1\_Comunicación asertiva.*



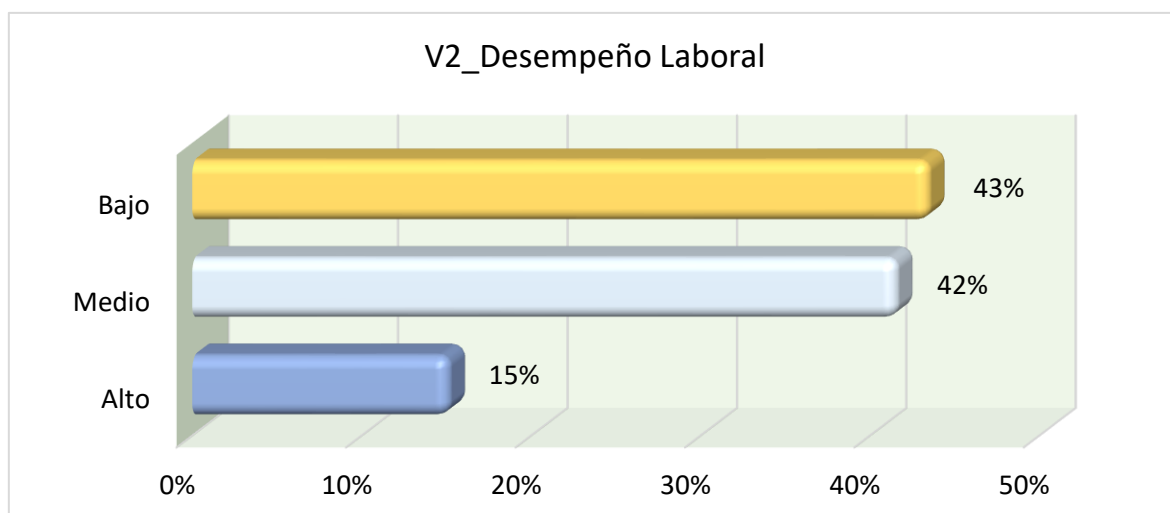


#### 4.1.5. Niveles descriptivos V2\_Desempeño laboral (V2\_DL)

En la Figura 9, para la V2\_Desempeño laboral, el nivel bajo fue el dominante con 43%, seguido de cerca del regular (42%), y el alto con 15%. Estos valores evidenciaron que, los mismos colaboradores, en su mayoría, percibieron que su efectividad en el trabajo no es la óptima, cuyo comportamiento en su comparación entre el resultado deseado y el realizado no llega al adecuado; por otro lado, siendo el desenvolvimiento bien apreciado solo por un pequeño sector de ellos, donde consideraron que su autoevaluación se ha dado hasta ese momento de una manera apropiada, y donde su retroalimentación es recíproca con sus líderes y/o supervisores.

**Figura 9**

*Niveles para la V2\_Desempeño laboral.*



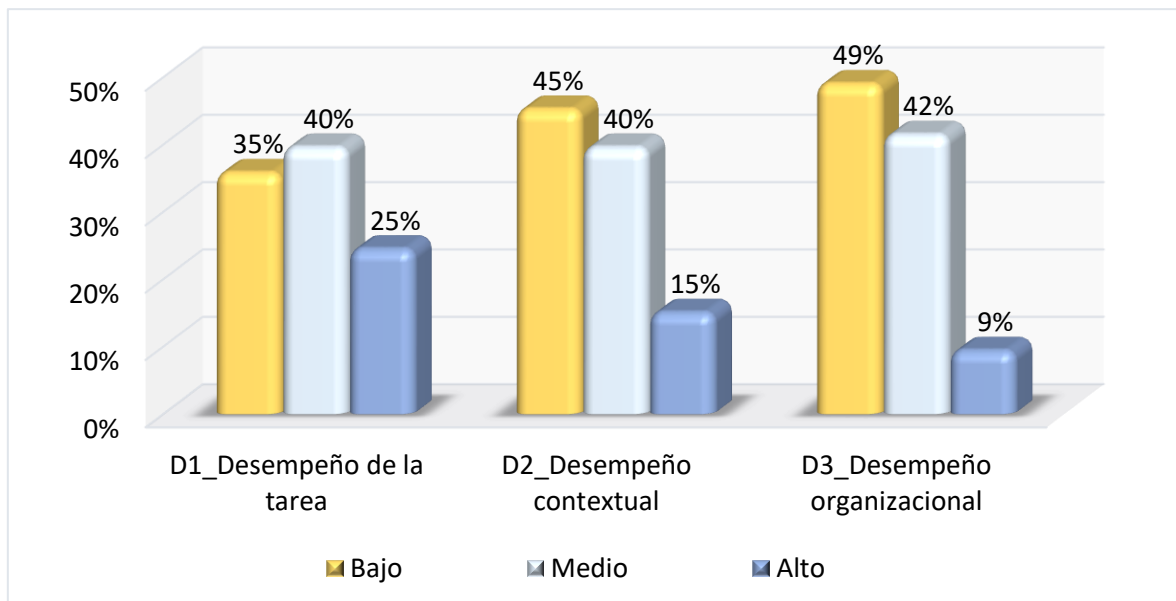
En la Figura 10, para la D1\_Desempeño de la tarea, el nivel dominante fue el intermedio (40%), luego y de muy cerca el bajo (35%), y el alto con 25%. Así que, más de dos tercios de los colaboradores, consideraron que sus competencias inherentes y necesarias para el puesto o función no están al nivel deseado por ellos, y percibiendo que hay brechas entre lo que se debe hacer realmente y lo ejecutado en sus faenas diarias.

En lo referido a la D2\_Desempeño contextual, los niveles bajo (45%) y medio (40%) demostraron que su capacidad con deficiencias como se generan aspectos para medir holísticamente a su rendimiento de cada colaborador y su impacto organizacional, sin embargo, el 15% (alto) si creen que están consolidados el nivel.

En la D3\_Desempeño organizacional, casi la mitad (49%) percibieron estar dentro del nivel bajo, el 40% (medio), y el 9% (alto), así que, la mayoría de los colaboradores, holísticamente consideran que los aspectos y componentes inherentes a la propia organización no son más adecuados, donde no se facilita la innovación y mejora el rendimiento en general.

**Figura 10**

*Niveles para las dimensiones de la V2\_Desempeño laboral.*



## 4.2. Comprobación de hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis general (Hg)

Se debió usar Kolmogórov-Smirnov (prueba de normalidad), ya que al menos la V1\_CA mostraron cifras para ser indicada con una distribución no normal, exigiendo el uso de Rho de Spearman para certificar el grado de asociación.

Así que, en el respectivo cruce, el error de 0.00 (Sig.) calculado entre V1\_Comunicación asertiva y V2\_Desempeño laboral comprobó una asociación de carácter significativo y con una intensidad moderadamente alta, siendo esto último por el  $Rho=0.642$ , siendo el supuesto general (Hg) aceptado, el cual fue inicialmente propuesto así por el investigador.

**Tabla 6**

*Rho de Spearman para el cruce entre V1\_CA y V2\_DL.*

	V2_Desempeño_Laboral		
	N (Muestra)	Coef. Correl. (Rho)	Error (Sig.)
V1_Comunicación asertiva	53	0.642	0.00

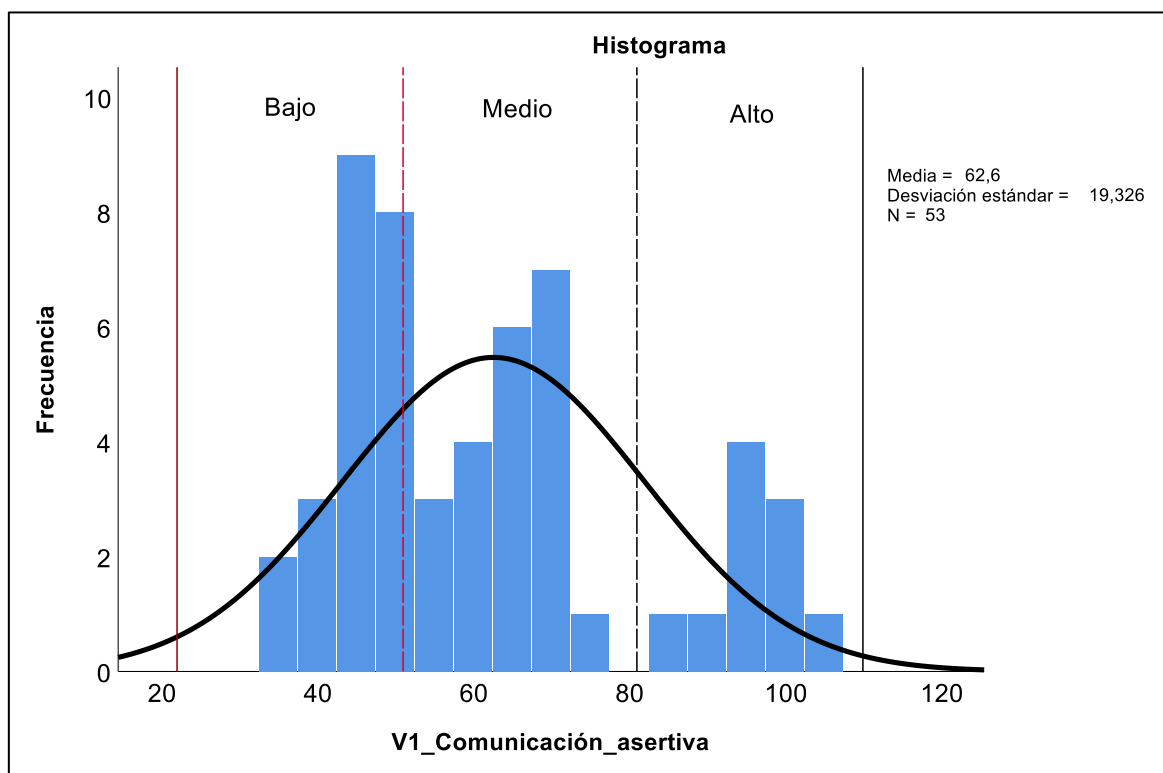
*Nota.* Valores del SPSS de los cuestionarios V1\_CA y V2\_DL.

#### 4.2.2. Hipótesis 1 (H1)

En la Figura 11, el nivel dominante, en base al histograma (frecuencia versus la sumación de las alternativas para la V1\_CA), en su mayoría, se corresponde con el nivel bajo, seguido del medio, y en tercer lugar el alto. Esto también, según la Figura 7 anteriormente, el nivel bajo fue el dominante con 41%, seguido de cerca del regular (40%), y el alto con 19%. Así que, se probó el supuesto 1 (H1) del investigador, donde el nivel bajo es el referido y/o dominante en los colaboradores para la V1\_Comunicación asertiva.

**Figura 11**

*Histograma con los niveles de la V1\_CA.*

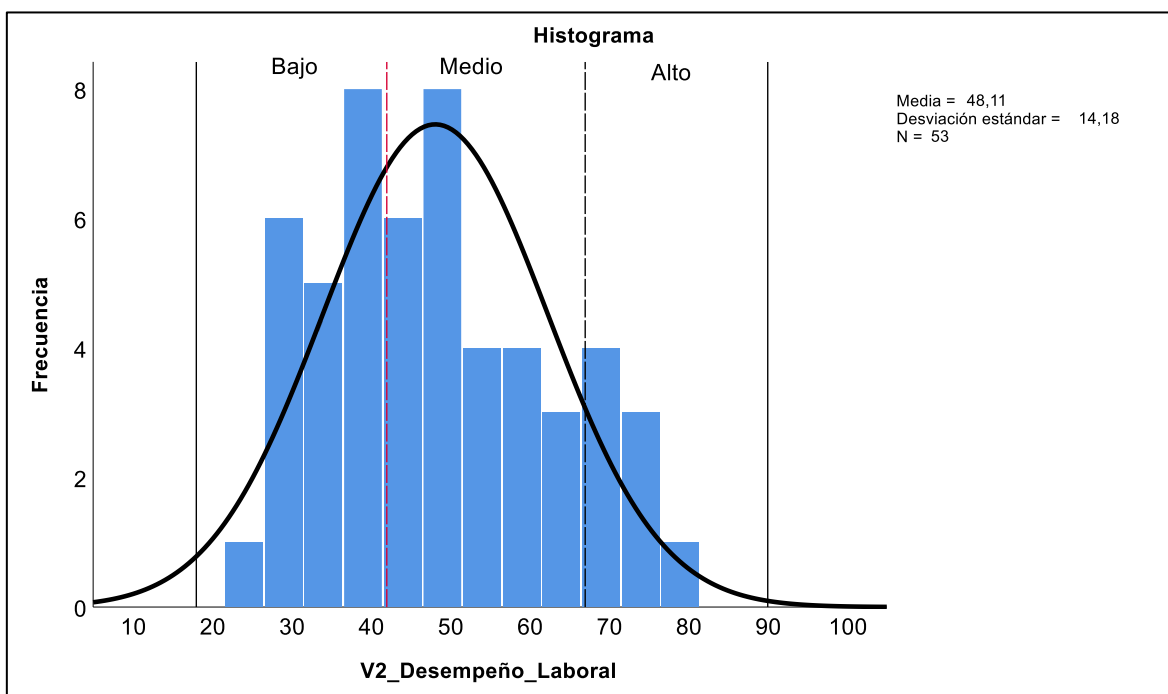


### 4.2.3. Hipótesis 2 (H2)

En la Figura 12, el nivel dominante, en base al histograma (frecuencia versus la sumación de las alternativas para la V2\_DL), en su mayoría, se corresponde con el nivel bajo, seguido del medio, y en tercer lugar el alto. Esto también, según la Figura 9, el nivel bajo fue el dominante con 43%, seguido de cerca del regular (42%), y el alto con 15%. Así que, se probó el supuesto 2 (H2) del investigador, donde el nivel bajo es el referido y/o dominante en los colaboradores para la V2\_Desempeño laboral.

**Figura 12**

*Histograma con los niveles de la V2\_DL.*



#### 4.2.4. Hipótesis 3 (H3)

Se debió usar Kolmogórov-Smirnov (prueba de normalidad), ya que, tanto la V1\_CA, así como las dimensiones del V2\_DL, mostraron cifras para ser indicadas con una distribución no normal, exigiendo el uso de Rho de Spearman para certificar el grado de asociación.

Así que, en los respectivos cruces entre V1\_Comunicación asertiva y las dimensiones de la V2\_Desempeño\_Laboral, el error fue de 0.00 (Sig.) en cada uno de ellos, siendo de carácter significativo, cuyos coeficientes demostraron una asociación moderadamente alta y positiva, ya que en el cruce entre V1\_CA y D1\_Desempeño de la tarea el Rho fue de 0.633; entre V1\_CA y D2\_Desempeño contextual el Rho fue de 0.643; entre V1\_CA y D3\_Desempeño organizacional el Rho fue de 0.651. Por ende, se probó una asociación significativa y con una intensidad moderadamente alta, siendo el supuesto 3 (H3) del investigador aceptado.

**Tabla 7**

*Rho de Spearman para el cruce entre V1\_CA y las dimensiones de la V2\_DL.*

	V1_Comunicación asertiva (V1_CA)		
	N (Muestra)	Coef. Correl. (Rho)	Error (Sig.)
D1. Desempeño de la tarea	53	0.633	0.00
D2. Desempeño contextual	53	0.643	0.00
D3. Desempeño organizacional	53	0.651	0.00

*Nota.* Valores del SPSS de los cuestionarios V1\_CA y V2\_DL.

#### 4.2.5. Hipótesis 4 (H4)

Se debió usar Kolmogórov-Smirnov (prueba de normalidad), ya que, las dimensiones de la V1\_CA mostraron cifras para ser indicadas con una distribución no normal, a pesar que la V2\_DL si presentó normalidad, pero, al haber una con no distribución, se exige el uso de Rho de Spearman para certificar el grado de asociación.

Así que, en los respectivos cruces entre las dimensiones de la V1\_Comunicación asertiva y la V2\_Desempeño\_Laboral, el error fue de 0.00 (Sig.) en cada uno de ellos, siendo de carácter significativo, cuyos coeficientes demostraron una asociación moderada y positiva, ya que en el cruce entre D1\_Estrategias de asertividad y V2\_DL el Rho fue de 0.532; entre D2\_Estilo asertivo y V2\_DL el Rho fue de 0.636; entre D3\_Comunicación precisa y V2\_DL el Rho fue de 0.605. Por ende, se probó una asociación significativa y con una intensidad moderada, siendo el supuesto 4 (H4) del investigador aceptado.

**Tabla 8**

*Rho de Spearman para el cruce entre las dimensiones de la V1\_CA y V2\_DL.*

	V2_Desempeño laboral (V2_DL)		
	N (Muestra)	Coef. Correl. (Rho)	Error (Sig.)
D1_Estrategias de asertividad	53	0.532	0.00
D2_Estilo asertivo	53	0.636	0.00
D3_Comunicación precisa	53	0.605	0.00

*Nota.* Valores del SPSS de los cuestionarios V1\_CA y V2\_DL.

## V. DISCUSIÓN

Este estudio identifica un estilo de comunicación desde la perspectiva de los colaboradores en base de tres dimensiones que consiste en la asertividad, en sus estrategias desplegadas, sus estilos, y la precisa comunicación; por otro lado, se conjugaron los del desempeño, como los son de la tarea o faena, el contextual y el organizacional utilizando la encuesta para 53 colaboradores. Así que, la nueva dimensión del estilo de comunicación de este grupo permite comprender mejor sus aspectos relacionados en la forma y nivel en su comunicación asertiva y su rendimiento en sus tareas, siendo auto percibidos mediante la encuesta, comprobando como pueden interactuar con los miembros de su entorno para mantener equipos activos, comprometidos y apasionados. También se añade al cuerpo de conocimientos sobre estos (colaboradores) al argumentar que la forma en que se comunican afecta a los resultados de su desempeño.

De esta manera, se encontró para el **objetivo propuesto como general**, en el respectivo cruce entre V1\_Comunicación asertiva y V2\_Desempeño laboral, se comprobó una asociación de carácter significativo ( $\text{Sig.}=0.00$ ) y con una intensidad moderadamente alta ( $\text{Rho}=0.642$ ), donde los niveles dominantes (bajo y moderado) se corresponde entre sí, al ser positiva la correlación; evidenciando que existen similitudes en los hallazgos de Alarcón y Guarnizo (2022), donde la poca y regular comunicación asertiva se asocia sobre el bajo desempeño de los colaboradores. Por otro lado, Yavar (2021), también demostró asociación significativa entre la comunicación y el entorno laboral; asimismo, Corzo (2022) encontró que no sólo están relacionadas (variables, sino que la comunicación (asertiva) repercute de gran manera sobre el desempeño (laboral) en una empresa.

En las implicaciones teóricas, se está de acuerdo con Pipaş y Jaradat (2010), donde la comunicación puede considerarse una de las herramientas más eficientes desarrolladas durante la evolución de la humanidad, tanto física como mental. Asimismo, Yang et al. (2020), ya había acertado que la comunicación (asertiva) en el mundo organizacional es de gran valor, siendo transmitida de forma clara y objetiva, repercutiendo sobre el desenvolvimiento de los colaboradores. Considerando que la comunicación asertiva sirve como herramienta para el logro de metas, sirve para desarrollar varios factores que contribuyen al éxito de la



organización, comenzando por el clima hasta el resultado. Sin embargo, sabemos que en todo ambiente corporativo existirán barreras y obstáculos dentro de la comunicación, pues todo mensaje malinterpretado por el receptor, genera ruido, conflictos; causando pérdida de productividad que afectará el resultado.

También se está de acuerdo con lo expresado por Mahaney y Lederer (2015), la asertividad, es la clave de una buena comunicación para lograr resultados y objetivos dentro de la empresa, incentivando al empleado a trabajar correctamente en la búsqueda del éxito, recordando que la empresa también debe escuchar a sus empleados por sus opiniones, críticas, para que se sientan importante y que sea parte de un equipo, que tenga responsabilidad y compromiso con el trabajo y que no trabaje por trabajar.

Para el **objetivo 1 (específico)**, el nivel bajo fue el dominante para la V1\_Comunicación asertiva, seguida de muy cerca del regular, representando entre ambos más de cuatro quintas partes de los colaboradores, siendo parecidos a los hallazgos de Garcés (2019), ya que la mitad de los colaboradores con bajo nivel en la asertividad, aunado al cuarto de ellos en el nivel regular, teniendo, la mayoría, inconvenientes para expresarse en sus opiniones; correspondiéndose estos niveles de insatisfacción laboral. Por otro lado, Nascimento et al. (2018), en sus resultados, encontró en la comunicación no es asertiva y una de las principales consecuencias es la desmotivación, donde a través de ella produce consecuencias negativas que influyen en la productividad, afectando directamente el desempeño (organización). En este contexto, Donaduzzi et al. (2018), dentro de los aspectos negativos hallados en sus resultados, en las empresas donde la comunicación se da de manera “mala”, los empleados tienden a desmotivarse y, en consecuencia, el número de errores puede aumentar.

Según Ding et al. (2017), las organizaciones buscan un nuevo sistema de relación empleador/empleado, donde la colaboración y el beneficio mutuo se conviertan en la esencia de la organización, donde se puede crear flexibilidad, elasticidad, agilidad y creatividad, siendo estas las cualidades fundamentales de las organizaciones de nuevo orden. Asimismo, De Vries et al. (2009) planteó que, es también a través del uso de esta herramienta que el hombre pudo establecer y formar sus relaciones interpersonales, estrechando lazos afectivos y comerciales

en todo el mundo, convirtiendo a la sociedad moderna en una gran comunidad, ya que, en conjunto, estos aspectos se identifican de manera enfática y diferencial con el cumplimiento de las responsabilidades del equipo dentro de la empresa. Es así como, la esencia de la comunicación sigue siendo la misma, es decir, el deseo de transmitir un mensaje y en consecuencia recibir una devolución de este mensaje de manera asertiva y eficaz sigue siendo la meta principal.

Para el **objetivo 2**, el nivel bajo fue el dominante para la V1\_Comunicación asertiva, seguida de muy cerca del regular, representando entre ambos más de cuatro quintas partes de los colaboradores; donde se encontraron similitudes con León (2020), cuyos resultados indicaron que, a pesar de haber un nivel alto como predominante (45%), hay otros sectores que si se suman llegan a superar al anterior, señalando las deficiencias percibidas en desenvolvimiento en sus faenas. Por su lado, Apaza (2020), también encontró que hay factores que conllevan a un mejor entendimiento a un clima laboral eficiente, donde se debe tener un desenvolvimiento óptimo de cada colaborador, pero al percibirse estos un inadecuado desempeño, evidenciando que no todo marcha bien.

De esta manera, al haber, niveles bajos en el desempeño (laboral), evidencian que, los mismos colaboradores, perciben que su efectividad en el trabajo no es la óptima, cuyo comportamiento en su comparación entre el resultado deseado y el realizado no llega al adecuado. Es por ello, se concuerda con Wajih y Tuba (2022) en que, mantener un buen desempeño es fundamental para el pleno funcionamiento en las empresas, eso es porque, al ejecutar las tareas y entregarlas en el tiempo estipulado, evitas retrasos que pueden dejar el ambiente de trabajo conflictivo, presionado y más susceptible a errores.

Además, Kanter (1988), en su modelo teórico, los mismos colaboradores deben completar actividades y lograr buenos resultados, ya que aumenta su reconocimiento en la agencia, lo que influye positivamente en sus habilidades de su desenvolvimiento. Así, también es posible aumentar el compromiso de los mismos, haciéndolos sentir motivados para alcanzar las metas establecidas. Ciertamente, en un mercado cada vez más competitivo, ser un profesional y una empresa que cumple lo que promete, respetando la calidad y el tiempo deseado

por el cliente, es fundamental para construir una imagen exitosa con su público objetivo.

En el **objetivo 3**, se encontró que en cada uno de los cruces entre V1\_Comunicación asertiva y las dimensiones de la V2\_Desempeño\_Laboral, el error de Sig. 0.00 implicó el carácter significativo en la asociación, cuyos coeficientes demostraron de moderada y positiva dicha relación. Por su lado, León (2020), evidenció que estas dimensiones se asocian en alto y directo entre la asertividad (comunicacional), donde la satisfacción en el desenvolvimiento (laboral) es ayudado por la comunicación eficaz, siendo la clave para un buen desarrollo personal y colectivo en el ambiente laboral. Por su lado, Apaza (2020) corroboró que, la asertividad se asocia con el desempeño laboral, en sus tareas, organizacional y contextual, cuando se implantan estrategias comunicacionales en los colaboradores.

En base a lo expresado por Lee et al. (2015), una empresa sólo tiene que sumar calidad a los servicios que ofrece cuando la comunicación entre sus empleados se da de manera eficiente. Además de empleados más motivados, la empresa también cuenta con empleados más comprometidos en realizar un trabajo de calidad y, en consecuencia, la organización logra mayores resultados internos y externos. Asimismo, se concordó con lo expresado por Bradler et al. (2016), donde la comunicación en el ámbito organizacional, como herramienta estratégica, asumiría un papel fundamental en la planificación de las mismas.

En el **objetivo 4**, en los cruces entre las dimensiones de la V1\_Comunicación asertiva y la V2\_Desempeño\_Laboral, en cada uno de ellos, el carácter fue significativo, cuyos coeficientes demostraron una asociación moderada y positiva; de este modo, se concordó parcialmente con lo encontrado por Yavar (2021), debido que este comprobó sólo relación (significativa) entre solo D2\_Estilo asertivo y D3\_Comunicación precisa con la V2\_Desempeño laboral; pero no se demostró asociación entre la D1\_Estrategias de asertividad. Por su lado, Donaduzzi et al. (2018), la comunicación es relevante para la salud laboral de la empresa, donde existe un alto nivel de comunicación asertiva; además, se logró ver el beneficio de colaboradores más comprometidos y satisfechos. Además, Alarcón y Guarnizo

(2022), también encontró que la comunicación (asertiva) se corresponde en cierto grado al desenvolvimiento de los colaboradores en su desempeño.

Como herramienta estratégica, la comunicación asertiva, se asume como un papel fundamental en la planificación de las organizaciones, siendo esta (comunicación) que ha ido cobrando cada vez más fuerza dentro del mundo empresarial, ya que se percibe como fundamental para la supervivencia y visibilidad, mejorando la interacción (eficaz) entre los colaboradores, e incluso con sus superiores. Así que, en base a lo anterior, se concordó con planteado por Andreas et al. (2013), donde para una comunicación asertiva es necesario evaluar a tu audiencia y tomar en cuenta tres componentes esenciales para una buena comunicación en cualquier organización, ya que cuando se trata de comunicación, ésta presupone necesariamente un sistema bidireccional, estructurado, dinámico y proactivo, capaz de difundir el flujo de información que a la organización le interesa compartir y que el empleado necesita conocer.

Como fortaleza, en este ensayo se ha examinado el impacto del estilo de comunicación de los colaboradores, así como en el rendimiento laboral (desempeño) de los mismos, esto con el fin de comprender la función mediadora de la confianza en el vínculo entre el estilo de comunicación y su productividad desde una perspectiva propia de los mismos (colaboradores), en el cual construye un modelo conceptual integrado al buscarse su asociación. Así que, al encontrarse tal relación, se debe mantener a los colaboradores dedicados a su trabajo, los líderes deben ser capaces de establecer eficazmente la confianza a través de la comunicación (asertiva).

Como limitación, la investigación tuvo ciertas restricciones, en primer lugar, las respuestas correspondieron a una muestra relativamente pequeña de 53 colaboradores de tiempo completo, pero se debió entrevistar a superiores y/o personal con mayor liderazgo. Además, es realista suponer que los subordinados con profundos lazos personales con sus jefes de proyecto preferirán juzgar muy bien los métodos de comunicación de su líder, aunque el grueso de ellos haya trabajado para sus organizaciones durante varios años. Así que, a partir de la información que se podría recabar de los jefes y de los miembros del equipo de las autoridades, sería posible realizar más investigaciones y una encuesta longitudinal.

En segundo lugar, la encuesta sólo se realizó en una empresa, que ofrece un entorno de trabajo uniforme. Por tanto, un lugar de trabajo multicultural o global proporcionaría un mayor alcance y dimensión a esta investigación. Por último, sólo se podría agregar una o dos nuevas variables, una sobre los estilos de liderazgos del y la evaluación a los colaboradores desde la perspectiva de sus superiores, conociendo su percepción sobre los resultados de su desempeño.

## VI. CONCLUSIONES

Se deducen las siguientes conclusiones, en base a lo encontrado:

1. Para el objetivo general, en el respectivo cruce entre V1\_Comunicación asertiva y V2\_Desempeño\_Laboral, se comprobó una asociación de carácter significativo (Error Sig.=0.00), en una intensidad moderadamente alta ( $Rho=0.642$ ), siendo el supuesto general ( $H_g$ ) propuesto por el investigador corroborado. Entonces, *“la comunicación asertiva se asocia directa y significativamente con el desempeño laboral en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022”*.
2. Para el objetivo 1, el nivel bajo (41%) fue el dominante para la V1\_Comunicación asertiva, que aunado al regular (40%) evidenciaron que, los colaboradores, en su mayoría, percibieron presentar inconvenientes para expresar ideas claras y directas de sus opiniones, deseos y sentimientos acerca de algo, donde no se despliegan del todo sus habilidades y/o destrezas en una asertiva comunicación. Así que: *“el nivel de la comunicación asertiva es bajo en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022”*.
3. En el objetivo 2, el nivel bajo (43%) fue el dominante para la V2\_Desempeño\_Laboral, que aunado al regular (42%) evidenciaron que, los colaboradores, en su mayoría, percibieron que su efectividad en el trabajo no es la óptima, cuyo comportamiento en su comparación entre el resultado deseado y el realizado no llega al adecuado. Así que: *“el nivel del desempeño laboral es bajo en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022”*.
4. Para el objetivo 3, en el respectivo cruce entre V1\_Comunicación asertiva y las dimensiones de la V2\_Desempeño\_Laboral, se comprobó una asociación de carácter significativo (Error Sig.=0.00) en cada una, cuya intensidad fue moderadamente alta, siendo corroborado el supuesto 3 ( $H_3$ ) propuesto por el investigador. Entonces, *“la comunicación asertiva se asocia directa y significativamente con las dimensiones del desempeño laboral en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022”*.

5. Para el objetivo 4, en el respectivo cruce entre las dimensiones de la V1\_Comunicación asertiva y la V2\_Desempeño\_Laboral, se comprobó una asociación de carácter significativo (Error Sig.=0.00) en cada una, cuya intensidad fue moderada, siendo corroborado el supuesto 4 (H4) propuesto por el investigador. Entonces, *“las dimensiones de la comunicación asertiva se asocian directa y significativamente con el desempeño laboral en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022”*.

## VII. RECOMENDACIONES

A las respectivas supervisoras y coordinadores de la empresa Induamerica Trade S.A, se les sugiere:

1. Reuniones individuales periódicas, donde tener tiempo individual, incluso virtual, con sus empleados directos puede ayudarlos a sentirse vistos y escuchados. Esto le permite resolver cualquier problema directamente además de ofrecerles el soporte que necesitan.
2. Reuniones generales, en el cual se debe reunir a toda la organización en un solo espacio en línea puede aumentar la alineación, especialmente cuando las cosas parecen inestables o fragmentadas. Esta es su oportunidad de celebrar los logros, ver los próximos pasos, escuchar actualizaciones de cada departamento y conectarse como organización.
3. Espacio de trabajo en línea compartido, las herramientas de administración de faenas diarias son esenciales para mantener a todos en su equipo informados sobre las tareas, el progreso de las metas y los plazos.
4. Para garantizar que todos los trabajadores puedan completar sus tareas en un ambiente de trabajo positivo, que se pueda asegurar la comunicación oportuna de los objetivos y que el personal pueda dirigir sus esfuerzos observando sus progresos y logros, implementar talleres sobre habilidades interpersonales y la promoción del trabajo en equipo, supervisados por el subdirector y dirigidos por los gerentes de área.
5. Implantar seminarios de coaching que ayuden a todos los miembros del personal de una empresa de fabricación de plásticos a desarrollar sus habilidades directivas y a ejercer un liderazgo transformacional y democrático. Esto tendrá un efecto positivo en su capacidad de comunicación contundente y precisa.

Por último, sólo se podría estudiar una o dos nuevas variables en un método mixto (investigación), una sobre los estilos de liderazgos, y otra sobre la evaluación a los colaboradores desde la perspectiva de sus superiores, conociendo su percepción sobre los resultados de su desempeño. Además, proponemos que en futuros



estudios se utilicen varios mediadores u otros tipos de estilos de comunicación del líder y sobre aspectos de la organización en sí.

## REFERENCIAS

- Alarcón, M., y Guarnizo, K. (2022). *Comunicación asertiva y su efecto en el desempeño de los colaboradores de la radio CRE Satelital*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/58861/1/Comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20y%20su%20efecto%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20de%20los%20colaboradores%20de%20la%20radio%20CRE%20Satelital.pdf>
- 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>
- Ames, D., Lee, A., & Wazlawek, A. (2017). Interpersonal assertiveness: Inside the balancing act. *Social and Personality Psychology Compass*, 11(6). <http://psycnet.apa.org/record/2017-25028-004>
- Andreas, W., Per-Erik, E., & Henrik, K. (2013). Leadership as a balancing act between performance- and development orientation: A study of managers' and co-workers' understanding of leadership in an industrial organization. *Leadership and Organization Development Journal*, 3(34), 222–237. <https://www.semanticscholar.org/paper/Leadership-as-a-balancing-act-between-performance-%3A-Wallo-Ellstr%C3%B6m/b068a7fbcf773ce7fb7198592be0aca35fd71c18>
- Apaza, J. (2020). *Coaching y desempeño laboral de los colaboradores de la consultora y constructora Genios Uni2 SAC – Huancayo*. (Tesis) Universidad Peruana Los Andes. Huancayo- Perú. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1883>
- Araucano, R (2021). *La gestión por resultados y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Territorial Huaraz FONCODES, 2021*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Huaraz, Perú. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3047452>

- Auh, S., Spyropoulou, S., Menguc, B., & Uslu, A. (2014). When and how does sales team conflict affect sales team performance? *Journal of the Academy of Marketing Science*, 42(6), 658-679. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0368-7>
- Banco de Desenvolvimento da América Latina (CAF, 2019). *O desafio do desenvolvimento na América Latina. Políticas para uma região mais produtiva, integrada e inclusiva*. [https://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Jobs\\_2020.pdf](https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2020.pdf)
- Banks, R. (2020). *The keys to being brilliantly confident and more assertive: A vital guide to enhancing your communication skills, getting rid of anxiety, and building assertiveness*. <https://www.barnesandnoble.com/w/the-keys-to-being-brilliantly-confident-and-more-assertive-richard-banks/1138465593>
- Barradas, M., Rodríguez, J., y Maya, I. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 10(28). Universidad Autónoma del Estado de México. <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/html/>
- Bastos, R., & Viera, V. (2016). Team Potency and Its impact on performance via self-efficacy and adaptability. *Articles BAR, Braz. Adm. Rev.* 13(1). <https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2016150283>
- Bertão, N. (2020). 6 em 10 empregadores têm dificuldade em encontrar profissionais com competências comportamentais. <https://valorinveste.globo.com/objetivo/empreenda-se/noticia/2020/11/07/6-em-10-empregadores-tem-dificuldade-em-encontrar-profissionais-com-competencias-comportamentais.ghtml>
- Bradler, C., Dur, R., Neckermann, S., & Non, A. (2016). Employee recognition and performance: a field experiment. *Management Science*, 62(11), 3085–3099. [https://doi: 10.1287/mnsc.2015.2291](https://doi:10.1287/mnsc.2015.2291).
- Caballero, C., Cruz, Y., y Otero, Y. (2018). La comunicación asertiva: un método de estimulación en la formación del profesional pedagógico. *Luz*, 17(4), 15-25.

Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya.  
<https://www.redalyc.org/journal/5891/589167642003/html/>

- Corrales, A., Quijano, N., y Góngora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1), 58-65 Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. Xalapa, México.
- Corzo, R. (2022). *Comunicación asertiva en el desempeño laboral de una empresa de fabricación de plásticos, San Juan Lurigancho – 2021*. (Tesis) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79261/Corzo\\_CRDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79261/Corzo_CRDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De Vries, R., Bakker, P., Robert, A., Kim, V., & Martijn, V. (2009). The content and dimensionality of communication styles. *Communication Research*, 36(2), 178–206. <https://doi:10.1177/0093650208330250>
- Ding, X., Qian, L., Haibo, Z., Zhaohan, S., & Zeya, W. (2017). Linking transformational leadership and work outcomes in temporary organizations: A social identity approach. *International Journal of Project Management*, 35(4), 543–556. doi:10.1016/j.ijproman.2017.02.005
- Donaduzzi, M., Sismier, A., & Nicolau, D. (2018). A influência da comunicação assertiva no ambiente de trabalho em uma indústria do ramo farmacêutico. *Centro Universitário da Fundação Assis Gurgacz – FAG*, 1(1). <http://tcconline.fag.edu.br:8080/index.php/trabalhos/exibe?id=47>
- Espinoza, M., y Gallegos, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista Científica UISRAEL*, 7(2), 39-56. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>
- Forum Economic Mundial (FEM, 2020). *The Future of Jobs Report 2020*. [https://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Jobs\\_2020.pdf](https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2020.pdf)
- Gabriel, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2),

145-146 La Paz, Bolivia.

<https://www.redalyc.org/pdf/3613/361353711008.pdf>

- Garcés, A. (2019). *La asertividad y su influencia en la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa Ecuatran S.A.* (Tesis) Universidad Tecnológica Indoamérica, Ambato, Ecuador. <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1381/1/TESIS%20ANA%20PAOLA%20GARC%C3%89S%20CADENA.pdf>
- Ghada, A., Nermine, M., & Entsar, K. (2014). Assertiveness and stress among undergraduate nursing students. *Journal of Natural Sciences Research*, 4(4), 30–36. <https://core.ac.uk/download/pdf/234654526.pdf>
- Goergen, C., Pauli, J., Cerutti, P., & Perin, M. (2018). The organizations. Justice, trust and retaliatory attitude: a study in a company the metal-mechanic sector. *Cuadernos de Administración*, 34(62), 33-49. Universidad del Valle. <https://www.redalyc.org/journal/2250/225068643004/html/>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México D.F., México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.; 2018.
- Hirsch, A. (2019). Valores de la ética de la investigación en opinión de académicos de posgrado de la Universidad Nacional Autónoma de México. *Revista de la educación superior*, 48(192), 49-66. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-27602019000400049&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602019000400049&lng=es&tlng=es).
- Kanter, R. M. (1988). When a thousand flowers bloom: Structural, collective and social conditions for innovation in organizations. In B. M. Straw, & L. L. Cummings (Edits.), *Research in Organizational Behavior*, 10, 123-167. <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=10100>
- Lee, E., Park, T., & Koo, B. (2015). Identifying organizational identification as a basis for attitudes and behaviors: a meta-analytic review. *Psychological Bulletin*, 141(5), 1049, [https://doi: 10.1037/bul0000012](https://doi:10.1037/bul0000012).

- León, G. (2020). *Comunicación asertiva y satisfacción laboral en la UE Educativa "Alejo Lascano Bahamonde" Guayaquil, Guayas, 2020.* (Tesis) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2977537>
- Mahaney, R., & Lederer, L. (2015). An agency theory explanation of project success. *Journal of Computer Information Systems*, 51(4), 102–113.  
[https://www.researchgate.net/publication/285830003\\_An\\_agency\\_theory\\_explanation\\_of\\_project\\_success](https://www.researchgate.net/publication/285830003_An_agency_theory_explanation_of_project_success)
- Montoya, C., y Boyero, M. (2016). Martín Ramiro el recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20(2), 1-20. Universidad Nacional de Misiones Misiones, Argentina.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Moreira, K. (2018). *Proposição metodológica para o desenvolvimento de competências secretariais no contexto da gestão universitária.* (Tese Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio-Econômico, Programa de Pós-Graduação em Administração, Florianópolis.  
<http://www.bu.ufsc.br/teses/PCAD1077-T.pdf>
- Nascimento, A., Rocha, B., & Uchôa, M. (2018). A comunicação assertiva dentro das organizações: para influência de resultados. *Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA.* <https://grupounibra.com/uploads/repositorio/rhumntcc-1.pdf>
- Piccoli, B., Callea, A., Urbini, F., Chirumbolo, A., Ingusci, E., & De Witte, H. (2017). *Job insecurity and performance: the mediating role of organizational identification.* *Personnel Review*, 46(8), 1508–1522. <https://doi.org/10.1108/PR-05-2016-0120>.
- Pilligua, C., y Arteaga, F.(2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28).  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>

- Pipaş, M., & Jaradat, M. (2010). Assertive communication skills. *Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica*, 12, 649–656. <http://oeconomica.uab.ro/upload/lucrari/1220102/17.pdf>
- Romero, C. (2020). *Gestión pública por resultados y desempeño laboral de los directores de la Ugel 15, Huarochirí, Lima 2019*. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41708>
- Sarhadi, M. (2016). Comparing communication style within project teams of three project-oriented organizations in Iran. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 226, 226–235. <https://doi:10.1016/j.sbspro.2016.06.183>
- Tapia, F., y Lozano, U. (2019) Comunicación asertiva y productiva: Casos de estudio en Manizales. *NOVUM, Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 1(9), 261-285. Universidad Nacional de Colombia. <https://www.redalyc.org/journal/5713/571360739013/html/>
- Wajiha, S., & Tuba, S. (2022). Antecedents of organizational identification: implications for employee performance. *RAUSP Management Journal*, 57(2), 111-130. Universidade de São Paulo. <https://www.redalyc.org/journal/5538/553870604002/html/>
- Willey, M., Figueiredo, P., & Pereira, C. (2018). Antecedents of innovation in industry: The impact of work environment factors on creative performance. *Innovation & Management Review*, 15(3) Universidade de São Paulo. <https://www.redalyc.org/journal/5375/537559314003/html/>
- Yang, Y., Njeri, G., & Dong, G. (2020). Mediating Role of Trust Between Leader Communication Style and Subordinate's Work Outcomes in Project Teams. *Engineering Management Journal*, 32(3), 152-165. [https://www.researchgate.net/publication/340146115\\_Mediating\\_Role\\_of\\_Trust\\_Between\\_Leader\\_Communication\\_Style\\_and\\_Subordinate's\\_Work\\_Outcomes\\_in\\_Project\\_Teams](https://www.researchgate.net/publication/340146115_Mediating_Role_of_Trust_Between_Leader_Communication_Style_and_Subordinate's_Work_Outcomes_in_Project_Teams)
- Yavar, F. (2021). *Comunicación asertiva institucional y el clima organizacional en la dirección de salud red bonilla - la Punta del Callao*. (Tesis) Universidad

San Martin de Porres, Lima, Perú.  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8650/YAVAR\\_RF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8650/YAVAR_RF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022					
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la asociación entre la comunicación asertiva con el desempeño laboral en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022?	Establecer la asociación para la comunicación asertiva con el desempeño laboral en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022.	La comunicación asertiva se asocia directa y significativamente con el desempeño laboral en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022.	<b>V1.</b> <b>Comunicación asertiva</b>	D1. Estrategias Asertivas	<b>Método:</b> Deductivo-hipotético <b>Tipo Investigación:</b> Básica <b>Diseño:</b> No Experimental <b>Nivel:</b> descriptiva-correlacional <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Corte:</b> Transversal <b>Población:</b> 60 colaboradores de la industria alimentaria Induamerica Trade S.A. <b>Muestra:</b> 53 colaboradores de la industria alimentaria Induamerica Trade S.A. <b>Muestreo (probabilístico):</b> 53 colaboradores de la industria alimentaria Induamerica Trade S.A.
	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>		D2. Estilos Asertivos	
	1. Conocer los niveles de la comunicación asertiva en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022	1. El nivel de la comunicación asertiva es bajo en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022.	D3. Comunicación Precisa		
	2. Describir los niveles con el desempeño laboral en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022	2. El nivel del desempeño laboral es bajo en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022	<b>V2.</b> <b>Desempeño laboral</b>	D1. Desempeño de la tarea	
3. Identificar la asociación de las dimensiones de la comunicación asertiva con el desempeño laboral en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022	3. La comunicación asertiva se asocia directa y significativamente con las dimensiones del desempeño laboral en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022.		D2. Desempeño contextual	D3. Desempeño organizacional	

	<p>4. Determinar la asociación de la comunicación asertiva con las dimensiones del desempeño laboral en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022</p>	<p>4. Las dimensiones de la comunicación asertiva se asocian directa y significativamente con el desempeño laboral en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022</p>			<p><b>Técnica de recolección:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario - Test de la Comunicación asertiva. - Test del Desempeño laboral</p> <p><b>Técnica de Procesamiento:</b> Análisis estadísticos descriptivos e inferenciales en los softwares Microsoft Excel y SPSS v. 26.</p>
--	--	--	--	--	---

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores / Ítems	Escala de medición
V1. Comunicación asertiva	Es esa habilidad social de la persona para expresar una idea clara y directa de sus opiniones, deseos y sentimientos acerca de algo, donde en realidad existe una necesidad primordial para investigar este tema debido a la importancia de dicha comunicación asertiva entre sus miembros para que así pueda repercutir en un óptimo desempeño dentro de sus funciones (Pipaş y Jaradat, 2010).	Se cuantificarán las alternativas (respuestas) del “Cuestionario de Comunicación Asertiva”, cuyas calificaciones para ítems se sumarán para obtener un global que, según la baremación, saldrá una rubrica que indica los diferentes niveles tanto para la comunicación asertiva como a sus respectivas dimensiones	D1. Estrategias Asertivas	-Aserción positiva (1, 2) -Comunicación lingüística gestual (3, 4) -Formas de comunicación interpersonal (5, 6)	<p><b>Escala Likert:</b> Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Rara vez (2), y Nunca (1)</p> <p><b>Escala de valorativa “Desempeño Laboral”</b> Alta (82-110) Moderada (52-81) Baja (22-51)</p>
			D2. Estilos Asertivos	-Autoestima (7, 8) -Asertividad (9, 10) -Aserción efectiva (11, 12) -Pensamiento sentimiento y conducta (13, 14)	
			D3. Comunicación Precisa	-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)	
V2. Desempeño laboral	A través de ella, es posible retroalimentar los resultados, evaluar el nivel de efectividad en el trabajo, identificar talentos, verificar la productividad de los empleados, entre otros puntos que contribuirán al desarrollo de medidas y	Se medirá mediante la cuantificación de las alternativas (respuestas) del “Cuestionario del Desempeño Laboral”, tomado en cuenta, donde se sumarán cada ítem, arrojando una valoración (nivel) para cada	Dim1. Desempeño de la tarea	-Dominio técnico de las funciones (1, 2) -Búsqueda de soluciones (3, 4) -Cumplimiento de regulaciones (5, 6)	<p><b>Escala Likert:</b> Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Rara vez (2), y Nunca (1)</p>
			Dim2. Desempeño	-Requerimiento de supervisión (7, 8) -Compromiso con la labor efectuada	

	<p>programas de capacitación para eliminar los problemas identificados y garantizar la expansión de la organización (Wajihā y Tuba, 2022).</p>	<p>dimensión, y su vez éstas para la variable desempeño.</p>	<p>contextual</p>	<p>(9, 10) -Evaluación del desempeño (11, 12)</p>	<p><b>Escala de valorativa “Desempeño Laboral”</b></p> <p>Alto (67-90)</p> <p>Medio (43-66)</p> <p>Bajo (18-42)</p>
			<p>Dim3. Desempeño organizacional</p>	<p>-Compromiso con la institución (13, 14) -Calidad de trabajo realizado (15, 16) -Desempeño en base a los recursos asignados (17, 18).</p>	

### Anexo 3. Instrumentos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

#### CUESTIONARIO COMUNICACIÓN ASERTIVA

Título de la tesis: *“Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022”*

Encuestador :

Nombre (opcional) : \_\_\_\_\_.

Sexo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Tiempo de desempeño como trabajador: \_\_\_\_: años

Fecha : \_\_\_\_/\_\_\_\_/2022.

Responda las siguientes preguntas marcando la alternativa que creas conveniente, muchas gracias por su disponibilidad.

**Estimado trabajador:** Una vez informado acerca de propósito del presente instrumento, se le agradece responder de la manera más sincera posible cada una de las preguntas. Favor, leer detenidamente cada ítem con una única alternativa para cada pregunta formulada:

N o	Comunicación Asertiva	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
--------	-----------------------	-------	----------	---------	--------------	---------

Dimensión 1. Estrategias de asertividad						
1	Usted(es) se dirige con respeto hacia las personas.					
2	Usted(es) controla sus emociones a partir de una reflexión interna.					
3	Usted(es) se incomoda cuando realiza gestos inadecuados en sus conversaciones.					
4	Usted(es) utiliza gestos para comunicarse y lo comprendan.					
5	Usted(es) se altera al ver que muchos no controlan sus emociones: gritando en sus intervenciones.					
6	Usted(es) habla con coherencia y precisión					
7	Usted(es) controla las emociones aun cuando le falte el respeto.					
8	Usted(es) saben aceptar o negar ante un requerimiento de sus compañeros.					

<b>Dimensión 2. Estilo asertivo</b>					
9	Usted(es) responden con actitud asertiva, cuando alguien se muestra agresivo.				
10	Usted(es) muestran serenidad en el tono de voz, tanto en las palabras, cuando conversas con los demás.				
11	Usted(es) son reconocidos por sus esfuerzos y sacrificios.				
12	Usted(es) en la empresa coordinan solidariamente en equipo.				
13	Usted(es) conversan con sus compañeros manteniendo contacto visual y una buena postura.				
14	Usted(es) en la empresa consideran que cuando una puerta se cierra otra se abre.				
<b>Dimensión 3. Comunicación precisa</b>					
15	Usted(es) reconocen las emociones, ideas y sentimientos de los demás cuando conversan.				
16	Usted(es) les gusta que les digan las cosas directamente.				
17	Usted(es) comprenden mejor la información si utilizan palabras adecuadas.				
18	Usted(es) sienten admiración por sus compañeros íntegros, que dominen el tema de discusión, con coherencia y confianza en sí mismo.				
19	Usted(es) ante una agresión responden con una creación y no con la violencia.				
20	Usted(es) consideran a las personas por iguales, a pesar que somos totalmente distintos, demostrando ser tolerantes.				
21	Usted(es) se solidarizan con sus compañeros en situaciones de urgencia.				
22	Usted(es) cuando ven a alguien con problemas, se conjetura sobre su situación.				

Gracias por su atención.....



## CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Título de la tesis: “Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022”

Encuestador :

Nombre (opcional) : \_\_\_\_\_.

Sexo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Tiempo de desempeño como trabajador: \_\_\_\_: años

Fecha : \_\_\_\_/\_\_\_\_/2022.

Responda las siguientes preguntas marcando la alternativa que creas conveniente, muchas gracias por su disponibilidad.

**Estimado trabajador:** Una vez informado acerca de propósito del presente instrumento, se le agradece responder de la manera más sincera posible cada una de las preguntas. Favor, leer detenidamente cada ítem con una única alternativa para cada pregunta formulada:

Desempeño Laboral		Nunca	Rara vez	A veces	Casi	Siempre
<b>No</b>	<b>Dim1. Desempeño de la tarea</b>					
1.	¿Considera que el personal que labora en la institución desarrolla las labores para el cual reúne las capacidades?					
2.	¿Los trabajos encomendados al personal que labora en la Institución son cumplidos con responsabilidad?					
3.	¿Los problemas e inconvenientes son solucionados de manera eficiente?					
4.	Cuando se presentan problemas difíciles de solucionar, ¿Se busca apoyo con los demás compañeros y autoridades de la institución?					
5.	¿El personal, se rigen por las regulaciones internas de la institución para cumplir con su trabajo?					
6.	¿El personal desarrolla sus servicios de manera profesional para satisfacer los requerimientos de la institución?					
	<b>Dim2. Desempeño contextual</b>					
7.	¿El personal de la empresa para realizar sus labores, requiere de una supervisión constante??					



8.	¿El personal de la empresa, ante una actividad asignada, se muestra atento para la tarea propuesta?					
9.	¿El personal de la empresa, se considera comprometido e identificado con su trabajo dentro de la institución?					
10.	¿El personal de la empresa, considera que las metas previstas por la organización son generalmente alcanzadas por la realización de su trabajo?					
11.	¿En el desempeño de sus funciones, perciben la recompensa por la labor emprendida mediante evaluación de sus actividades?					
12.	¿En la labor emprendida, se presentan mejoras continúa reconociéndose su desempeño mediante mecanismos de supervisión de personal?					
<b>Dim3. Desempeño organizacional</b>						
13.	¿Se cumplen con los plazos establecidos por la institución en la entrega informes de sus actividades?					
14.	¿Considera que, la institución busca la eficiencia en el uso de recursos y de su tiempo para el desarrollo de las labores?					
15.	¿El compromiso del personal en su desempeño laboral prevalece por encima del cumplimiento de labores?					
16.	¿En la presentación de sus resultados, se distingue y representa la calidad, así como la capacidad de realización en el cumplimiento de tareas de la mejor manera?					
17.	¿El personal, resuelve con prontitud las tareas encomendadas con los recursos suficientes de una manera óptima?					
18.	¿El Personal utiliza adecuadamente las tecnologías en sus labores diarias?					

Gracias por su atención.....

## Ficha técnica del instrumento de la Comunicación Asertiva

Nombre:	"Cuestionario de la Comunicación Asertiva"	
Autor original:	Álvarez (2019), y modificado (adaptado) por Corzo (2022)	
Nombre inst. original	"Instrumento de medición de la Comunicación Asertiva"	
Dimensiones:	D1_Estrategias asertivas, D2_Estilos asertivos, D3_Comunicación precisa	
Nº de ítems	22	
Escala de valoración:	"Siempre=5", "Casi siempre=4", "A veces=3", "Rara vez=2", y "Nunca=1".	
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de cualquier organización o empresa	
Administración:	Auto reporte individual	
Duración:	10 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Medir la comunicación asertiva de acuerdo a la opinión de los trabajadores	
Validez:	Validez de contenido, mediante el juicio de tres expertos en el tema con grados como mínimo maestría, los cuales mediante una matriz valoraron la coherencia entre la variable y sus dimensiones, indicadores, ítems y alternativas de respuesta.	
Confiabilidad:	En la confiabilidad reportada por Álvarez (2019) fue de 0.952 (alta fiabilidad); y la de Corzo (2022) en su adaptación fue 0.923.	
Adaptado por:	Br. Del Valle Chávez, Oscar.	
Unidades de información:	Induamerica Trade S.A, Rioja, 2022.	
Organización:	Dimensiones	Nº de ítems
	Dim1. Desempeño de la tarea	1-8
	Dim2. Desempeño contextual	9-14
	Dim3. Desempeño organizacional	15-22
Niveles / Valores finales	Alto: 82-110 Medio: 52-81 Baja: 22-51	

## Ficha técnica del instrumento desempeño laboral

Nombre:	"Cuestionario de medición del desempeño laboral"	
Autor original:	Romero, C. (2020), modificado por Araucano, R. (2021)	
Nombre inst. original	"Instrumento de medición del desempeño laboral"	
Dimensiones:	Desempeño de la tarea, Desempeño contextual, Desempeño organizacional	
N° de ítems	18	
Escala de valoración:	"Siempre=5", "Casi siempre=4", "A veces=3", "Rara vez=2", y "Nunca=1".	
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de cualquier organización o empresa	
Administración:	Auto reporte individual	
Duración:	10 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Medir el desempeño laboral de acuerdo a la opinión de los trabajadores	
Validez:	Validez de contenido, mediante el juicio de tres expertos en el tema con grados como mínimo maestría, los cuales mediante una matriz valoraron la coherencia entre la variable y sus dimensiones, indicadores, ítems y alternativas de respuesta.	
Confiabilidad:	En la confiabilidad original reportada por Álvarez (2019) fue de 0.950 (alta fiabilidad); y en Araucano (2021), en su adaptación, de 0.960.	
Adaptado por:	Br. Del Valle Chávez, Oscar.	
Unidades de información:	Induamerica Trade S.A, Rioja, 2022.	
Organización:	Dimensiones	N° de ítems
	Dim1. Desempeño de la tarea	1-6
	Dim2. Desempeño contextual	7-12
	Dim3. Desempeño organizacional	13-18
Niveles / Valores finales	Alto: 67-90 Medio: 43-66 Bajo: 18 -42	

## Anexo 4: Validación de juicio de expertos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pereyra Gonzales Tony Venancio

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad: Doctor Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación: Cuestionario de Desempeño laboral.

Autores del instrumento: Del Valle Chávez, Oscar

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: desempeño laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: desempeño laboral.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y x de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: desempeño laboral.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>43</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Moyobamba, 25 de septiembre de 2022



Dr. Tony Venancio Pereyra Gonzales  
C.E.A.P. 1980

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Pereyra Gonzales, Tony Venancio

Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: Doctor Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación: Cuestionario de Comunicación asertiva.

Autores del instrumento: Del Valle Chávez, Oscar

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
2. OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable comunicación asertiva en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
3. ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable comunicación asertiva					X
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Comunicación asertiva, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
5. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
6. INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable comunicación asertiva					X
9. METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
10. PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>45</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Aplicable para la prueba piloto \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Moyobamba, 26 de septiembre de 2022



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Basildas Márquez, Carlos Andrés

Institución donde labora : R&G Investigaciones.

Especialidad: Mg. Metodología de la Investigación

Instrumento de evaluación: Cuestionario de Comunicación asertiva.

Autores del instrumento: Del Valle Chávez, Oscar

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
2. OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable comunicación asertiva en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
3. ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable comunicación asertiva					X
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Comunicación asertiva, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
5. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
6. INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable comunicación asertiva					X
9. METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
10. PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>50</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable para la prueba piloto \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Moyobamba, 26 de septiembre de 2022

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

**DATOS GENERALES** Apellidos y nombres del experto: Bastidas Márquez, Carlos Andrés

Institución donde labora : R&G Investigaciones.

Especialidad: Mg. Metodología de la Investigación

Instrumento de evaluación: Cuestionario de Desempeño laboral.

Autores del instrumento: Del Valle Chávez, Oscar

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
2. OBJEIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable desempeño laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
3. ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable desempeño laboral					X
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable desempeño laboral, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
5. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
6. INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable desempeño laboral					X
9. METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
10. PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>50</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable para la prueba piloto \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Moyobamba, 26 de septiembre de 2022

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Silva Diaz, Luis Alberto  
 Institución donde labora : I.E. Dionisio Ocampo Chávez.  
 Especialidad: Mg. Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación: Cuestionario de Comunicación asertiva.  
 Autores del instrumento: Del Valle Chávez, Oscar

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DÉFICIENTE (1) DÉFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
2. OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable comunicación asertiva en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
3. ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable comunicación asertiva.					X
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Comunicación asertiva, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
5. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
6. INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable comunicación asertiva.					X
9. METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
10. PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>45</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Aplicable para la prueba piloto \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Moyobamba, 26 de septiembre de 2022

  
 \_\_\_\_\_  
 Lic. Luis Alberto Silva Diaz  
 INGENIERO DE GESTIÓN EDUCATIVA



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA  
DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Silva Diaz, Luis Alberto  
 Institución donde labora : I.E Dionisio Ocampo Chávez.  
 Especialidad: Mg. Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación: Cuestionario de Desempeño laboral.  
 Autores del instrumento: Del Valle Chávez, Oscar

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
2. OBJEIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable desempeño laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
3. ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable desempeño laboral					X
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable desempeño laboral, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
5. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
6. INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable desempeño laboral					X
9. METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
10. PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>50</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Aplicable para la prueba piloto \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Moyobamba, 26 de septiembre de 2022

  
 Lic. Luis Alberto Silva Diaz  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

### Anexo 5: Escalas de valoración (Alfa de Cronbach y Rho de Spearman)

V1 Comunicación asertiva																							
No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Total
1	3	2	1	3	2	2	1	2	5	1	1	2	3	2	1	2	2	3	1	3	4	2	48
2	2	2	1	3	1	2	3	2	2	2	2	5	2	1	3	2	1	2	3	1	3	2	47
3	1	1	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	1	3	1	38
4	4	2	3	1	2	2	1	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	1	57
5	2	3	2	3	3	3	3	3	5	2	1	3	5	2	1	5	1	3	5	5	5	2	67
6	2	2	1	2	2	2	4	5	5	2	2	1	5	2	2	5	5	2	3	3	4	2	63
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	47
8	5	3	1	3	1	2	5	4	2	3	4	3	4	3	1	5	4	3	5	5	5	1	72
9	4	2	1	2	2	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	2	2	4	3	2	3	1	48
10	3	3	4	2	1	2	2	2	1	2	4	3	4	2	1	2	3	4	3	3	3	4	58
11	4	5	5	2	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	5	5	3	3	2	3	3	5	85
12	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1	46
13	2	3	1	3	1	2	2	4	3	2	4	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	51
14	5	3	2	1	2	2	2	2	2	4	3	2	3	1	2	2	3	3	3	4	4	2	57
15	3	4	3	1	3	1	2	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	64
<b>Vi</b>	1.33	0.91	1.47	0.52	0.73	0.52	1.31	1.26	1.58	0.69	1.18	1.13	1.66	0.67	1.20	1.80	1.32	0.38	1.00	1.36	1.04	1.49	
<b>K</b>	22																						
$\sum Vi$	24.53																						
<b>Vt</b>	138.12																						
<b>α</b>	0.86																						

α = Alfa de Cronbach  
 K = Número de Ítems  
 Vi = Varianza de cada ítems  
 Vt = Varianza total

Valores de los niveles de confiabilidad.

Valores	Nivel de confiabilidad
-1.0 a 0.00	No es confiable
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.5 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Hernández et al. (2014, p. 438).

V2_Desempeño Laboral																			
No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Total
1	1	1	2	4	2	5	2	3	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	39
2	2	1	2	3	4	3	3	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	3	42
3	1	3	1	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1	3	1	30
4	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	27
5	5	4	1	1	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	2	3	2	3	55
6	5	3	1	4	2	1	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	51
7	1	1	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	38
8	4	4	4	4	3	4	5	2	3	4	4	3	2	4	3	5	2	2	62
9	2	2	2	2	3	2	1	1	3	4	3	1	3	1	1	3	3	1	38
10	1	5	2	2	3	2	5	1	3	2	2	3	4	2	2	4	2	2	47
11	4	3	5	5	3	4	5	3	2	3	4	5	5	3	4	3	2	2	65
12	1	2	1	4	3	1	2	3	3	1	2	1	1	3	1	1	4	2	36
13	1	2	1	2	5	4	1	1	3	1	4	4	3	1	2	3	2	2	42
14	1	4	1	5	3	1	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	43
15	2	5	1	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	51
<b>Vi</b>	2.25	1.93	1.40	1.72	0.86	1.84	1.82	0.73	0.36	1.18	0.76	1.56	1.17	1.05	0.73	1.18	0.69	0.60	
<b>K</b>	18	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$ <p> <math>\alpha</math> = Alfa de Cronbach            K = Número de Ítems            Vi = Varianza de cada ítems            Vt = Varianza total         </p>																	
$\sum Vi$	21.81																		
<b>Vt</b>	109.71																		
<b><math>\alpha</math></b>	<b>0.85</b>																		

## Correlación para la prueba Piloto

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1_Comunicación_asertiva	,169	15	,200 <sup>*</sup>	,922	15	,208
V2_Desempeño_Laboral	,151	15	,200 <sup>*</sup>	,965	15	,771

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Correlaciones R de Pearson

		V1_Comunicación_asertiva	V2_Desempeño_Laboral
V1_Comunicación_asertiva	Correlación de Pearson	1	,870 <sup>**</sup>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	15	15
V2_Desempeño_Laboral	Correlación de Pearson	,870 <sup>**</sup>	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	15	15

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

# Base de datos

V1 Comunicación asertiva																																		
No.	D1 Estrategias de asertividad												D2 Estilo asertivo						D3 Comunicación precisa								MEDIA	SUMA	NIVEL					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	MEDIA	SUMA	NIVEL	P9	P10	P11	P12	P13	P14	MEDIA	SUMA	NIVEL	P15	P16	P17	P18	P19	P20				P21	P22	MEDIA	SUMA	NIVEL
1	3	2	1	3	2	2	1	2	2	16	Bajo	5	1	1	2	3	2	2	14	Bajo	1	2	2	3	1	3	4	2	2	18	Bajo	2	48	Bajo
2	2	2	1	3	1	2	3	2	2	16	Bajo	2	2	2	5	2	1	2	14	Bajo	3	2	1	2	3	1	3	2	2	17	Bajo	2	47	Bajo
3	1	1	3	2	1	3	2	2	2	15	Bajo	3	1	3	2	2	1	2	12	Bajo	1	1	1	3	3	1	3	1	2	14	Bajo	2	41	Bajo
4	4	2	3	1	2	2	1	4	2	19	Medio	3	2	3	2	2	3	3	15	Medio	3	3	2	3	3	3	5	1	3	23	Medio	3	57	Medio
5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	22	Medio	5	2	1	3	5	2	3	18	Medio	1	5	1	3	5	5	5	2	3	27	Medio	3	67	Medio
6	2	2	1	2	2	2	4	5	3	20	Medio	5	2	2	1	5	2	3	17	Medio	2	5	5	2	3	3	4	2	3	26	Medio	3	63	Medio
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	Bajo	2	1	2	4	2	3	2	14	Bajo	2	3	2	2	2	2	2	2	2	17	Bajo	2	47	Bajo
8	5	3	1	3	1	2	5	4	3	24	Medio	2	3	4	3	4	3	3	19	Medio	1	5	4	3	5	5	5	1	4	29	Medio	3	72	Medio
9	4	2	1	2	2	1	1	3	2	16	Bajo	2	3	3	4	1	1	2	14	Bajo	1	2	2	4	3	2	3	1	2	18	Bajo	2	48	Bajo
10	3	3	4	2	1	2	2	2	2	19	Medio	1	2	4	3	4	2	3	16	Medio	1	2	3	4	3	3	3	4	3	23	Medio	3	58	Medio
11	4	5	5	2	4	4	4	5	4	33	Alto	4	3	5	4	4	3	4	23	Alto	5	5	3	3	2	3	3	5	4	29	Medio	4	85	Alto
12	3	2	1	2	2	2	2	2	2	16	Bajo	3	2	3	2	2	1	2	13	Bajo	2	2	2	3	3	2	2	1	2	17	Bajo	2	46	Bajo
13	2	3	1	3	1	2	2	4	2	18	Bajo	3	2	4	2	1	2	2	14	Bajo	2	2	3	2	3	2	2	3	2	19	Medio	2	51	Bajo
14	5	3	2	1	2	2	2	2	2	19	Medio	2	4	3	2	3	1	3	15	Medio	2	2	3	3	3	4	4	2	3	23	Medio	3	57	Medio
15	3	4	3	1	3	1	2	4	3	21	Medio	2	3	3	2	4	3	3	17	Medio	3	3	4	3	3	3	3	4	3	26	Medio	3	64	Medio
16	3	3	1	2	1	2	5	5	3	22	Medio	5	1	2	4	4	2	3	18	Medio	1	3	5	5	5	4	4	1	4	28	Medio	3	68	Medio
17	3	4	4	2	2	3	2	2	3	22	Medio	3	4	4	3	1	3	3	18	Medio	1	5	5	3	2	5	4	3	4	28	Medio	3	68	Medio
18	3	3	1	2	1	2	3	3	2	18	Bajo	3	2	2	3	2	2	2	14	Bajo	2	1	2	2	3	2	3	2	2	18	Bajo	2	50	Bajo
19	2	3	2	1	1	3	2	1	2	15	Bajo	2	2	3	3	1	2	2	13	Bajo	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	Bajo	2	44	Bajo
20	2	4	2	3	2	3	3	3	3	22	Medio	5	1	5	5	1	1	3	18	Medio	2	3	4	3	3	5	5	2	3	27	Medio	3	67	Medio
21	5	5	4	4	3	5	5	5	5	36	Alto	4	4	4	5	4	5	4	26	Alto	5	4	4	4	5	5	5	5	5	37	Alto	5	99	Alto
22	2	1	2	2	2	2	2	2	2	15	Bajo	2	1	2	2	2	2	2	11	Bajo	1	2	1	2	2	3	2	1	2	14	Bajo	2	40	Bajo
23	5	4	5	3	4	4	5	5	4	35	Alto	4	4	5	5	4	2	4	24	Alto	5	5	3	5	2	5	4	5	4	34	Alto	4	93	Alto
24	2	2	2	3	2	2	3	2	2	18	Bajo	2	3	2	3	2	2	2	14	Bajo	1	2	1	4	2	2	5	1	2	18	Bajo	2	50	Bajo
25	5	4	3	2	3	2	2	2	3	23	Medio	3	3	3	3	3	3	3	18	Medio	4	4	4	5	3	1	4	3	4	28	Medio	3	69	Medio
26	3	2	3	2	2	2	5	4	3	23	Medio	5	2	1	4	5	1	3	18	Medio	3	3	3	2	5	5	5	2	4	28	Medio	3	69	Medio
27	4	5	5	2	5	4	4	5	4	34	Alto	5	3	4	3	4	4	4	23	Alto	4	3	4	5	5	4	4	4	4	33	Alto	4	90	Alto
28	3	2	2	3	2	2	3	5	3	22	Medio	4	3	3	5	1	2	3	18	Medio	5	3	2	3	4	3	3	4	3	27	Medio	3	67	Medio
29	3	3	2	2	1	4	3	2	3	20	Medio	2	2	4	2	2	4	3	16	Medio	2	3	3	3	4	2	3	3	3	23	Medio	3	59	Medio
30	1	2	1	2	2	2	3	2	2	15	Bajo	1	5	1	2	1	2	2	12	Bajo	1	2	1	3	2	3	1	2	2	15	Bajo	2	42	Bajo
31	4	2	2	2	2	3	3	4	3	22	Medio	5	3	3	2	3	2	3	18	Medio	1	5	1	4	5	5	5	2	4	28	Medio	3	68	Medio
32	5	5	5	3	4	5	5	5	5	37	Alto	5	5	3	4	5	5	5	27	Alto	5	5	5	4	3	5	5	5	5	37	Alto	5	101	Alto
33	3	5	5	2	2	2	3	3	3	24	Medio	4	4	4	3	5	3	4	23	Alto	5	5	3	3	2	4	4	3	4	29	Medio	3	76	Medio
34	3	3	1	3	3	2	1	4	3	20	Medio	3	3	3	3	2	3	3	17	Medio	3	3	2	3	3	4	3	3	3	24	Medio	3	61	Medio
35	2	2	3	2	2	2	3	2	2	18	Bajo	2	2	3	2	3	2	2	14	Bajo	3	2	3	2	3	1	2	3	2	19	Medio	2	51	Bajo
36	3	2	1	2	2	2	1	2	2	15	Bajo	2	2	2	3	2	2	2	13	Bajo	1	2	3	3	2	1	3	1	2	16	Bajo	2	44	Bajo
37	4	3	4	4	5	5	5	5	4	35	Alto	2	5	3	5	4	5	4	24	Alto	5	3	5	5	5	3	5	5	5	36	Alto	4	95	Alto
38	2	3	1	2	1	2	2	1	2	14	Bajo	1	1	2	3	1	1	2	9	Bajo	1	2	1	2	1	2	2	2	2	13	Bajo	2	36	Bajo
39	1	3	3	2	3	3	2	3	3	20	Medio	3	3	4	3	2	2	3	17	Medio	2	5	3	2	3	3	3	2	3	23	Medio	3	60	Medio
40	2	2	3	2	1	2	3	1	2	16	Bajo	2	2	3	3	2	2	2	14	Bajo	3	2	2	2	3	2	2	2	2	18	Bajo	2	48	Bajo
41	2	5	4	4	5	5	5	5	4	35	Alto	5	3	4	3	4	5	4	24	Alto	5	5	3	4	5	4	5	5	5	36	Alto	4	95	Alto
42	5	5	5	4	4	5	5	5	5	38	Alto	5	5	5	4	4	5	5	28	Alto	5	5	5	5	5	5	4	5	5	39	Alto	5	105	Alto
43	5	5	5	3	4	5	5	5	5	37	Alto	4	4	5	5	5	4	5	27	Alto	5	5	4	5	5	4	5	5	5	38	Alto	5	102	Alto
44	2	1	2	3	1	2	3	2	2	16	Bajo	1	1	4	2	2	3	2	13	Bajo	2	2	3	2	3	2	2	1	2	17	Bajo	2	46	Bajo
45	2	2	2	3	1	2	2	1	2	15	Bajo	2	3	2	3	1	2	2	13	Bajo	1	2	2	1	2	2	3	2	2	15	Bajo	2	43	Bajo
46	3	5	4	3	1	2	1	2	3	21	Medio	4	4	2	2	2	4	3	18	Medio	1	2	5	5	3	5	5	1	3	27	Medio	3	66	Medio
47	3	1	1	2	1	3	2	2	2	15	Bajo	3	1	3	2	1	3	2	13	Bajo	1	2	1	4	2	2	2	1	2	15	Bajo	2	43	Bajo
48	5	5	5	1	5	5	5	5	5	36	Alto	4	5	5	2	4	4	4	24	Alto	5	5	3	4	5	5	5	5	5	37	Alto	4	97	Alto
49	5	3	5	3	1	3	1	2	3	23	Medio	4	5	2	3	1	3	3	18	Medio	1	1	5	4	5	5	5	3	4	29	Medio	3	70	Medio
50	2	1	2	2	2	4	3	3	2	19	Medio	3	3	2	3	2	2	3	15	Medio	1	1	2	3	3	3	4	5	3	22	Medio	3	56	Medio
51	2	2	2	2	1	2	2	2	2	15	Bajo	2	2	3	3	1	2	2	13	Bajo	1	2	2	3	2	2	2	2	2	16	Bajo	2	44	Bajo
52	3	1	2	2	1	2	2	1	2	14	Bajo	1	1	2	2	1	1	1	8	Bajo	2	1	1	3	1	2	2	1	2	13	Bajo	2	35	Bajo
53	2	2	2	2	2	3	2	3	2	18	Bajo	3	3	3	1	2	2	2	14	Bajo	1	3	2	3	2	3	3	1	2	18	Bajo	2	50	Bajo

V2_Desempeño Laboral																															
No	D1_Desempeño de la tarea						D2_Desempeño contextual						D3_Desempeño organizacional						Media	Total	Nivel										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Media	Suma	Nivel	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Media	Suma	Nivel				P13	P14	P15	P16	P17	P18	Media	Suma	Nivel	
1	1	1	2	4	2	5	3	15	Medio	2	3	2	2	2	3	2	14	Bajo	1	2	1	2	2	2	2	2	10	Bajo	2	39	Bajo
2	2	1	2	3	4	3	3	15	Medio	3	3	3	1	3	1	2	14	Bajo	2	2	2	2	2	3	2	13	Bajo	2	42	Bajo	
3	1	3	1	1	2	1	2	9	Bajo	1	2	2	3	2	1	2	11	Bajo	1	2	2	1	3	1	2	10	Bajo	2	30	Bajo	
4	1	1	2	2	1	1	1	8	Bajo	2	2	2	1	1	2	2	10	Bajo	2	1	3	1	1	1	2	9	Bajo	2	27	Bajo	
5	5	4	1	1	4	4	3	19	Medio	3	3	2	4	3	4	3	19	Medio	3	4	2	3	2	3	3	17	Medio	3	55	Medio	
6	5	3	1	4	2	1	3	16	Medio	3	3	4	3	2	3	3	18	Medio	2	3	3	3	3	3	3	17	Medio	3	51	Medio	
7	1	1	3	2	3	3	2	13	Bajo	2	1	2	3	2	3	2	13	Bajo	2	3	2	3	1	1	2	12	Bajo	2	38	Bajo	
8	4	4	4	4	3	4	4	23	Alto	5	2	3	4	4	3	4	21	Medio	2	4	3	5	2	2	3	18	Medio	3	62	Medio	
9	2	2	2	2	3	2	2	13	Bajo	1	1	3	4	3	1	2	13	Bajo	3	1	1	3	3	1	2	12	Bajo	2	38	Bajo	
10	1	5	2	2	3	2	3	15	Medio	5	1	3	2	2	3	3	16	Medio	4	2	2	4	2	2	3	16	Medio	3	47	Medio	
11	4	3	5	5	3	4	4	24	Alto	5	3	2	3	4	5	4	22	Medio	5	3	4	3	2	2	3	19	Medio	4	65	Medio	
12	1	2	1	4	3	1	2	12	Bajo	2	3	3	1	2	1	2	12	Bajo	1	3	1	1	4	2	2	12	Bajo	2	36	Bajo	
13	1	2	1	2	5	4	3	15	Medio	1	1	3	1	4	4	2	14	Bajo	3	1	2	3	2	2	2	13	Bajo	2	42	Bajo	
14	1	4	1	5	3	1	3	15	Medio	2	1	3	3	3	2	2	14	Bajo	3	2	3	2	1	3	2	14	Bajo	2	43	Medio	
15	2	5	1	2	3	3	3	16	Medio	3	2	3	3	3	4	3	18	Medio	2	4	3	2	3	3	3	17	Medio	3	51	Medio	
16	4	5	4	3	3	1	3	20	Medio	3	2	5	4	4	1	3	19	Medio	3	3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	57	Medio	
17	4	5	3	3	3	2	3	20	Medio	4	3	4	2	2	4	3	19	Medio	3	4	5	2	1	3	3	18	Medio	3	57	Medio	
18	1	2	3	1	3	4	2	14	Bajo	1	1	2	1	4	4	2	13	Bajo	2	3	3	2	2	1	2	13	Bajo	2	40	Bajo	
19	1	2	2	3	3	1	2	12	Bajo	2	2	1	1	4	2	2	12	Bajo	2	1	2	1	3	2	2	11	Bajo	2	35	Bajo	
20	3	3	5	2	3	3	3	19	Medio	1	5	3	3	2	5	3	19	Medio	3	4	3	3	3	1	2	17	Medio	3	55	Medio	
21	5	4	5	3	4	3	4	24	Alto	4	4	3	4	4	5	4	24	Alto	4	4	5	5	1	4	4	23	Alto	4	71	Alto	
22	1	2	2	1	3	1	2	10	Bajo	1	1	1	4	2	2	2	11	Bajo	2	1	3	1	2	1	2	10	Bajo	2	31	Bajo	
23	4	3	5	4	4	4	4	24	Alto	3	5	3	4	4	4	4	23	Alto	3	4	4	2	5	4	4	22	Medio	4	69	Alto	
24	1	5	2	3	1	2	2	14	Bajo	1	3	2	4	1	2	2	13	Bajo	1	1	3	3	4	1	2	13	Bajo	2	40	Bajo	
25	3	5	3	4	4	4	4	23	Alto	4	5	1	4	3	3	3	20	Medio	4	3	2	3	4	2	3	18	Medio	3	61	Medio	
26	4	5	2	4	4	4	4	23	Alto	4	3	3	3	4	3	3	20	Medio	4	2	4	4	3	1	3	18	Medio	3	61	Medio	
27	5	5	4	4	4	4	4	24	Alto	3	4	4	4	4	4	4	23	Alto	3	5	4	5	1	3	4	21	Medio	4	68	Alto	
28	4	4	3	3	1	4	3	19	Medio	2	5	2	3	3	4	3	19	Medio	3	3	4	3	2	2	3	17	Medio	3	55	Medio	
29	1	5	1	4	3	2	3	16	Medio	3	5	1	1	3	3	3	16	Medio	4	2	2	2	4	2	3	16	Medio	3	48	Medio	
30	1	1	2	3	3	1	2	11	Bajo	1	1	4	1	2	2	2	11	Bajo	1	2	2	1	3	1	2	10	Bajo	2	32	Bajo	
31	2	2	1	3	2	3	2	13	Bajo	1	1	3	1	3	4	2	13	Bajo	1	3	3	2	2	1	2	12	Bajo	2	38	Bajo	
32	1	1	2	5	4	3	3	16	Medio	3	1	4	3	3	3	3	17	Medio	3	4	2	1	2	4	3	16	Medio	3	49	Medio	
33	1	4	2	3	3	2	3	15	Medio	1	2	3	3	2	3	2	14	Bajo	3	2	3	1	2	2	2	13	Bajo	2	42	Bajo	
34	1	1	2	1	3	1	2	9	Bajo	1	2	1	1	4	2	2	11	Bajo	1	3	1	1	2	2	2	10	Bajo	2	30	Bajo	
35	3	4	5	4	4	4	4	24	Alto	3	4	3	5	4	4	4	23	Alto	4	5	3	4	2	4	4	22	Medio	4	69	Alto	
36	4	2	2	3	3	2	3	16	Medio	2	3	3	4	3	2	3	17	Medio	2	4	2	2	2	4	3	16	Medio	3	49	Medio	
37	1	2	3	1	3	1	2	11	Bajo	1	2	3	2	3	1	2	12	Bajo	2	1	2	2	2	2	2	11	Bajo	2	34	Bajo	
38	3	4	3	3	3	3	3	19	Medio	2	2	3	5	4	3	3	19	Medio	2	5	3	3	1	3	3	17	Medio	3	55	Medio	
39	4	4	3	3	4	5	4	23	Alto	1	3	3	5	4	5	4	21	Medio	3	4	3	2	3	3	3	18	Medio	3	62	Medio	
40	5	3	5	3	3	5	4	24	Alto	5	3	5	5	1	5	4	24	Alto	4	5	3	4	3	5	4	24	Alto	4	72	Alto	
41	5	5	4	3	4	4	4	25	Alto	4	5	4	4	4	4	4	25	Alto	3	5	5	3	4	5	4	25	Alto	4	75	Alto	
42	5	4	3	4	3	5	4	24	Alto	5	4	3	5	4	3	4	24	Alto	4	4	4	4	3	5	4	24	Alto	4	72	Alto	
43	4	5	5	4	3	4	4	25	Alto	5	4	4	4	5	4	4	26	Alto	5	5	3	5	3	5	4	26	Alto	4	77	Alto	
44	4	1	1	2	1	5	2	14	Bajo	2	1	2	3	3	3	2	14	Bajo	2	3	1	3	3	1	2	13	Bajo	2	41	Bajo	
45	1	1	2	3	3	2	2	12	Bajo	1	1	2	2	3	3	2	12	Bajo	1	3	3	2	2	1	2	12	Bajo	2	36	Bajo	
46	2	2	2	4	2	3	3	15	Medio	1	2	3	3	3	3	3	15	Medio	2	2	3	2	3	2	2	14	Bajo	2	44	Medio	
47	1	5	1	1	4	1	2	13	Bajo	1	1	2	4	3	2	2	13	Bajo	2	2	2	2	2	2	2	12	Bajo	2	38	Bajo	
48	5	5	1	1	2	1	3	15	Medio	1	2	3	3	3	4	3	16	Medio	4	3	3	1	2	3	3	16	Medio	3	47	Medio	
49	3	1	2	3	4	3	3	16	Medio	2	2	2	4	4	3	3	17	Medio	2	3	2	3	3	4	3	17	Medio	3	50	Medio	
50	1	5	3	3	2	1	3	15	Medio	1	3	2	3	3	4	3	16	Medio	2	3	2	2	2	3	2	14	Bajo	3	45	Medio	
51	1	2	1	1	1	2	1	8	Bajo	3	2	1	1	2	1	2	10	Bajo	1	2	2	1	2	1	2	9	Bajo	2	27	Bajo	
52	1	2	2	1	1	1	1	8	Bajo	1	1	1	1	3	1	1	8	Bajo	1	1	2	1	2	1	1	8	Bajo	1	24	Bajo	
53	1	2	1	1	2	1	1	8	Bajo	1	1	2	1	3	2	2	10	Bajo	1	3	1	1	2	2	2	10	Bajo	2	28	Bajo	

## Evidencias del SPSS

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
D1_Estrategias_asertividad	,206	53	,000
D2_Estilo_asertivo	,188	53	,000
D3_Comunicación_precisa	,159	53	,002
V1_Comunicación_asertiva	,141	53	,010
D1_Desempeño_tarea	,172	53	,000
D2_Desempeño_contextual	,149	53	,005
D3_Desempeño_organizacional	,132	53	,023
V2_Desempeño_Laboral	,101	53	,200*

## Anexo 6: Carta de autorización de la empresa



### Anexo N.º 3 - DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N.º 001-2022-VI-UCV AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Induamerica Trade S.A.	20531624579
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
Francisco Suyon Venegas	16798760

#### Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en el área de almacén de la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022.	
Nombre del Programa Académico:	
ADMINISTRACIÓN	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Del Valle Chávez, Oscar	40941096

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: Francisco Suyon Venegas  
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\*) 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 representante 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.

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La presente investigación es conducida por: Bach. Del Valle Chávez, Oscar.

El objetivo general es “Establecer la asociación para la comunicación asertiva con el desempeño laboral en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A, Rioja 2022”.

Además, el propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participante.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación; por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las respuestas, las pruebas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en ella. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacernos saber.

Nota: Favor, se les agradece responder lo más sinceramente posible cada una de las preguntas formuladas.

Desde ya le agradezco su participación...



## Anexo 7: Captura de reporte turnitin

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

Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral  
en la industria alimentaria Induamerica Trade S.A., Rioja 2022

**AUTOR:**  
Del Valle Chávez, Oscar (Código ORCID.org/0000-0003-4176-9396)

**ASESOR:**  
Dr. Cruz Tarrillo, José Joel (Código ORCID.org/)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de Organizaciones

Resumen de coincidencias

**9 %**

ver fuentes en inglés (beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %	>
4	todotrello.es Fuente de Internet	1 %	>
5	www.comunicare.es Fuente de Internet	1 %	>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, JOSE JOEL CRUZ TARRILLO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - MOYOBAMBA, asesor de Tesis titulada: "Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en la industria alimentaria

Induamerica Trade S.A., Rioja 2022

", cuyo autor es DEL VALLE CHAVEZ OSCAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

MOYOBAMBA, 15 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
JOSE JOEL CRUZ TARRILLO <b>DNI:</b> 45431471 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6372-5055	Firmado electrónicamente por: JCRUZTA11 el 06- 12-2022 17:49:42

Código documento Trilce: TRI - 0441309