



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Comunicación asertiva y mejora de ambiente laboral en Romina
Kids, Centro de Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Cubas Ramos, Maria Fernanda (ORCID: 0000-0002-3466-0598)

Lluncor Ayasta, Kris Danai (ORCID: 0000-0001-5624-8353)

ASESOR:

Dr. Cardenas Saavedra, Abraham (ORCID: 0000-0002-9808-7719)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Deseo dedicarle mi investigación a Dios por su amor y paciencia, a mis padres porque con su esfuerzo diario me han permitido ayudar a culminar mi carrera profesional y también a las personas de mi alrededor porque siempre me dieron motivación para seguir mi meta. (Cubas Ramos, Maria Fernanda)

Quiero dedicarle este trabajo en primer lugar a Dios, pues me ha dado la vida, fortaleza y paciencia para poder culminarlo satisfactoriamente. A mis padres, por su esfuerzo y dedicación en formarme profesional y moralmente. (Lluncor Ayasta, Kris Danai)

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios por darme sabiduría y guiarme en cada paso que eh dado, a mis padres por apoyarme y motivarme cada vez que pensaba rendirme sobre todo ser mis mayores espectadores, a mi toda mi familia por el aporte brindado, a mis amigos por los buenos momentos compartidos. Y por último al asesor el Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham por su paciencia y preparación.
(Cubas Ramos, Maria Fernanda)

Quiero agradecer a mis familiares por el apoyo incondicional que me han aportado y a mis amigos por los ánimos brindados.
(Lluncor Ayasta, Kris Danai)

Índice de contenidos

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.....	4
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1 Tipo y diseño de investigación	22
3.2 Variables y operacionalización	22
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	23
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	23
3.5 Procedimiento	25
3.6 Métodos del análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN.....	42
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	59

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de Comunicación asertiva en Romina Kids, Centro de Lima, 2021	27
Tabla 2. Nivel de Comunicación positiva en Romina Kids, Centro de Lima, 2021	28
Tabla 3. Nivel de Comunicación negativa en Romina Kids, Centro de Lima, 2021	29
Tabla 4. Nivel de Comunicación empática en Romina Kids, Centro de Lima, 2021	30
Tabla 5. Nivel de Ambiente Laboral en Romina Kids, Centro de Lima, 2021	31
Tabla 6. Nivel de Ambiente de autonomía en Romina Kids, Centro de Lima, 2021	32
Tabla 7. Nivel de Ambiente de reconocimiento en Romina Kids, Centro de Lima, 2021	33
Tabla 8. Nivel de Ambiente de motivación en Romina Kids, Centro de Lima, 2021	34
Tabla 9. Prueba de normalidad para las variables comunicación asertiva y ambiente laboral	35
Tabla 10. Correlación entre las variables Comunicación Asertiva y Ambiente Laboral	38
Tabla 11. Correlación entre la variable Comunicación Asertiva y la dimensión Autonomía....	39
Tabla 12. Correlación entre la variable Comunicación Asertiva y la dimensión Reconocimiento	40
Tabla 13. Correlación entre la variable Comunicación Asertiva y la dimensión Motivación....	41

Índice de figuras

Figura 1. Porcentaje de Comunicación asertiva en Romina Kids, Centro de Lima, 2021.....	27
Figura 2. Porcentaje de Comunicación positiva en Romina Kids, Centro de Lima, 2021	28
Figura 3. Porcentaje de Comunicación negativa en Romina Kids, Centro de Lima, 2021.....	29
Figura 4. Porcentaje de Comunicación empática en Romina Kids, Centro de Lima, 2021.....	30
Figura 5. Porcentaje de Ambiente Laboral en Romina Kids, Centro de Lima, 2021.....	31
Figura 6. Porcentaje de Ambiente de autonomía en Romina Kids, Centro de Lima, 2021	32
Figura 7. Porcentaje de Ambiente de reconocimiento en Romina Kids, Centro de Lima, 2021.	33
Figura 8. Porcentaje de Ambiente de motivación en Romina Kids, Centro de Lima, 2021	34
Figura 9. Distribución normal para la variable comunicación asertiva	36
Figura 10. Distribución normal para la variable ambiente laboral	37

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre comunicación asertiva y mejora de ambiente laboral en Romina Kids, Centro de Lima, 2021. La metodología empleada fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental descriptivo- correlacional. Para la muestra se consideró a 50 personas, empleando la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario con 20 items. Los resultados obtenidos evidenciaron que 78% de los colaboradores en Romina Kids tienen un nivel regular de comunicación asertiva, el 12% cuentan con nivel inadecuado y solo el 10% cuentan con un nivel adecuado. Mientras que para la variable ambiente laboral el 32% de los colaboradores perciben un nivel regular de ambiente laboral, el 24% perciben un nivel alto y por último el 44% perciben un nivel malo. Se concluyó que existe una relación positiva muy baja entre las variables, donde la prueba estadística de correlación de Pearson es de 0.059, con un nivel de Sig ($= 0.685 > \alpha = 0.05$).

Palabras clave: *Comunicación asertiva, comunicación positiva, ambiente laboral, motivación*

Abstract

The present research aims to determine the relationship between assertive communication and improvement of the work environment in Romina Kids, Centro de Lima, 2021. The methodology used was applied, with a descriptive-correlational non-experimental design. For the sample, 50 people were considered, using the survey technique and the questionnaire instrument with 20 items. The results obtained showed that 78% of the collaborators in Romina Kids have a regular level of assertive communication, 12% have an inadequate level and only 10% have an adequate level. While for the work environment variable, 32% of employees perceive a regular level of work environment, 24% perceive a high level and finally 44% perceive a bad level. It was concluded that there is a very low positive relationship between the variables, where Pearson's statistical test of correlation is 0.059, with a level of Sig ($= 0.685 > \alpha = 0.05$).

Keywords: *Assertive communication, positive communication, work environment, motivation*

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, podemos verificar que no existe del todo una buena comunicación asertiva y un buen ambiente laboral en muchas empresas nacionales e internacionales con sus colaboradores debido a que existe distintas costumbres adquiridas, ésta dándose en su educación o por características dadas a lo largo de su vida. Comprendemos que muchas de las empresas se han visto afectadas seriamente por no tener una comunicación y un ambiente laboral adecuado, es decir, si un colaborador no se siente a gusto en el trabajo se va ver reflejado en las actividades encomendadas por sus líderes de área, esto está ocasionando un rendimiento no satisfactorio para la empresa y el colaborador; sin embargo consideramos que es de suma importancia que un colaborador pueda tener una comunicación asertiva y ambiente laboral sea con sus compañeros de área y líderes, ya que podríamos verificar que las actividades se cumplen y obteniendo un beneficio para la empresa. Por lo tanto, encontramos una problemática en la Empresa Romina Kids, donde no se verifico una comunicación asertiva y mejora de ambiente laboral, en este contexto Gutiérrez (2017), menciona que la Comunicación Asertiva se puede manifestar con pensamientos, ideas, creencias de forma honesta, directa y apropiada en la cual se van a manifestar en un dialogo, en lo cual podemos sostener que la comunicación asertiva se dará con éxito si existe una comprensión y respeto de por medio entre el receptor y emisor. Por otro lado, Naranjo (2017), determina que el Ambiente Laboral son aquellas situaciones vividas que se presentan en nuestro entorno laboral, las cuales influyen de manera positiva o negativa en las distintas actividades que realizamos, en lo cual manifestamos que el ambiente laboral debe tener condiciones adecuadas para que las actividades realizadas sean de manera positiva y podemos desarrollar nuestras actividades de manera eficaz. Por lo tanto, para que la empresa Romina Kids pueda desarrollarse sin ningún problema debe tomar en cuenta que es importante tener una comunicación asertiva y mejora de ambiente laboral, para que sus colaboradores puedan desarrollar sus actividades sin ningún problema, y éste no afecte su rendimiento generando pérdidas para su empresa. La investigación planteó como **problema general** ¿Cuál es la relación entre la Comunicación asertiva y mejora

de ambiente laboral en Romina Kids, Centro de Lima, 2021?; del mismo modo se planteó los siguientes **problemas específicos** 1) ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y la autonomía en Romina Kids, Centro de Lima, 2021?, 2) ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y el reconocimiento en Romina Kids, Centro de Lima, 2021?, 3) ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y la motivación en Romina Kids, Centro de Lima, 2021?.

De un lado la **justificación teórica** permitirá ser el soporte para los futuros trabajos de investigación, ocasionando el incremento de conocimientos y debates académicos en temas como la Comunicación asertiva, que es el instrumento competente para los interlocutores. La mejora de ambiente laboral, que permite tener un ambiente tranquilo y eficiente, en la cual se debe desarrollar en las empresas de manera activa con el cumplimiento de actividades. García (1993) menciona que es el argumento en el cual se presenta bases teóricas que permiten respaldar la investigación, siendo el blindaje del estudio. En la **justificación metodológica**, es el estudio que permitió determinar los procesos de verificación en investigación científica, donde se establecieron los problemas, hipótesis y objetivos de estudio, para poder aplicar el instrumento se seleccionaron una muestra aleatoriamente donde se obtuvieron los resultados y se plantó recomendaciones para la empresa. La investigación es de enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo correlacional que tuvo como objetivo establecer la relación de las variables comunicación asertiva y mejora de ambiente laboral. San Martín (1995) determina que es la justificación donde se desarrollara los procedimientos, que sean aportes de confiabilidad y validación. Se plantea como **justificación práctica**, los resultados que se obtuvieron en Romina Kids serán beneficiosos para las próximas investigaciones que utilicen la variable de estudio, y para verificar si existe comunicación asertiva y mejora de ambiente laboral. Por ello tomamos estrategias beneficiosas que puedan ayudar con el desarrollo de sus actividades en la empresa. Bernal (2006) identifica que se obtendrá un efecto, del estudio realizado y servirá de apoyo para poder evaluar y entender a las próximas investigaciones que se realicen. Olmos (2018), identifica que la justificación práctica ayuda a evaluar y entender de qué manera los resultados que se obtienen de la

investigación sirven para mejorar la realidad estudiada. Como **objetivo general** se planteó; Determinar la relación entre comunicación asertiva y mejora de ambiente laboral en Romina Kids, Centro de Lima, 2021. Igualmente se propusieron los **objetivos específicos** 1) Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la autonomía en Romina Kids, Centro de Lima, 2021., 2) Determinar la relación entre la comunicación asertiva y el reconocimiento en Romina Kids, Centro de Lima, 2021., 3) Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la motivación en Romina Kids, Centro de Lima, 2021. Para culminar, se tuvo como **Hipótesis General**: Existe relación entre la comunicación asertiva y mejora de ambiente laboral en Romina Kids, Centro de Lima, 2021; De igual manera se establecieron **Hipótesis específicas** 1) Existe relación entre la comunicación asertiva y la autonomía en Romina Kids, Centro de Lima, 2021., 2) Existe relación entre la comunicación asertiva y el reconocimiento en Romina Kids, Centro de Lima, 2021., 3) Existe relación entre la comunicación asertiva y la motivación en Romina Kids, Centro de Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los **antecedentes nacionales** Márquez (2020) planteó establecer la relación existente entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes que trabajan en la institución educativa San Antonio de Bellavista - Callao. Para lograr su objetivo, el método planteado fue hipotético deductivo de tipo básica, de diseño no experimental, transversal correlacional y de enfoque cuantitativo. La población total fue de 70 profesores. Empleó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, los instrumentos que utilizó para agrupar sus datos fueron 2 cuestionarios que al analizarlos cuenta con la fiabilidad de Alfa de Cronbach. Se logró concluir que gracias al coeficiente de Spearman de 0,418", se encuentra un vínculo moderado, positivo y significativo entre las variables y dimensiones.

Por otro lado, Vera (2020) propuso determinar la relación entre la comunicación asertiva y el desarrollo organizacional de una institución pública en los distritos de Salaverry y Moche, año 2020. El diseño utilizado fue descriptivo correlativo ya que logro recolectar la información necesaria para luego aplicar la encuesta. Sus encuestados fueron alrededor de 22 docentes, 08 de la I.E. 1630 del distrito de Salaverry y 14 de la I.E. 1721 del distrito de Moche, obtenido del diseño descriptivo correlacional. Se realizaron 2 cuestionarios, el primero acerca de la comunicación asertiva que tuvo una autenticidad y fiabilidad de 0.89 y el segundo acerca del desarrollo organizacional con 0.92, esto muestra que existe una credibilidad alta. Utilizando el programa estadístico SPSS /PC+V22.0., al procesar lo indagado se logró observar que existe un 81.8 % de comunicación asertiva lo que es considerado como alto, mientras que el nivel de desarrollo organizacional es considerado como medio con un resultado de 59.1%. Se logro deducir que entre la comunicación asertiva y el desarrollo organizacional existe una concordancia significativa directa ata ($p=0.710$).

Desde otro punto, Calua, Delgado, & López (2021), infieren que la comunicación asertiva implica mucho en la formación de los alumnos como estudiantes y como personas ya que es la manera más correcta de expresarse sin herir a los otros, siendo siempre respetuosos y empáticos al mismo tiempo. Lo adecuado sería que las personas se comuniquen asertivamente logrando relaciones interpersonales sólidas,

sentirse plenos con los logros que han obtenido a lo largo de su vida, sentir confianza en ellos mismos, entre otras características. El motivo de la investigación es estudiar el avance científico de la Comunicación Asertiva en los alumnos que fueron a clases entre los años 2016 a 2020. El enfoque que tuvo fue cuantitativo con diseño descriptivo comparativo y retrospectivo. Las referencias fueron sacadas de operadores booleanos AND y OR, donde se consideró una muestra de 25 artículos científicos de un total de 1,602 investigaciones extraídas de las siguientes bases de datos: Scopus, Ebsco, Academic One File y Scielo. Para la definición de los criterios de inclusión y exclusión se empleó el diagrama Prisma, donde se llevó a cabo la filtración de los resultados teniendo en cuenta lo siguiente: autores, año de publicación, definición, enfoque, tipo, diseño de investigación y muestra. Para concluir, la comunicación asertiva implica tener simultaneidad y leve desigualdad ya que cada investigador cuenta con distintos puntos de vista donde la conceptualizan como una conducta que el ser humano emplea de acuerdo a la situación que está viviendo y no una característica de la personalidad, por lo que se da a entender que es una habilidad en el campo de las habilidades sociales, donde cada persona tiene la capacidad de comunicarse de distintas formas, teniendo en cuenta que siempre habrá alguien que pueda entender el mensaje.

Por otra parte, Gonzales (2018), la finalidad de su investigación examinó la confiabilidad, validez y normas de la Escala de Asertividad de Rathus para poder usarlas en las áreas administrativas y de esta manera precisar si el nivel de asertividad predomina en la actitud del colaborador dentro de la organización en la que se encuentra. El tipo de investigación utilizado fue el descriptivo, seguido de un diseño no experimental de un conjunto de trabajadores que son parte de una organización. La muestra fue de tipo probabilística y fue realizada a 40 empleados de las áreas administrativas de una empresa que pertenece al rubro de logística, donde 25 participantes eran hombre y 15 mujeres. El instrumento de evaluación fue la Escala de Asertividad de Rathus. La información obtenida se procesó con el programa SPSS 22. El final de la investigación dio como resultado que el 30% de los empleados se encuentra en la categoría que cuentan con poca asertividad, 42.5% se encuentra en

la categoría donde existe aceptable asertividad y 27.5% restante se encuentra en la categoría de los que cuentan con buena asertividad.

Continuamente, Luján (2020) menciona como objetivo mejorar el clima laboral de la Institución Educativa Emblemática “San Juan” del distrito de Trujillo donde se puso en marcha un programa de comunicación asertiva a todos los docentes a lo largo del año escolar 2019. Desde el enfoque cuantitativo y el diseño cuasi – experimental contando con una muestra de 30 aplicando las estrategias metodológicas de trabajo orientadas a la autorrealización, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales. El mecanismo utilizado para el desempeño de esta búsqueda fue la escala de clima laboral, antes y después del desarrollo del programa de comunicación asertiva, el que se desarrolló con el grupo experimental. Esta investigación tuvo como conclusión que el programa de comunicación asertiva es necesario para mejorar el clima laboral, así como lo demuestra los resultados de las pruebas U de Mann-Whitney y T de Student donde las diferencias han sido significativas ($\text{sig} < 0.05$) para el grupo experimental después de la aplicación del programa de comunicación asertiva.

Incluso, Taype, Alarcón, Zafra & Rojas (2019) determinaron evaluar los factores asociados al ingreso económico, carga laboral y clima laboral en un grupo de médicos generales jóvenes de Perú. Teniendo como metodología de estudio transversal analítico, en un evento del colegio de médicos del Perú, en el cual tuvo como población 221 médicos y como instrumento de indagación la encuesta para tener como conocimientos sus características de sus penúltimos trabajos. Obteniendo como resultado que se evaluó 332 trabajos dados por los 221 médicos, donde se evaluaron el ingreso económico que recibieron por sus horas de trabajo, de igual forma los lugares donde laboraron y la carga laboral. Teniendo como conclusión que los médicos tuvieron como empleador a los establecimientos privados, las mujeres y los de laboral asistencial transmitieron que obtuvieron un ingreso menor económico; los médicos de avanza edad y los que tuvieron como empleador al Estado “MINSA O EsSalud” transmitieron mayor carga laboral. De modo que tener un trabajo con un ambiente laboral inadecuado no tuvo factores asociados.

Así mismo, Gago, Martínez & Alegra (2017) indagaron la relación entre la percepción de clima laboral y síndrome de burnout en enfermedad. Obteniendo como metodología de estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional, donde se estimó a 97 enfermeras del Hospital General Daniel Alcides Carrión de Huancayo, y como instrumento de investigación se utilizó una encuesta donde se midió la escala de clima laboral (CLIOR Scale) y el inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los resultados arrojados determinaron que existe una relación directa y significativa entre el efecto del clima laboral y la dimensión de realización personal del burnout, encontrando de igual forma la desigualdad de medidas del clima laboral y burnout conforme al área de trabajo, evidenciando ser significativas en ambas variables. Concluyendo que se encontró correlación entre las dimensiones Clima Laboral y la Realización personal del Burnout, exponiendo una relación positiva y significativa, pero baja.

Además, Yslado, Ramírez & Figueroa (2021) examinaron la relación funcional entre el clima laboral y el síndrome de burnout en docentes universitarios de una universidad pública de Perú. Puesto que tuvo como metodología un estudio cuantitativo-correlacional, no experimental y transversal, alcanzando una población de 206 profesores contratado y nombrados, siendo mujeres y hombres en profesores de una universidad de Ancash (Perú), el instrumento utilizado fue el cuestionario de burnout para los docentes universitarios y la escala de clima laboral de Palma; y se empleó el análisis factorial confirmatorio para comprobar la autenticidad. Se consiguió que el clima laboral tuvo un resultado promedio. Los profesores mostraron burnout en nivel medio. Por medio del modelo de ecuaciones estructurales se identificó el factor de supervisión de clima laboral relacionado con la dimensión de despersonalización del burnout. Llegando a la conclusión que existe relación negativa y estadísticamente significativa entre el clima laboral y el burnout, también muestra que el clima laboral muestra niveles de síndrome de burnout en los profesores universitarios, recomienda aplicar un programa de intervención ocupacional y organizacional.

También, Dávila, Agüero, Ruiz & Guanilo (2021) señalaron la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa industrial peruana durante el año 2020. Se tuvo como metodología un enfoque cuantitativo, con diseño y

nivel correlacional no experimental, tipo básico y de método descriptivo, donde tuvo una población de 316 colaboradores de una empresa industrial peruana ubicada en la provincia de Lima, y se utilizó como instrumentos de validación una encuesta para las variables de clima laboral y satisfacción laboral. Los resultados demostraron que el 70.20% de los colaboradores sienten que un clima organizacional regular, mientras tanto en satisfacción laboral el 80,70% distingue que el nivel es regular. Se llega a concluir que existe persuasión para asegurar que la variable de clima organizacional tiene una relación media positiva y significativa con la variable de satisfacción laboral en una empresa industrial peruana durante el año 2020.

Así mismo, Matabanchoy (2019) analizó la percepción del clima laboral de docentes y funcionarios de una Institución Educativa Municipal de la Ciudad de San Juan de Pasco. Teniendo una metodología de tipo cuantitativo descriptivo con corte transversal, donde se tuvo como población a 204 funcionarios entre docentes y directivos y se aplicó instrumentó de Rensis Likert por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Los resultados alcanzados demuestran que en las variables trabajadas la Administración del Talento Humano y Medio Ambiente Físico son aspectos por mejorar, además los factores que representan fortalezas son: Capacidad Profesional, Trabajo en Grupo y Estilo de Dirección. Concluyendo que se debe percibir que tanto las fortalezas como las debilidades forman parte del clima organizacional y es primordial para ocasionar estrategias de prevención e intervención. De igual forma impulsar y mejorar elementos que se relacionen de manera positiva teniendo un fin adecuado así favorecer un bien para los funcionarios en el clima organizacional y la calidad educativa.

Por otro lado, en los **antecedentes internacionales** Cañas & Hernández (2019) tuvieron como objetivo desarrollar un diagnóstico acerca de la comunicación asertiva en maestros. A partir de lo encontrado se realizó una intervención educativa. El método aplicado fue cuantitativo según su estudio transeccional descriptivo, donde tuvo una población de 39 profesores. Los resultados indicaron que la gran cantidad de participantes está en el rango promedio hacia arriba, esto demuestra su asertividad a la hora de la comunicación son asertivos entre ellos. Sin embargo, existieron

estadísticas muy importantes para el factor 3, donde encontramos el nivel de formación ($F=4,189$; $p= 0,048$) años de experiencia ($F=3,39$; $p= 0,045$); en el factor 5 con respecto al número de hijos ($F=5,14$; $p= 0,029$). Se concluyó que es fundamental el reforzamiento y la mejora de la comunicación asertiva, por ende, propusieron desarrollar un programa educativo.

Inclusive, Quinde (2019) analizó un modelo de comunicación asertiva para todos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Consideró una población de 105 colaboradores divididos en 4 departamentos gerencia, operaciones, administrativos y servicios. Utilizaron el instrumento del cuestionario, se validó el instrumento en manos de especialistas y se puso en marcha la prueba piloto que tuvo una muestra representativa por cada departamento. La investigación fue de corte transversal, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo. Esta investigación tuvo por resultado que prevalece el estilo de comunicación agresiva, del que no se aleja del asertivo y el pasivo, lo que nos permite programar la propuesta de implementar estrategias, políticas y la integración de nuevas tecnologías como la creación de una intranet.

Saber llevar a cabo una buena comunicación, donde tus ideas sean transmitidas de manera precisa y así el receptor entienda lo que quieres decir es fundamental en todo momento. Es por eso que, el programa de preceptoría de enfermería representa la oportunidad perfecta para que las nuevas enfermeras calificadas desarrollen y practiquen sus habilidades de comunicación asertiva. Por ende, Mansour (2019) planteó estudiar los diferentes puntos de vista de las enfermeras recién calificadas para saber cómo los programas de preceptoría de enfermería ayudan a mejorar sus habilidades comunicativas asertivas. Los datos tuvieron un enfoque cualitativo, con diseño transversal, donde participaron 42 enfermeras, a quienes se le realizó una encuesta individual, gracias a ello se halló 3 temas relacionados con la comunicación asertiva: entusiasta versus escéptico, el papel de una cultura de trabajo solidaria, y desafíos logísticos. El autor llegó a la conclusión de que los programas de preceptoría de enfermería ayudan a las enfermeras recién calificadas a mejorar sus habilidades de comunicación asertiva si proporcionan preceptores inspiradores que actúan como

modelos a seguir, creando una cultura de trabajo de apoyo a los preceptores de enfermería para que ejerzan una preceptoría eficaz.

Al mismo tiempo, Omura, Levett, & Stone (2019) analizaron el impacto que podría ocasionar un programa de capacitación acerca de la comunicación asertiva sobre el nivel de asertividad y la intención de hablar de los estudiantes japoneses de enfermería en cuanto a la preocupación por la seguridad del paciente. El diseño utilizado fue cuasi experimental con dos grupos a la vez. Los estudiantes de enfermería seleccionados para esta investigación fueron los de tercer año de dos instituciones educativas japonesas distintas donde fueron asignados a un grupo de intervención y control. El primer grupo completó el Cuestionario de la Teoría del Comportamiento Planificado - Comunicación Asertiva y la versión japonesa del Programa de Asertividad de Rathus después de haber asistido a talleres de comunicación asertiva. El segundo grupo completó las encuestas antes de asistir al taller y fue nombrado como el grupo de control. Estos datos fueron recopilados entre diciembre de 2017 y enero de 2018. Donde participaron una población de 123 estudiantes. Finalmente, el análisis dio como resultado que el primer grupo después de haber asistido al programa de capacitación tuvo el mayor porcentaje de estudiantes que demostraron la intención de hablar, mientras que el segundo grupo también mostró niveles altos de asertividad, pero los resultados no fueron estadísticamente significativos.

También, Mansour & Mattukoyya (2018) indagaron el nivel de empoderamiento organizacional de las enfermeras recién graduadas, así como sus habilidades de comunicación asertiva, en escenarios hipotéticos dados. Para el desarrollo de esta investigación se realizó una encuesta transversal a 84 enfermeras recién graduadas en cuatro hospitales diferentes de Inglaterra. Este estudio se realizó entre los años 2015-2016 respectivamente. Contó con una población de 51 enfermeras que se encargaron de completar la encuesta individual, que dio como resultado un 61% lo que significaría un nivel moderado de empoderamiento organizacional pero un alto nivel de habilidades de comunicación asertiva. Se encontró una correlación estadísticamente significativa entre el puntaje promedio de empoderamiento total de los participantes y su puntaje promedio en los escenarios hipotéticos de hablar en voz alta. En conclusión,

los hallazgos resaltan la importancia de empoderar a las enfermeras recién graduadas en sus entornos laborales y su asociación con la consolidación de su comportamiento comunicativo asertivo.

Sin embargo, Anila & Krishnaveni (2016) analizaron la influencia del entorno familiar y el entorno laboral en el equilibrio de vida laboral de las mujeres empleadas. La investigación de tipo descriptivo, teniendo una población de 368 mujeres, siendo elegidos de manera aleatoria, utilizando el estudio tanto en datos primarios como secundarios, utilizando el instrumento del cuestionario teniendo cuatro secciones esenciales para el análisis; Los resultados dados fueron que influyen de manera significativa en el entorno de trabajo, la familia, medio ambiente y conciliación del ambiente laboral. Teniendo como conclusión que la vida laboral y vida diaria, tienen un valor importante para las mujeres, y deben mantener un equilibrio entre sus factores de labor, familiar y circunstancias diarias.

En el mismo contexto, Sahd & Beyer (2020) determinaron el uso de la investigación, acción y participativa para explorar el entorno de trabajo académico de enfermería. La indagación fue de tipo acción participativa, donde se obtuvo una 15 participante, donde fueron profesas teniendo la edad entre 35 a 75 años pertenecientes de la facultad de enfermería, el instrumento empleado fueron entrevistas presenciales donde se tomó en cuenta los factores de observar, pensar y actuar; El resultado hallado fue que se debe involucrar en un entorno laboral saludables. Llegando a la conclusión, que se está en caminando a involucrar a los profesores en la toma de decisiones.

A su vez, Bjørn, Shiryeva, Ruud & Victo (2019) identificaron ¿A qué se está volviendo? El entorno labora psicosocial como predictor del regreso al trabajo entre los empleados en tratamiento por trastornos mentales comunes, teniendo un estudio prospectivo observacional pre - post. Siendo una investigación de diseño observacional prospectivo, su población para medición fueron 164 pacientes de la clínica aplicada, teniendo como instrumento de metodología un cuestionario donde se surgieron preguntas sobre el entorno de trabajo psicosocial; teniendo como resultado

que la reincorporación de labor se relaciona con el control de las decisiones, el soporte de compañeros y la estima proporcionar de labores al inicio de los tratamientos. Concluyendo con la investigación, que la calidad laboral que se dan al momento de la reintegración permite ser de ayuda en el desempeño laboral y también ser un factor esencial para la motivación, satisfacción laboral y compromiso laboral.

Algo semejante donde, Hakansson, Ulf, Oudin, Arvidsoon, Nilsson, Osterberg, Persson (2021) señalan los factores del entorno de trabajo social y organizativo, equilibrio ocupacional y síntomas de estrés nulos o insignificantes entre los directores suecos: un estudio transversal, teniendo una investigación de tipo transversal sobre el ambiente laboral y la salud de los directores, teniendo como población investigada 4309 de sexo femenino, donde se dividieron en dos grupos, el instrumento de investigación fue una encuesta teniendo preguntas sobre factores sociodemográficos equilibrio ocupacional, horas extraordinarias y apoyo. Se obtuvo como resultado que existe un equilibrio ocupacional, donde vario en la primera encuesta y en la segunda de 0 a 33 con una medición de 11. Se llegó a la conclusión que el alto equilibrio ocupacional que se está relacionado con la ausencia de síntomas de estrés insignificantes entre los directores, planteando que se debe procurar el bienestar.

Por último, Yang, S. Fan & A. Owen (2017) definieron el entorno laboral de los médicos en formación: sus perspectivas y estrategias de afrontamiento, obteniendo como tipo de investigación transversal, teniendo como objetivo determinado 1900 médicos jóvenes en 15 distintas redes hospitalarias, teniendo como instrumento un censo teniendo en consideración la escala de angustia psicológica de Kessler-10 (K10). Manteniendo como resultado que se examinaron 540 respuestas, siendo 414 (81%) carga de trabajo, 376 (75%) disfrutaban de su centro de labores, 446 (15,7) sostienen que no estudiarían medicina si tuvieran que retroceder el tiempo, 146 (27%) su lugar de trabajo es de empedramiento; teniendo en consideración que su resultado final fue que la angustia psicología prevalece 63% y un 80% superior a la general de médicos. Se concluyó que los médicos necesitan de reconocimiento, apoyo y tratamiento, para que puedan tener una satisfacción laboral.

En el **enfoque teórico**, de la variable comunicación asertiva tenemos a Jiménez (2016), menciona en su artículo la teoría de Daniel Goleman acerca de la inteligencia emocional, donde determina que es la capacidad de cada individuo el poder identificar sus sentimientos y al mismo tiempo los sentimientos de otras personas; de esta manera buscar la forma correcta de lograr manejar nuestras emociones para bienestar propio y de esta manera lograr entablar relaciones interpersonales adecuadas y duraderas. En esta teoría destaca la **empatía** que lo define como la habilidad que tienen los seres humanos para lograr colocarse en los zapatos del otro y de esta manera lograr entender y respetar los sentimientos y emociones ajenas, sin la necesidad de burlarse o criticarlos. Siguiendo con las teorías, tenemos a Cristóbal (2018) que hace referencia en tu trabajo de investigación la teoría de Galassi, Delo, Galassi y Bastien, donde definen que el ser asertivo es mirar dentro de uno mismo para identificar qué es lo que se quiere lograr, tomándose el tiempo para lograr identificarlo y después recién mirar hacia alrededor y observar que es lo que las personas desean en su vida. Por ello, propuso que la asertividad cuenta con 3 dimensiones: a) **Asertividad positiva**, donde las personas pueden expresar el amor, cariño, afecto, acuerdos entre otras cosas. b) **Asertividad negativa**, es totalmente diferente a la primera ya que acá se manifiestan sentimientos de ira, enojo y todos los sentimientos negativos que la persona pueda expresar. Y por último tenemos a c) **Autonegación**, aquí la persona muestra un exagerado interés por saber cuáles son sus sentimientos y de que manera poder apoyar.

Por último, tenemos la última teoría respaldada para comunicación asertiva dada por, Hare (2000) menciona en su libro que ser **asertivo** es ser uno mismo, tener la seguridad suficiente para no lograr ser manipulados por nadie y mucho menos que nos intenten cambiar. Para llegar a ser asertivo lo importante es respetar los derechos de los demás, expresarnos sin herir al otro, siempre con respeto para no tener malos entendidos y crear un vínculo de armonía con las otras personas.

Continuando con las teorías para la segunda variable, que es la el ambiente laboral tenemos en el libro de Martínez (2018) sustenta que las **Teoría “x” y Teoría “y”** del autor Douglas McGregor, donde es definido por las impresión o sensación del

trato que se da entre los individuos, donde existe dos puntos esenciales, que es si el trato es positivo se podrá desarrollar la comunicación, labores sin que exista un disfuerzo, y si existe un trato negativo no se podrá existir una comunicación activa y no se desarrollan las labores correctamente. Es por ello que en la Teoría “Y” tienen el individualismo de poder desarrollar trabajos, son respetuosos con sus compañeros, tiene deseo de trabajo y puntos extensionales para una organización o grupo de labor, por otro lado, tenemos también la Teoría “X” no tiene una independencia, no puede tener un trato y comunicación con sus compañeros y no tiene una buena productividad dentro de la organización.

Prosiguiendo, el autor Rodulfo (2018) en su libro sostiene la Teoría de Maslow, donde Abraham Maslow identificó y definió la jerarquía de necesidades donde sostiene que existe prioridades de necesidades para cada persona que deben cumplirse, como el aire, agua y alimentos que vienen a ser factores indispensables para la vida diaria de las personas que llegan a ser motivaciones psicológicas donde se satisfacen primero las inferiores y luego las superiores, por ello la **necesidad de estima o reconocimiento** donde se dividió en dos categorías en estima por uno mismo y el deseo de reputación, donde se verifica que la categoría principal es el verificar los logros, hechos e independencia que tienen los trabajadores para poder desarrollar sus actividades permitiendo a cada individuo que puedan reconocer las cosas hechas por ellos mismos, y permitiéndoles notar que están creciendo y tener confianza en lo que realicen, por otro lado también tenemos la segunda categoría donde el individuo permite que pueda tener un respaldo que es el nivel de crecimiento determinado por su prestigio dado por todo el trabajo hecho en un tiempo dado. Por último tenemos a los autores Sarmiento, Correa & Jiménez (2020) sostienen en su libro, sobre la **teoría motivacional** de Frederick Herzberg, donde plantea dos factores importantes para los trabajadores que son la higiene y los agentes de motivación donde no tenerlo o aplicarlo, hace muchas veces que debiliten la motivación en los integrantes de organizaciones o grupos de trabajo, dicha teoría fue dada para identificar qué es lo que al individuo lo motiva, y puedan desarrollar sus habilidades y compromiso con la organización. En el factor de higiene es considerados, los siguientes elementos: Los

sueldos, el ambiente de labor y la comunicación entre los miembros de área, por otro lado, los agentes de motivación consideran los posteriores componentes: El reconocimiento de la organización hacia sus colaboradores, actividades para que realicen independientemente, oportunidad de crecimiento profesional (laboral).

En el **enfoque conceptual**, fue difundida para identificar nuestra primer y segunda variable, comenzando con **comunicación asertiva** donde, Castro, Escalona, & Mulet (2020) refieren que las características del entorno laboral, esta se percibe directa e indirectamente entre los trabajadores en ese entorno. La comunicación es fundamental porque permite que los individuos puedan tener un mensaje claro, honesto, respetuoso y puedan realizar una conversación fluida y eficaz, para que no exista inconveniente entre ellos mismos. Tripathy (2018), determina que la **comunicación asertiva** es el estilo de comunicación que las personas deben utilizar en su día a día, ya que ayuda mucho a que los demás se sientan en confianza y se abran de tal manera que puedan expresar sus sentimientos y expresiones de la manera más natural, sin el miedo ser criticados por los otros. Las personas que se comunican asertivamente son buenos escuchando a los demás, respetando las opiniones y sobre todo teniendo una paz emocional que los ayudan a mantenerse en calma.

Samfira (2020), infiere que la comunicación asertiva es una herramienta donde el individuo tiene la libertad de expresarse teniendo en cuenta las palabras que utilice, respetando siempre los sentimientos de los demás. Para lograr expresarse asertivamente se tiene que, primero saber escuchar, utilizar un tono de voz adecuada, relajarse, evitar la ansiedad entre otros factores que cada uno tiene que aprender a resolverlos.

Es por ello, que dentro de nuestra primera variable podemos encontrar 3 dimensiones, una de ellas es la **comunicación positiva** donde Nina & Centeno (2020) determinan que tener una comunicación asertiva es fundamental en todos los aspectos de nuestras vidas, ya que nos ayudan a expresarnos de manera adecuada con los demás y evitamos herir a las personas con comentarios poco agradables. Nos ayuda

a ser más empáticos y a conectar profundamente con las demás personas para tener una comunicación libre que nos permita expresarnos sin ninguna presión.

Gómez & Tapia (2019) señala que tener una **comunicación positiva** nos ayuda a relacionarnos con los demás de manera adecuada ya que nos da seguridad al entablar una conversación donde podamos expresar nuestros sentimientos, emociones, e ideas de manera libre y clara. Para llegar a este punto nos recomienda tener la mente abierta, medir nuestro tono de voz a la hora de hablar, estar atentos a lo que las otras personas nos quieran comunicar, decir siempre las carteristas buenas de las personas, y sobre todo tener siempre actitud positiva. Con respecto a la **comunicación positiva** Bunning (2018) determina que nos ayuda a entablar una buena comunicación con otra persona, ya que se logra conectar automáticamente con el receptor, donde libremente las dos partes pueden dar opiniones respetando las diferencias que puedan llegar a existir. Para poder lograr tener una comunicación positiva es necesario que implementemos ciertas características que nos ayudaran poco a poco a lograrlo, para esto tenemos que ser completamente sinceros, tener una actitud positiva, mucha fuerza de voluntad para no juzgar a nadie acerca de algún inconveniente que pudo haber tenido.

Pinazo, Nos, & Agut (2020) identifica que la **comunicación negativa** trae consigo consecuencias poco agradables ya que la respuesta de la otra persona puede ser un poco a la defensiva o incluso incomoda, lo cual hace que las posibilidades que esa persona confíe en nosotros son pocas, por ende, no se podrá entablar una comunicación fluida. Las personas que tienen una comunicación negativa suelen menospreciar a los demás, ocultar información muy importante, no le presta la atención suficiente a quien esté hablando, son pocos comprensivos, entre otras características. Alania, Ruiz, Rafaele de la Cruz, & Rios (2021) determinan que la **comunicación negativa** es la falta de seguridad que puede llegar a sentir una persona al expresar lo que desea decir, ya sean sentimientos, opiniones, etc.; también puede manifestarse al no saber controlar las emociones y estas lo dominan de tal forma que al hablar puede llegar a lastimar, ya que muchas veces las palabras hacen más daño y causan traumas en las personas. Esto ocasionalmente se debe a que otras personas nos trataron así,

e inconscientemente pensamos que está bien y no nos damos cuenta del daño que nos hacemos al poner en práctica estas actitudes negativas. Sniderman, Fenton, & Searle (2016), indican que la **comunicación negativa** entre dos o más personas se caracteriza por la presencia de agresión verbal por parte de uno de los integrantes con la intención de causar daño y herir a los demás. Esta comunicación no solo se da en la agresión, sino también cuando la comunicación no es clara y no sabemos expresarnos correctamente, entonces le dejamos dudas a la otra persona y esto a la larga traerá consecuencias poco favorables.

Guzmán (2018) puntualiza que la **comunicación empática** no es muy utilizada por las personas ya que no tenemos esa habilidad y no estamos acostumbrados a ser empáticos con los demás, esto ocasiona muchas veces que las personas no sean muy expresivas con nosotros y rechacen cualquier tipo de conversación.

Dentro de nuestras dimensiones encontramos algunos indicadores siendo el primero de Alvarado (2019), expresa que la **coherencia** es la relación que puede llegar a existir entre dos cosas que se llagan a conectar de manera concreta. Esto puede verse en el día a día de las personas cuando dicen algo en particular y a la vez lo hacen, estaría existiendo coherencia, ya que su forma de pensar tiene relación a sus actitudes. La coherencia textual es la relación que existe entre todas las ideas escritas que conforman el texto, de esta manera se brindará un mensaje claro al lector. Siguiendo Olvera, Fortoul, & Sánchez (2018), señalan que el **contacto visual** es la capacidad que les permite a las personas percibir todo lo que sucede a su alrededor. También los ayuda a experimentar la comunicación no verbal, mirando fijamente a la otra persona podemos lograr conectarnos y de esta manera transmitir un mensaje. Las miradas también logran transmitir sentimientos, emociones e incluso rechazo. Estrada (2019) comenta que lograr tener **contacto visual** cuando estamos hablando con otra, en una conferencia, en una exposición o en cualquier otra situación, es necesario buscar el contacto visual con las personas ya que de esta manera demostraremos seguridad e interés en lo que estamos diciendo y lograra la atención de las personas. En consecuencia, Mella, & Chhuaicura (2019), indican que el **tono de voz y la entonación** que utiliza la persona al hablar dependen mucho de su estado de ánimo,

lo que van a expresar ya sea una afirmación, pregunta, o respuesta y también influye mucho el contexto de la conversación; es decir que en una conversación normal el tono y la entonación será pausada, mientras que en una discusión el tono de voz se elevará. Lo recomendable es modular el tono de la voz de modo que suene amigable, natural y dinámica, de esta manera percibiremos una reacción positiva en las personas, donde se sentirán en confianza con nosotros y lograremos entablar una buena conversación. Así mismo, Inquilla, Padilla, Macedo, & Olaguivel (2017), determinan que la **postura corporal** es la forma de como nosotros posicionamos nuestro cuerpo de manera recurrente, llega a tener una gran relación con el entorno de las personas, ya que depende mucho del estado de ánimo y de cómo se sientan; si el individuo se siente cansado su postura será de hombros caídos, con la mirada hacia abajo, totalmente distinta a la de una persona que se siente alegre, esto se debe a que nuestras vivencias sí influyen en nuestra postura corporal. Por lo consiguiente, Bouquet, García, Díaz, & Rivera (2018), indican que la **agresión** es la acción negativa que el ser humano puede llegar a realizar en un determinado momento de su vida, esto puede ser por distintas causas ya sea algo interno o externo que haya influenciado en tener esa actitud. La agresión puede ser verbal con palabras ofensivas o físicas con golpes que causen daño a la otra persona. Y por último Gómez & Durán (2020), indican que la **empatía** es la habilidad que poseen los seres humanos para lograr comprender y entender las emociones y sentimientos que expresen las personas. Esto se debe a que el individuo a lo largo de su vida logra presenciar diversas experiencias que trae consigo estos sentimientos ya sean positivos o negativos, por lo que debemos ser empáticos y respetar esas emociones. Rivero (2019), precisa que el ser humano no nace empático, sino que, a lo largo de su vida con el transcurso de sus experiencias, educación y la formación que recibe en su hogar por parte de sus padres permite que logre desarrollar esta virtud. Una persona que es empática se caracteriza por ponerse en el lugar de la otra persona, es comprensivo, sabe escuchar y no juzga las actitudes de los demás.

Siguiendo con la investigación, la segunda variable **ambiente laboral** Bordas (2016) define que es un grupo de herramientas de aspectos tangibles e intangibles

que se presentan en las organizaciones, afectando al comportamiento de sus trabajadores, se puede determinar de igual forma que es un punto esencial entre las organizaciones ya que permite que los trabajadores tengan un apropiado ambiente de labores donde puedan desarrollar sus actividades dadas por las empresas, y se ambas partes como trabajadores y empresa estén satisfechos en el lugar donde trabajan y el cumplimiento de actividades. En la segunda variable, podemos verificar 3 dimensiones de igual forma, considerando la primera como la autonomía se consideró también la siguiente dimensión que es la **autonomía** Sánchez (2018) considera que es la capacidad o habilidad, que tienen las personas para llegar a desarrollar y tomar una decisión, implicando ser una toma de iniciativa y ejecución en algún problema de vida diaria, es una definición donde es englobada que afectan e involucran aspectos y momentos de la vida de la persona. Por ello podemos sostener, que la autonomía no solo es el sentimiento de la persona, también es la forma que tiene de ser de cada uno de ellas ya que les permite hacer independientes y desempeñarse, siendo en lo laboral o personal. Dentro de la primera dimensión, podemos encontrar dos indicadores, que son los siguientes: **Liderazgo** definido por Gandolfi & Stone (2018) definen como un elemento fundamental e importante, donde existe un líder o líderes que selecciona a un grupo de individuos denominados seguidores donde se desestresan por sus capacidades y habilidades, siendo los líderes guías y apoyos para que los seguidores cumplan sus objetivos y metas implantadas. Por otro lado, tenemos el segundo indicador que es **responsabilidad** donde Cortéz (2018) menciona que es la el causal de una situación que haya causado un daño, por lo siguiente, es donde el individuo tiene que tener en cuenta las causas que pueda ocasionar al no desarrollar un buen trabajo, también debe tener en cuenta que al momento de desarrollar su labor debe tomar en consideración un criterio óptimo para el cumplimiento y obtener resultados satisfactorios.

Por otro lado, se identificó la segunda dimensión que es **reconocimiento** Betancur (2018) definido como la fase de actividades entre los individuos, donde se establece una relación recíproca, permite ser una metodología ordenada donde se presenta el sentido de reconocer donde se establece la idea de algo o alguien que

conocías. El reconocimiento entre las personas, es un factor muy importante es la necesidad que tienen por oír o notar, ya que verifican ellos mismos el desempeño que están teniendo y sobre todo ayudándoles a ver que realizan un buen trabajo, empleándose tanto en su vida laboral y personal. Donde se halla un indicador fundamental que es **retribución** descrito por Ponce de León (2019) como un grupo de recompensas, que tiene un trabajador por su labor desarrollada dentro de una organización, así que se puede mencionar que los trabajadores recién distintas retribuciones que les pueda ayudar como colabores perteneciente a una empresa siendo en el crecimiento profesional como charlas, cursos o también salarial “dinero”.

Finalizando, se identificó la última dimensión que corresponde a **motivación** Fernández (2017) sosteniendo que es la particularidad psicológica humana siendo la forma de ser de aquella persona nos, si la persona desea sentirse motivado dentro de una empresa o en su ámbito personal esta va poder funcionar, en caso simultaneo hay que guiarla y saberla ayudar para que pueda desarrollarse. Se puede señalar, que la motivación es el sentido que tiene las personas para que desarrollen sus actividades. En sentido que, se indicadores tres indicadores, comenzando con **desarrollo profesional** interpretado Darling , E. Hyler & Gardner (2017) que es el aprendizaje de forma estructurada, donde son aplicados por docentes hacia estudiantes, teniendo en cuenta lo mencionado podemos determinar que el desenvolvimiento profesional se puede dar en las universidades en un enseñanza que se aplicara para su profesión del alumno involucrado y también se aplicara en los centros de labor aplicando actividades y poder desenvolverse como profesional, aplicando herramientas que le permitan creer. Continuando con el siguiente indicador que es **empoderamiento** determinado por Portilla (2017) como el poder oficial que tienen los individuos, donde tiene una influencia en lo buscan hacer o lograr, de modo que los seres humanos actualmente son personas que buscan tener independencia de lo que realicen para poder mejorar una situación en donde no se está favoreciendo. Concluyendo con el último indicador que es **motivación laboral** precisado por Wietrak, Rousseau & Barends (2021) que es la necesidad y la razón, donde los trabajadores se esfuerzan al momento de desarrollar sus actividades, también sostiene que es un punto clave para determinar

un resultado que se desea tener dentro de una organización, por lo tanto, podemos decir que es un factor que las empresas toman en consideración y lo aplican, ya que buscan que los trabajadores puedan desenvolver en sus labores.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Aplicada; fue utilizada para ayudar a dar soluciones a los problemas dados identificados y reconocidos.

Naghi (2000) menciona que se desarrolla o se propone una solución mediante a las dificultades que se presenten, y de esta forma se pueda tomar una decisión.

El Diseño fue no experimental: descriptivo- correlacional, debido que no se manipulo ninguna variable para la realización de la presente investigación, de igual forma fue descriptivo para observar según la encuesta y ser analizada, y por último correlacional para medir nuestras variables 1 y variable 2. Siguiendo, Hernández, Fernández, & Baptista (2014) mencionan que el estudio no experimental, se refiere a que los investigadores no logran modificar ni manipular ninguna variable utilizada al momento de analizar la información recopilada. Fue descriptiva, ya que según lo investigado nos ayudó a descubrir nuevos sucesos y correlacional porque nos permitió medir si existe relación alguna entre dos o más variables permitiendo llegar al final a una conclusión.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1

Comunicación asertiva:

González (2020), manifiesta que es una herramienta de comunicación diseñada para ser utilizada, para tener un mensaje claro y preciso de lo que se desea decir, generando beneficio en el proceso comunicativo.

Variable 2

Ambiente laboral:

Tamayo & Romero (2018) refieren a ser un estado de adecuación de las personas, en distintos escenarios de su vida, no solo satisfaciendo necesidades fisiológicas y de seguridad.

La investigación fue integrada por 2 variables, contando con 3 dimensiones cada una de ellas, considerando un indicador con su respectivo ítem, teniendo en cuenta la medición de Likert con 5 respuestas.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Mendenhall, Scheaffer, & Ott (2006) precisa que la **población** es un grupo de elementos finitos e infinitos, que se debe considerar para investigar un problema o circunstancia dada. Determinan que el muestreo es una herramienta que nos facilita el conseguir resultados y llegar a las conclusiones claras. Para la metodología, se utilizó una muestra del 100% de la población, por ello son 50 trabajadores donde INEGI, (2011) determina que la muestra es una parte de la población que seleccionamos para que llegue a representar al total.

El trabajo de investigación se llevó a cabo en el centro comercial el Dorado I, en la provincia de lima, en el distrito de Centro de Lima, tomando a considerar 50 trabajadores que pertenecen a la empresa Romina Kids.

Criterios de inclusión:

- Clientes en un rango de edad de 25 a 50 años.
- De ambos sexos, tanto mujeres y hombres
- Trabajadores que hayan ejercido su labor en los últimos 5 años.

Criterios de exclusión:

- Personas que trabajan en el sector comercial.

La **unidad de análisis** (Zander & Mosterman (2018) se determina como el procedimiento para que se puedan investigar y examinar datos, según el trabajo que se desea realizar, por ello como unidad de análisis a los trabajadores de Romina Kids.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos:

La **técnica** utilizada para la realización del trabajo fue la encuesta, donde el propósito fue lograr obtener resultados verídicos para de esta manera identificar si

existe una relación entre la comunicación asertiva y el ambiente laboral. Donde García (2005) sostiene que la encuesta nos da el alcance acerca de las opiniones de los demás en relación a un tema en específico, ya que nos facilita la información para lograr interpretarla; la encuesta fue realizada por medio de un cuestionario que nos ayudó a conocer opiniones distintas de un tema en particular.

El instrumento empleado fue el cuestionario, realizada por las investigadoras, el cual conto con 20 items, donde las elecciones de respuesta fueron las siguientes: 1=Nunca, 2= Casi Nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre.

Feria, Matilla & Mantecón (2020) opinan que esta herramienta es utilizada para poder recolectar información mediante preguntas que son realizadas a la población que se quiere estudiar.

Para lograr validar el instrumento fue necesario la calificación aprobada por 3 expertos relacionados al tema de la investigación estos fueron el Dr. Cárdenas Saavedra Abraham, Dr. Manrique Cespedes Julio César y Dra. Villanueva Figueroa Rosa Elvira.

Por otro lado, para lograr corroborar la **confiabilidad**, se midió mediante el método de Alfa de Cron Bach, utilizando las 10 respuestas de los cuestionarios que luego fueron procesadas electrónicamente de datos por el programa de Excel. Arango, Echavarría, Aguilar, & Patiño (2020) opinan que un instrumento para ser validado tiene que ser fiable, sin errores, donde no se detecte y mida los cambios, y sobre todo que sea aceptado por los encuestados.

Prosiguiendo, se mostró las estadísticas procesadas de las dos variables investigadas (comunicación asertiva y ambiente laboral).

Los estándares de medición del Alfa de Cron Bach para la primera variable de comunicación asertiva con un valor de **0.730**, donde el cuestionario tuvo una confiabilidad buena, concluyendo que es apto para ser aplicado; y para la segunda variable ambiente laboral representan un valor **0.879** donde el cuestionario tuvo una confiabilidad alta, concluyendo que es apto para ser aplicado.

3.5 Procedimiento

Pardinas (1989) el procedimiento es definido como un orden que se debe ejecutar al momento de realizar la búsqueda de una información que desea tener, conllevando a tener una investigación exacta y completa, para que se pueda obtener resultados verídicos.

Por ello, la recolección de informe se obtuvo de acuerdo al llenado del cuestionario, donde se procesó mediante online, por medio de un link que se le envió vía WhatsApp. Toda la técnica se realizó de acuerdo a la situación que está atravesando el país debido a la enfermedad COVID-19. De acuerdo al cuestionario se llevó a analizar y determinar las variables, obteniendo como resultado la variable comunicación asertiva y el ambiente laboral. Por otro lado, se obtuvo el acceso a los números telefónicos de los trabajadores dados por el dueño del establecimiento mediante el WhatsApp personal de las investigadoras.

3.6 Métodos del análisis de datos

Para la investigación se empleó la herramienta electrónica de Excel en relación a los resultados obtenidos gracias a la muestra que utilizamos, que fueron la base de datos de la encuesta, que se utilizó para ser procesados en el programa Excel.

Denzin & Lincoln (2015) infieren en que los métodos del análisis permiten trabajar los datos numéricos, donde al ser recopilados y procesados logramos realizar cálculos y analizarlos, lo cual nos ayudó con la obtención de conclusiones que a la vez nos conllevó a la aproximación de los objetivos propuestos.

3.7 Aspectos éticos

El trabajo garantizó la calidad ética con la que ha sido desarrollado, donde no se ha cometido ningún tipo de fraude o copia, ya que cada cita ha sido mencionada con su autor correspondiente. Por otro lado, las personas encuestadas brindaron su total consentimiento para que se utilizara su opinión en la elaboración de este trabajo.

Para ello, Guevara, Cárdenas, & Hernández (2017) determinan que los aspectos éticos en una investigación es una condición que se debe adecuar, en el procedimiento de la búsqueda de información siendo lícito y legal.

En relación al principio de **autonomía** Hillenkamp (2019), nos indica que ser autónomos nos da la libertad de tomar y analizar nuestras propias decisiones en distintas circunstancias, nos hace independientes sin la necesidad de estar dependiendo de alguien; esta situación ayuda a las personas a tener mayor seguridad y afrontar futuros inconvenientes.

IV. RESULTADOS

Estadística Descriptiva.

Tabla 1

Nivel de Comunicación asertiva en Romina Kids, Centro de Lima, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	6	12,0	12,0	12,0
	Regular	39	78,0	78,0	90,0
	Adecuado	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Spss v25

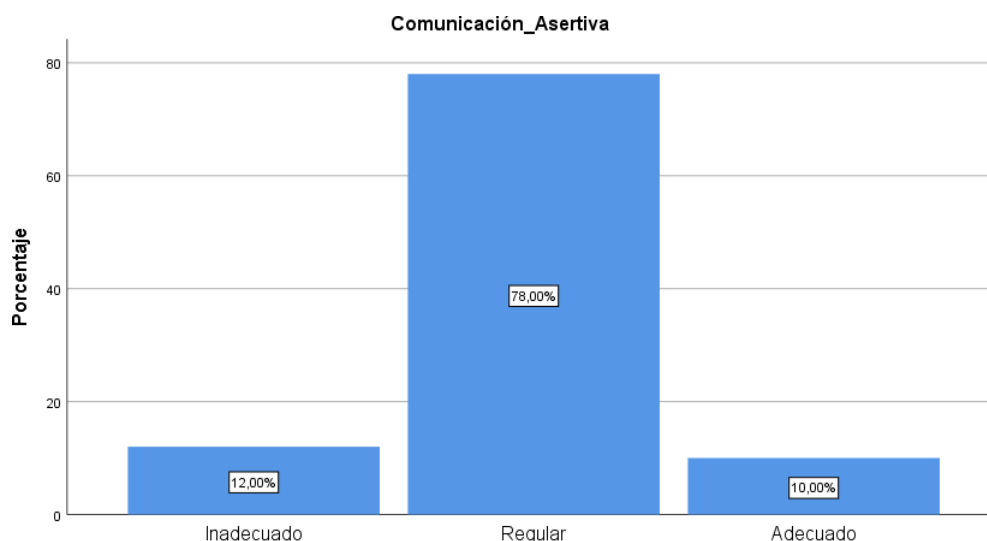


Figura 1. Porcentaje de Comunicación asertiva en Romina Kids, Centro de Lima, 2021.

Según los resultados de la tabla 1 y figura 1 se aprecia que el 78% de los colaboradores en Romina Kids, Centro de Lima, 2021 tienen un nivel regular de comunicación asertiva, mientras que el 10% cuenta con un nivel adecuado y por último el 12% cuentan con un nivel inadecuado.

Tabla 2.

Nivel de Comunicación positiva en Romina Kids, Centro de Lima, 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	10	20,0	20,0	20,0
	Regular	25	50,0	50,0	70,0
	Adecuado	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Spss v25

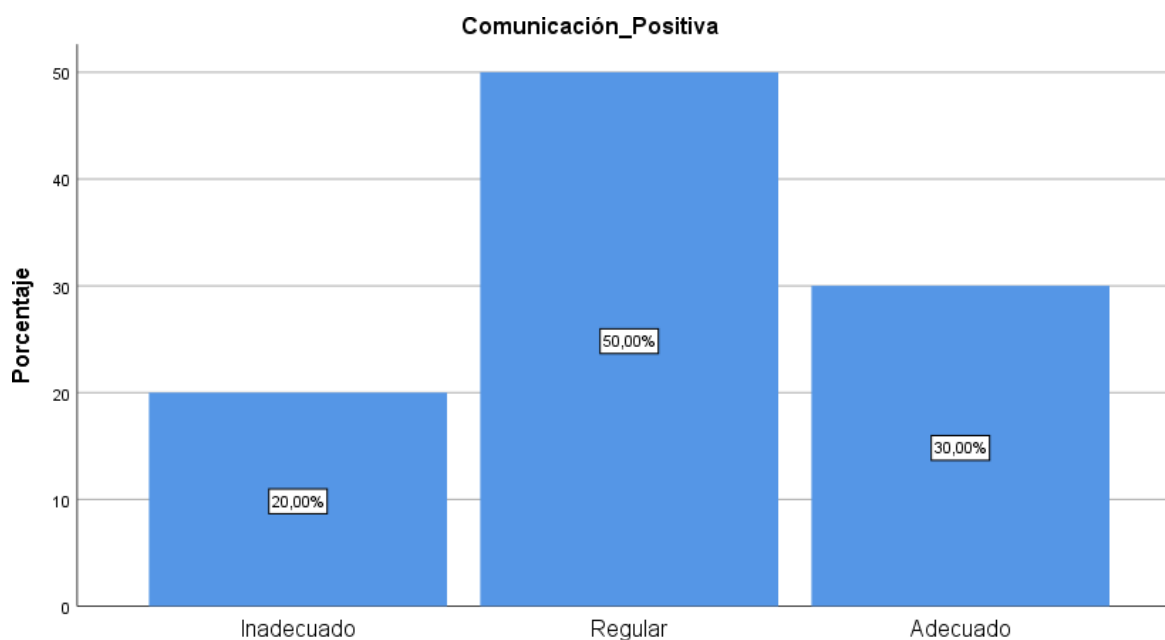


Ilustración 2. Porcentaje de Comunicación positiva en Romina Kids, Centro de Lima, 2021

Según los resultados de la tabla 2 y figura 2 podemos apreciar que el 50% de los colaboradores en Romina Kids, Centro de Lima, 2021 tienen un nivel regular de comunicación positiva, mientras que el 30% cuenta con un nivel adecuado y por último el 20% cuentan con un nivel inadecuado.

Tabla 3.

Nivel de Comunicación negativa en Romina Kids, Centro de Lima, 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	22	44,0	44,0	44,0
	Regular	22	44,0	44,0	88,0
	Adecuado	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Spss v25

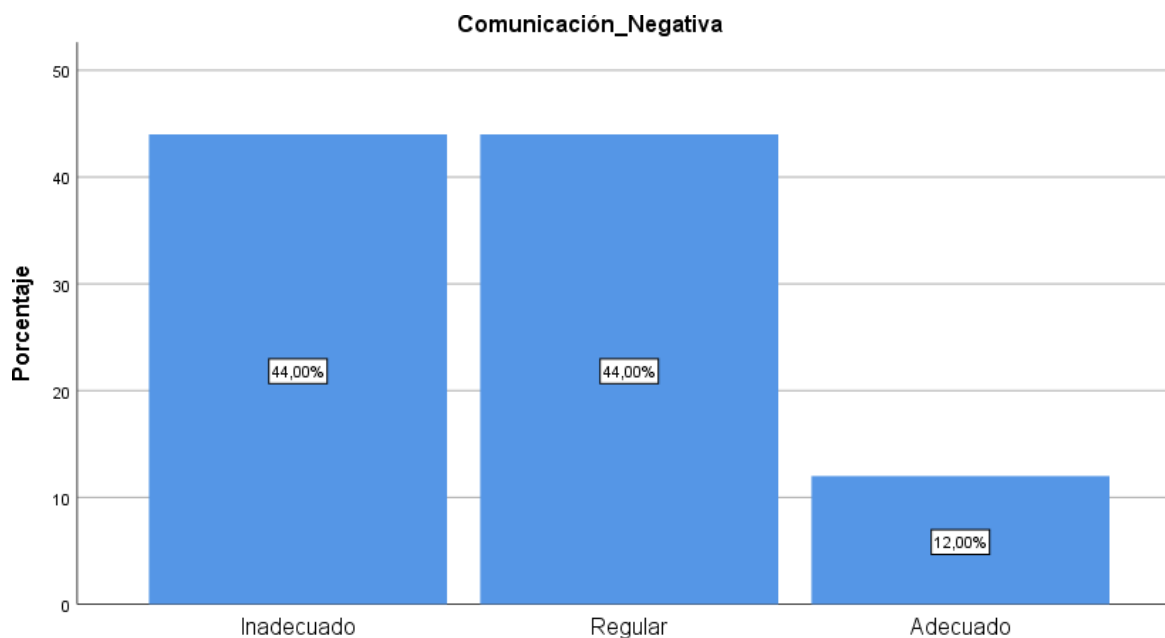


Ilustración 3. Porcentaje de Comunicación negativa en Romina Kids, Centro de Lima, 2021.

Según los resultados de la tabla 3 y figura 3 podemos apreciar que el 44% de los colaboradores en Romina Kids, Centro de Lima, 2021 tienen un nivel regular de comunicación negativa, mientras que el 12% cuenta con un nivel adecuado y por último el 44% cuentan con un nivel inadecuado.

Tabla 4.

Nivel de Comunicación empática en Romina Kids, Centro de Lima, 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	8	16,0	16,0	16,0
	Regular	36	72,0	72,0	88,0
	Adecuado	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Spss v25

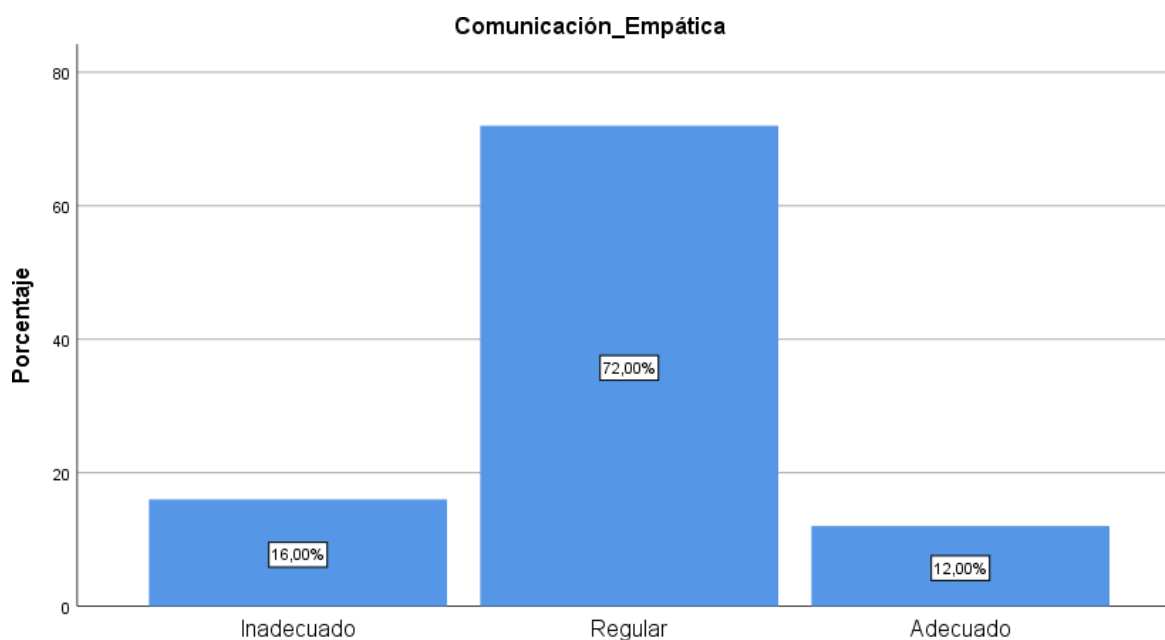


Ilustración 4. Porcentaje de Comunicación empática en Romina Kids, Centro de Lima, 2021.

Según los resultados de la tabla 4 y figura 4 podemos apreciar que el 72% de los colaboradores en Romina Kids, Centro de Lima, 2021 tienen un nivel regular de comunicación empática, mientras que el 12% cuenta con un nivel adecuado y por último el 16% cuentan con un nivel inadecuado.

Tabla 5.

Nivel de Ambiente Laboral en Romina Kids, Centro de Lima, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	22	44,0	44,0	44,0
	Regular	16	32,0	32,0	76,0
	Alto	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Spss v25

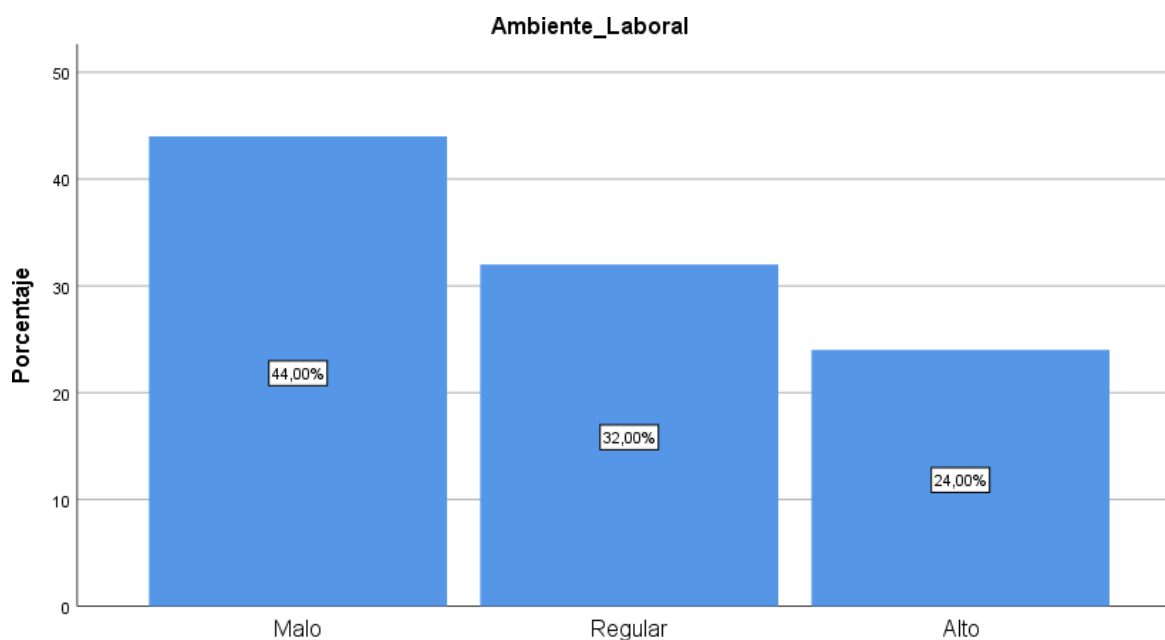


Ilustración 5. Porcentaje de Ambiente Laboral en Romina Kids, Centro de Lima, 2021.

Según los resultados de la tabla 5 y figura 5 podemos apreciar que el 32% de los colaboradores en Romina Kids, Centro de Lima, 2021 perciben un nivel regular de ambiente laboral, mientras que el 24% percibe un nivel alto y por último el 44% perciben un nivel malo de ambiente laboral.

Tabla 6.

Nivel de Ambiente de autonomía en Romina Kids, Centro de Lima, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	30	60,0	60,0	60,0
	Regular	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Spss v25

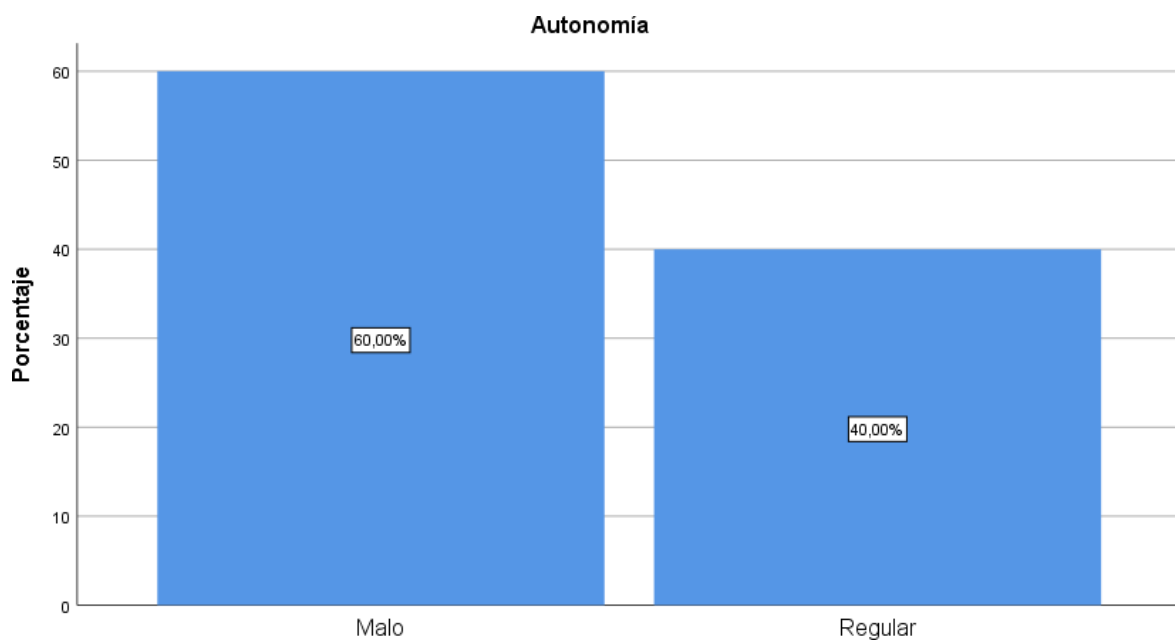


Ilustración 6. Porcentaje de Ambiente de autonomía en Romina Kids, Centro de Lima, 2021.

Según los resultados de la tabla 6 y figura 6 podemos apreciar que el 40% de los colaboradores en Romina Kids, Centro de Lima, 2021 perciben un nivel regular de ambiente de autonomía, mientras que el 60% percibe un nivel malo.

Tabla 7.

Nivel de Ambiente de reconocimiento en Romina Kids, Centro de Lima, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	9	18,0	18,0	18,0
	Regular	26	52,0	52,0	70,0
	Alto	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Spss v25

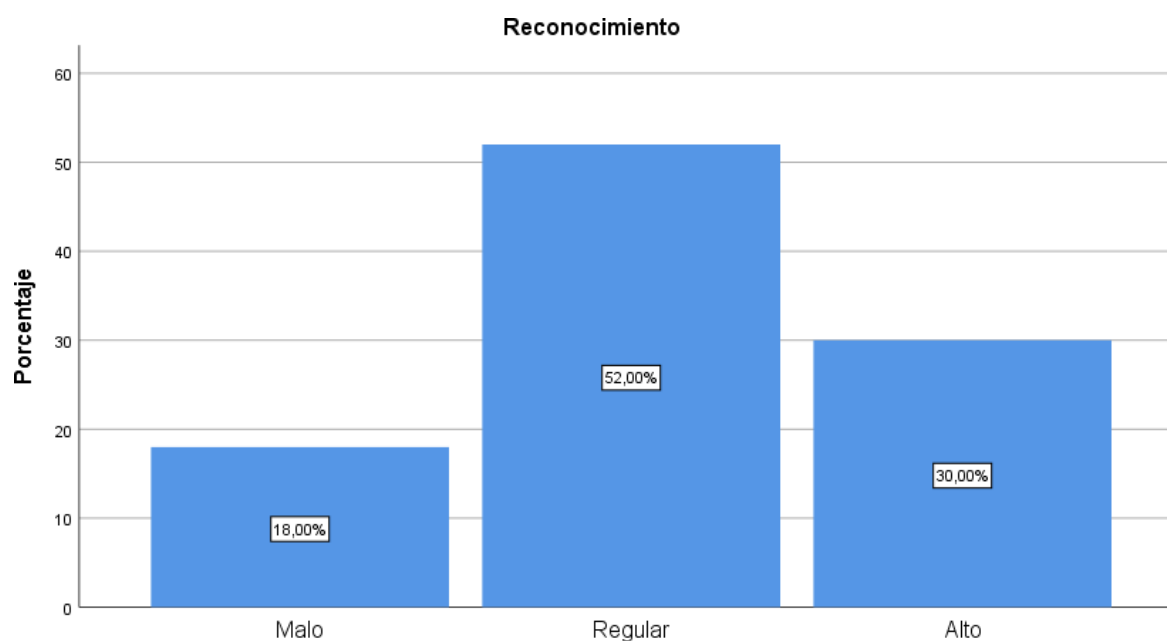


Ilustración 7. Porcentaje de Ambiente de reconocimiento en Romina Kids, Centro de Lima, 2021.

Según los resultados de la tabla 7 y figura 7 podemos apreciar que el 52% de los colaboradores en Romina Kids, Centro de Lima, 2021 perciben un nivel regular de ambiente de reconocimiento, mientras que el 30% percibe un nivel alto y por último el 18% perciben un nivel malo de ambiente de reconocimiento.

Tabla 8.

Nivel de Ambiente de motivación en Romina Kids, Centro de Lima, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	16	32,0	32,0	32,0
	Regular	26	52,0	52,0	84,0
	Alto	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Spss v25

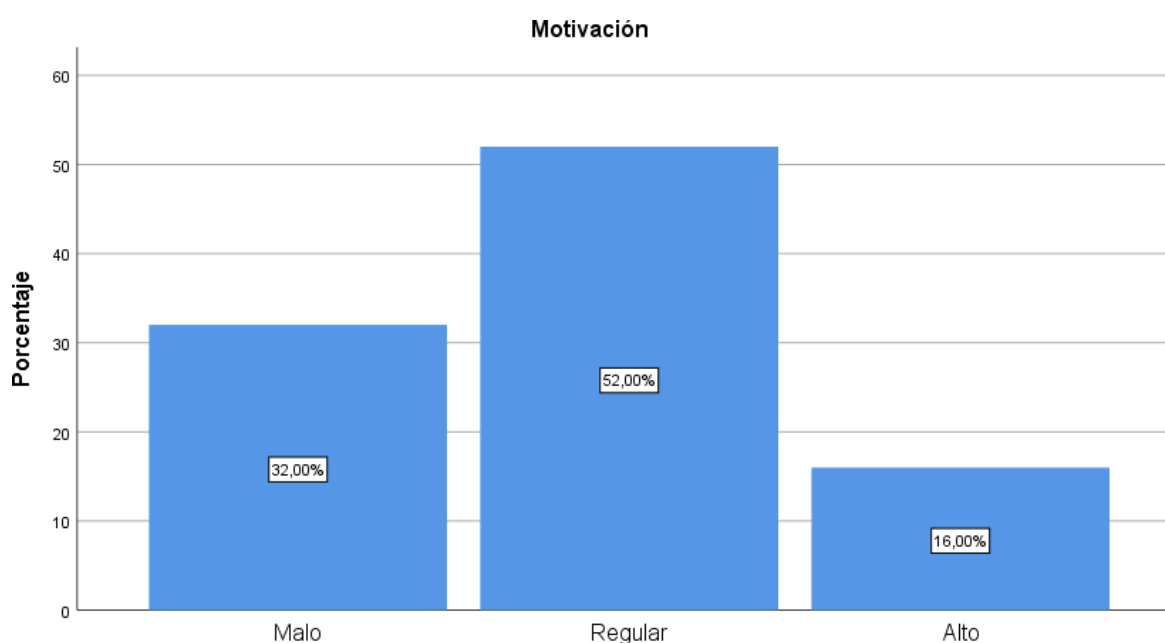


Ilustración 8. Porcentaje de Ambiente de motivación en Romina Kids, Centro de Lima, 2021.

Según los resultados de la tabla 8 y figura 8 podemos apreciar que el 52% de los colaboradores en Romina Kids, Centro de Lima, 2021 perciben un nivel regular de ambiente de motivación, mientras que el 16% percibe un nivel alto y por último el 32% perciben un nivel malo.

Estadística Inferencial

Hipótesis

H0: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

Tabla 9. Prueba de normalidad para las variables comunicación asertiva y ambiente laboral

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación_Asertiva	,126	50	,047	,965	50	,147
Ambiente Laboral	,127	50	,043	,954	50	,052

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: De acuerdo con los datos procesados estadísticamente, por Shapiro-Wilk se puede observar que $p=0.147 > 0.05$ para la variable comunicación asertiva y $p=0,052 > 0.05$ para la variable ambiente laboral, por ello las variables muestran una distribución normal. Concluyendo que para poder verificar las hipótesis se utilizaron estadísticos paramétricos.

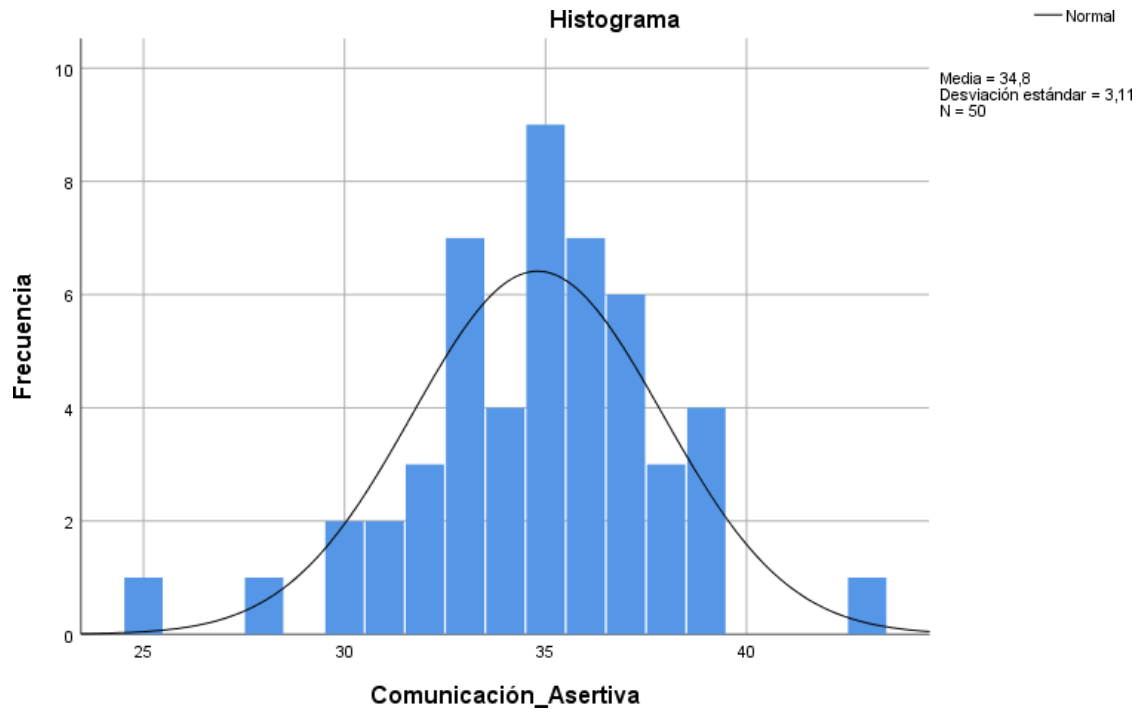


Ilustración 9. Distribución normal para la variable comunicación asertiva

Interpretación: De acuerdo con los datos procesados estadísticamente, se puede evidenciar una distribución normal.

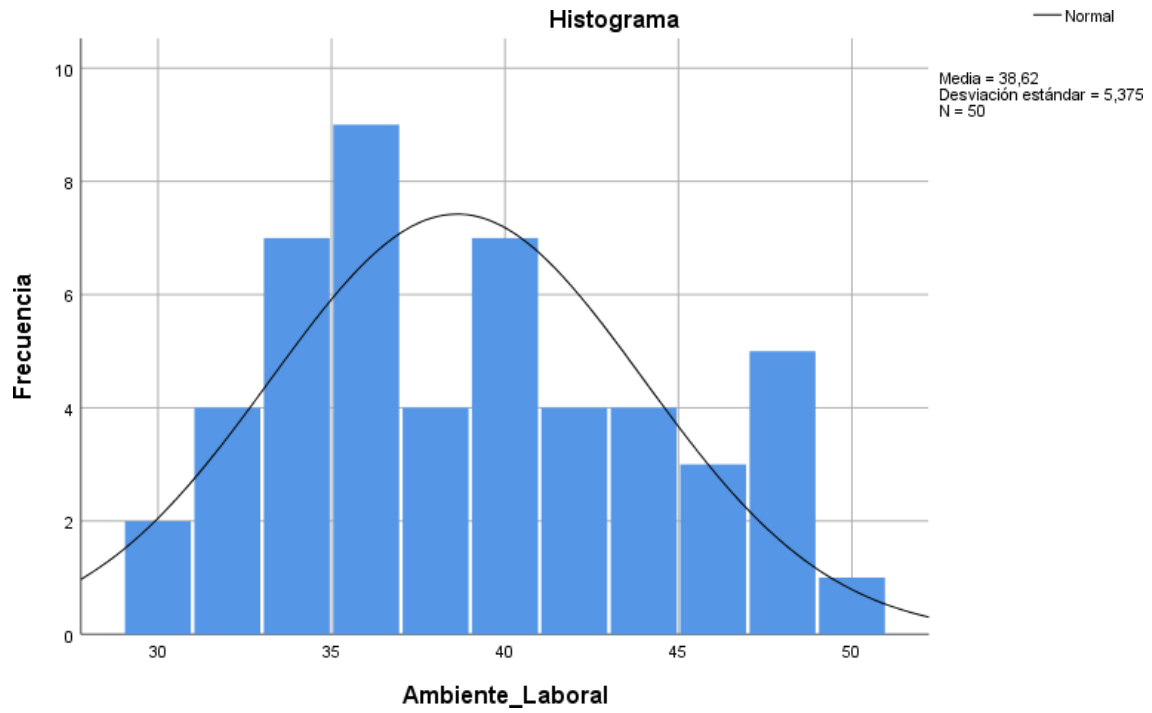


Ilustración 10. Distribución normal para la variable ambiente laboral.

Interpretación: Se observa que los datos alcanzados a través de la muestra presentan una distribución normal.

Prueba de correlación y contrastación de hipótesis.

Hipótesis General:

H0: No existe relación entre las variables comunicación asertiva y ambiente laboral

Ha: Existe relación entre las variables comunicación asertiva y ambiente laboral

Tabla 10. Correlación entre las variables Comunicación Asertiva y Ambiente Laboral.

		Comunicación_	Ambiente_Labor
		Asertiva	al
Comunicación_Asertiva	Correlación de Pearson	1	,059
	Sig. (bilateral)		,685
	N	50	50
Ambiente_Laboral	Correlación de Pearson	,059	1
	Sig. (bilateral)	,685	
	N	50	50

Interpretación: De acuerdo al coeficiente de correlación (0.059) es positiva muy baja, y considerando también que no es significativa ($\text{Sig}=0.685 > \alpha=0.05$). Concluyendo que existe correlación entre las variables comunicación asertiva y ambiente laboral, rechazando la hipótesis nula (H0) y aceptando la hipótesis alterna (Ha).

Hipótesis Específica 1:

H0: No existe relación entre la variable comunicación asertiva y la dimensión autonomía.

Ha: Existe relación entre la variable comunicación asertiva y la dimensión autonomía.

Tabla 11. Correlación entre la variable Comunicación Asertiva y la dimensión Autonomía.

		Comunicación	
		Asertiva	Autonomía
Comunicación_Asertiva	Correlación de Pearson	1	-,052
	Sig. (bilateral)		,717
	N	50	50
Autonomía	Correlación de Pearson	-,052	1
	Sig. (bilateral)	,717	
	N	50	50

Interpretación: De acuerdo al coeficiente de correlación (-0.052) es negativa moderada, asimismo no es significativa (Sig=0.717 > $\alpha=0.05$). Concluyendo que existe una correlación entre la variable comunicación asertiva y la dimensión autonomía, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Hipótesis Específica 2:

H0: No existe relación entre la variable comunicación asertiva y la dimensión reconocimiento.

Ha: Existe relación entre la variable comunicación asertiva y la dimensión reconocimiento.

Tabla 12. Correlación entre la variable Comunicación Asertiva y la dimensión Reconocimiento.

		Comunicación	Reconocimient
		_Asertiva	o
Comunicación_Asertiva	Correlación de Pearson	1	,003
	Sig. (bilateral)		,984
	N	50	50
Reconocimiento	Correlación de Pearson	,003	1
	Sig. (bilateral)	,984	
	N	50	50

Interpretación: De acuerdo al coeficiente de correlación (0.003) es positiva muy baja, asimismo no es significativa ($\text{Sig}=0.984 > \alpha=0.05$). Concluyendo que existe una correlación entre la variable comunicación asertiva y la dimensión reconocimiento, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Hipótesis Específica 3:

H0: No existe relación entre la variable comunicación asertiva y la dimensión motivación.

Ha: Existe relación entre la variable comunicación asertiva y la dimensión motivación.

Tabla 13. Correlación entre la variable Comunicación Asertiva y la dimensión Motivación.

		Comunicación	
		_Asertiva	Motivación
Comunicación_Asertiva	Correlación de Pearson	1	,166
	Sig. (bilateral)		,249
	N	50	50
Motivación	Correlación de Pearson	,166	1
	Sig. (bilateral)	,249	
	N	50	50

Interpretación: De acuerdo al coeficiente de correlación (0.166) es positiva muy baja, asimismo no es significativa ($\text{Sig}=0.249 > \alpha=0.05$). Concluyendo que existe una correlación entre la variable comunicación asertiva y la dimensión reconocimiento, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la comunicación asertiva y mejora de ambiente laboral en Romina Kids, Centro de Lima, 2021, donde se buscó reconocer la relación entre la variable comunicación asertiva y las dimensiones de ambiente laboral.

Los resultados que hemos obtenido de la investigación actual evidenciaron que el 78% de los colaboradores en Romina Kids tienen un nivel regular de comunicación asertiva, el 12% cuentan con nivel inadecuado y solo el 10% cuentan con un nivel adecuado. Mientras que para la variable ambiente laboral el 32% de los colaboradores perciben un nivel regular de ambiente laboral, el 24% perciben un nivel alto y por último el 44% perciben un nivel malo.

Según los resultados obtenidos acerca de las variables comunicación asertiva y ambiente laboral demostraron que existe una relación directa entre las variables, donde la prueba estadística de correlación de Pearson es de 0.059, con un nivel de Sig ($= 0.685 > \alpha = 0.05$).

De las investigaciones consideradas, Vera (2020) propuso determinar la relación entre la comunicación asertiva y el desarrollo organizacional. Utilizó el diseño descriptivo correlativo. Sus encuestados fueron alrededor de 22 docentes. Según el cuestionario sobre la comunicación asertiva tuvo una autenticidad y fiabilidad de 0.89 y sobre el desarrollo organizacional fue de 0.92, esto muestra que existe una credibilidad alta. Se logró observar que el nivel de Comunicación asertiva es alto en un 81.8 % y el nivel de desarrollo organizacional es medio con 59.1%; logrando deducir que entre la comunicación asertiva y el desarrollo organizacional existe una correlación ($p=0.710$) y además significativa. Comparando los resultados obtenidos por Vera con el presente trabajo, se logra observar una similitud en el nivel alto de comunicación asertiva.

Po otro lado, Calua, Delgado, & López (2021), la investigación es estudiar el avance científico de la Comunicación Asertiva en los alumnos que fueron a clases entre los años 2016 a 2020. El enfoque fue cuantitativo con diseño descriptivo comparativo y retrospectivo. Las referencias fueron de 25 artículos científicos de un

total de 1,602 investigaciones extraídas de las siguientes bases de datos: Scopus, Ebsco, Academic One File y Scielo. Para los criterios de inclusión se tomó en cuenta lo siguiente: autores, año de publicación, definición, enfoque, tipo, diseño de investigación y muestra. Al comparar los resultados se logra diagnosticar que existe similitud en los artículos de investigación sacados de Scopus y Ebsco.

En consecuencia, Gonzales (2018), empleó una investigación descriptiva, seguido de un diseño no experimental de un conjunto de trabajadores que son parte de una organización. Considerando una muestra probabilística que fue realizada a 40 empleados de las áreas administrativas de una empresa logística. El instrumento de evaluación fue la Escala de Asertividad de Rathus. El final de la investigación dio como resultado que el 30% de los empleados cuentan con poca asertividad, 42.5% indican que existe aceptable asertividad y 27.5% restante son los que cuentan con buena asertividad. Se encontró como similitud el tipo y diseño de investigación, que fue descriptivo – no experimental.

De acuerdo a lo investigado por Yslado, Ramírez & Figueroa (2021) examinaron la relación funcional entre el clima laboral y el síndrome de burnout. Tuvo como metodología un estudio cuantitativo-correlacional, no experimental y transversal, alcanzando una población de 206 profesores, el instrumento utilizado fue el cuestionario de burnout para los docentes universitarios y la escala de clima laboral de Palma; y se empleó el análisis factorial confirmatorio para comprobar la autenticidad. Se consiguió como resultados que el clima laboral fue promedio. Se encuentra similitud que ambos resultados muestran una correlación entre las variables, además que es significativa.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA. En relación al objetivo general de la presente investigación que se basó en la relación entre la comunicación asertiva y mejora de ambiente laboral en Romina Kids, Centro de Lima, 2021. Donde se comprobó la existencia de una relación positiva, evidenciada por una correlación de Pearson (0.059) siendo esta positiva muy baja.

SEGUNDA. En relación al objetivo específico 1 de la presente investigación que se basó en la relación entre la comunicación asertiva y la autonomía en Romina Kids, Centro de Lima, 2021. Donde se demostró la existencia de una relación negativa, evidenciada por una correlación de Pearson (-0.052) siendo esta negativa moderada.

TERCERA. En relación al objetivo específico 2 de la presente investigación que se basó en la relación entre la comunicación asertiva y el reconocimiento en Romina Kids, Centro de Lima, 2021. Se evidencio la existencia de una relación positiva, evidenciada por una correlación de Pearson (0.003) siendo esta positiva muy baja.

CUARTA. En relación al objetivo específico 3 de la presente investigación que se basó en la relación entre la comunicación asertiva y la motivación en Romina Kids, Centro de Lima, 2021. Se determinó la existencia de una relación positiva, evidenciada por una correlación de Pearson (0.166) siendo esta positiva muy baja.

VII. RECOMENDACIONES

Siguiendo a la investigación e interpretación de los resultados del análisis se propondrá las siguientes recomendaciones:

PRIMERA: En relación a la comunicación asertiva se recomienda a la administradora de Romina Kids, establecer una mejor comunicación entre sus trabajadores para que se puedan relacionar e interactuar entre ellos de forma asertiva.

SEGUNDA. Se exhorta a la administradora del negocio, elaborar un plan de mejora relacionado a la autonomía de los colaboradores a fin que puedan desarrollar sus tareas o actividades laborales de forma independiente y eficiente.

TERCERA. Se recomienda a la administradora, realizar reconocimientos a sus colaboradores por el buen desempeño laboral y con el logro de los objetivos y metas propuestos en la empresa.

CUARTA. Se sugiere a la administradora, aplicar programas de motivación que busque el compromiso, lealtad, bienestar de sus colaboradores con la empresa.

REFERENCIAS

- Alania-Contreras, R. D., Ruiz-Aquino, M., Rafaele de la Cruz, M., & Rios-Cataño, C. (2021). *Cambio en hábitos de consumo en sistemas de comunicación y actitud hacia la información sobre COVID-19 en universitarios de Perú*. Recuperado el 27 de mayo de 2021, de <https://www.proquest.com/scholarly-journals/cambio-en-habitos-de-consumo-sistemas/docview/2483101812/se-2?accountid=37408>
- Alvarado Pino, N. (2019). *Análisis de la coherencia y cohesión de textos expositivos redactados por estudiantes universitarios de primer ciclo*. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3917/MAE_EDUC_TyGE-L_009.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Anila K.P, & Krishnaveni. (2016). Influence of family environment and work environment on work life balance among women employees. *Society of Scientific Research and Educatio*, 2-7. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/1786453047/fulltextPDF/7FE806F75CA41F2PQ/1?accountid=37408>
- Arango-Vélez, E. F., Echavarría-Rodríguez, A. M., Aguilar-González, F. A., & Patiño-Villada, F. A. (2020). Validación de dos cuestionarios para evaluar el nivel de actividad física y el tiempo sedentario en una comunidad universitaria de Colombia. doi:<http://dx.doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v38n1e334156>
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. Antioquía: Pearson Educación. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Betancur García, M. (2018). *Entre el reconocimiento recíproco y el reconocimiento mutuo: sus devenires en las experiencias de paz*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/esupb/v26n57/0120-1263-esupb-26-57-00341.pdf>

- Bjørn , L., Shiryayeva, O., Ruud, T., & Victor Mattias . (2019). What are they returning to? Psychosocial work environment as a predictor of returning to work among employees in treatment for common mental disorders: A prospective observational pre-post study. *Public Library of Science*, 1-15. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2214463295/fulltextPDF/F10DE4FC6C814C33PQ/60?accountid=37408>
- Bordas Martínez , M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. UNED. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Bouquet Escobedo, G. S., García-Méndez, M., Díaz-Loving, R., & Rivera-Aragón, S. (Enero-Junio de 2018). Conceptuación y medición de la agresividad: validación de una escala. 28(1). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcps/v28n1/0121-5469-rcps-28-01-115.pdf>
- Bunning, K. (2018). Commentary on “promoting positive communication environments: a service evaluation”: the communication partnership as a focus for change. (4), 201-206. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/TLDR-07-2018-0022>
- Calua Cueva, M. R., Delgado Hernández, Y. L., & López Regalado, Ó. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo. *Boletín Redipe*, 10(4), 315-334. Recuperado el 8 de setiembre de 2021, de [file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ComunicacionAsertivaEnELContextoEducativo-7917878%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ComunicacionAsertivaEnELContextoEducativo-7917878%20(1).pdf)
- Cañas Betancur, D. C., & Hernández Sánchez, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Revista Praxis & Saber*, 10(24), 143-165. doi:10.19053/22160159.v10.n25.2019.8936
- Castro Miranda, G., Escalona Velázquez, L., & Mulet González, M. (2020). LA Orientación educativa para la efectividad de la comunicación asertiva médico-

paciente-familia en situaciones quirúrgicas pediátricas. Obtenido de <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/1086/1075>

Cortéz Díaz , J. (2018). *Técnicas de prevención de riesgos laborales*. Tebar.

Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=pjoYI7cYVVUC&pg=PA59&dq=definicion+de+responsabilidad&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=pjoYI7cYVVUC&pg=PA59&dq=definicion+de+responsabilidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwii6av3jZHxAhXBTd8KHbsuBrMQ6AEwAHoECAgQAg#v=onepage&q=definicion%20de%20responsabilidad&f=false)

[419&sa=X&ved=2ahUKEwii6av3jZHxAhXBTd8KHbsuBrMQ6AEwAHoECAgQAg#v=onepage&q=definicion%20de%20responsabilidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=pjoYI7cYVVUC&pg=PA59&dq=definicion+de+responsabilidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwii6av3jZHxAhXBTd8KHbsuBrMQ6AEwAHoECAgQAg#v=onepage&q=definicion%20de%20responsabilidad&f=false)

Cristóbal Márquez, H. B. (2018). *Asertividad en Estudiantes de 3° de Secundaria de la Institución Educativa Estatal Emblemática Antenor Orrego Espinoza en el Distrito de San Juan de Lurigancho - 2017*. Obtenido de

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2881/TRAB.SUF.PROF_Haydee%20Betty%20Crist%C3%B3bal%20M%C3%A1rquez.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Darling Hammond, L., E. Hyler, M., & Gardner, M. (2017). *Effective Teacher Professional Development*. Obtenido de

https://learningpolicyinstitute.org/sites/default/files/product-files/Effective_Teacher_Professional_Development_REPORT.pdf

Dávila Morán, R., Agüero Corzo, E., Ruiz Nizama, J., & Guanilo Paredes, C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Universidad del Zulia*, 2-13. Obtenido de

<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36470/39150>

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2015). *Métodos de recolección y análisis de datos* (Vol. IV). Editorial Gedisa S.A. Recuperado el 12 de setiembre de 2021, de

https://books.google.com.pe/books?id=5pPsDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=M%C3%A9todos+del+an%C3%A1lisis+de+datos+segun+autores&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=M%C3%A9todos%20del%20an%C3%A1lisis%20de%20datos%20segun%20autores&f=false

- Estrada Ugarte, C. (Junio de 2019). El lenguaje corporal: el cuerpo y la mirada, recursos de nuestra comunicación . (4). Obtenido de <https://idu.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2019/06/04-Lenguaje-corporal-vf.pdf>
- Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (Julio-Septiembre de 2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?: la entrevista y la encuesta. *XI*(3). Recuperado el 01 de junio de 2021, de <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992/997>
- Fernández Ramos, I. (2017). *Gestión eficaz y motivación para enfermería*. Punto Rojo. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=IGQ2DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+eficaz+y+motivaci%C3%B3n+para+enfermer%C3%ADa&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20eficaz%20y%20motivaci%C3%B3n%20para%20enfermer%C3%ADa&f=false
- Gago, K. A., Martínez, I. K., & Alegre, A. A. (2017). Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú. *PSIENCIA*, 1-15. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7329456>
- Gandolfi, F., & Stone, S. (2018). Leadership, Leadership Styles, and Servant Leadership. 2. Obtenido de <https://www.lasnny.org/wp-content/uploads/2018/11/Leadership-Leadership-Styles-and-Servant-Leadership.pdf>
- García Córdoba, F. (2005). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. Recuperado el 15 de setiembre de 2021, de <https://books.google.com.pe/books?id=-JPW5SWuWOUC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+encuesta+segun+autores+libros&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwii7NKX54fzAhV0FrkGHbwSBZoQ6AF6BAglEAI#v=onepage&q&f=false>

- García Puchol, J. (1993). *Los textos escolares de historia en la enseñanza española, 1808-1900*. Barcelona: Edicions Universitat Barcelona. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=yo-7ECyadhC&dq=justificacion+teorica&source=gbs_navlinks_s
- Gómez Basaldúa, A. G., & Tapia Pacheco, D. M. (2019). *La Comunicación Interpersonal Asertiva para la construcción de una Cultura de Intraemprendimiento en MYPEs de tecnología*. Recuperado el 27 de mayo de 2021, de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652166/G%c3%b3mez_BA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Gómez Tabares, A. S., & Durán Palacio, N. M. (2020). The Protective Role of Empathy and Emotional Self-efficacy in Predicting Moral Disengagement in Adolescents Separated from Illegal Armed Groups. *31(1)*, 127-136. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=0e9c4633-6689-46f9-92e3-93af8cf16f09%40sessionmgr4008>
- Gonzales Quiroz, C. A. (2018). *Asertividad en el personal del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018*. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3949/008594_Trab_Suf_Prof_Gonzales%20Quiroz%20Christian%20Andre.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- González Molina, P. (2020). *Educación ambiental y ámbitos de aplicación*. TUTOR FORMACIÓN. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ccDLDwAAQBAJ&pg=PA70&dq=comunicacion+asertiva&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjgqKWh9fbwAhXLSDABHW0YDOYQ6wEwAXoECACQAQ#v=onepage&q=comunicacion%20asertiva&f=false>
- Guevara Valtier, M., Cárdenas Villarreal, V. M., & Hernández Cortés, P. L. (2017). *Protocolos de investigación en enfermería*. Ciudad de Mexico: El Manual Moderno. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=Qo3JDgAAQBAJ&pg=PT113&dq=que+son+los+Aspectos+Eticos+en+una+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwimk5-rkoTzAhUrGDQIHdJqC9cQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=que%20son%20los%20Aspectos%20Eticos%20en%20una%20investigacion&f=false>

Gutiérrez Solano, L. (2017). *Comunicación asertiva: analisis bibliografico de las propuestas pedagogicas implementadas en el aula para lograr contextos educativos de sana convivencia en el desarrollo de una comunicación asertiva.*

Obtenido de

[https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/12970/Guti%20E9rrez SolanoLauraFernanda2018.pdf;jsessionid=90635B4F5F4C400CD49F263FB7255A36?sequence=1](https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/12970/Guti%20E9rrez%20SolanoLauraFernanda2018.pdf;jsessionid=90635B4F5F4C400CD49F263FB7255A36?sequence=1)

Guzmán Huayamave, K. (Setiembre-Diciembre de 2018). La comunicación empática desde la perspectiva de la educación inclusiva. *“Actualidades Investigativas en Educación”*, 18(3), 1-18.

doi:<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/34211>

Hakansson, C., Ulf, L., Oudin, A., Arvidsoon, I., Nilsson, K., Osterberg, K., & Persson, R. (2021). Organizational and social work environment factors, occupational balance and no or negligible stress symptoms among Swedish principals - a cross-sectional study. *BioMed Central*, 2-10. Obtenido de

<https://www.proquest.com/docview/2528949174/C281D78ABE5347F7PQ/79?accountid=37408>

Hare, B. (2000). *Sea asertivo : La manera positiva de comunicarse con eficiencia.*

Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=T092OVarEqIC&printsec=frontcover&dq=comunicacion+asertiva+segun+virginia+satir&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjHuo7Zn6DxAhXcHzQIHfPLAmMQ6AEwBHoECAQQAg#v=onepage&q&f=false>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 11 de setiembre de 2021, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la->
- Hillenkamp, I. (2019). ¿Cultivar su autonomía? La agroecología de las agricultoras brasileñas. doi:<http://dx.doi.org/10.5209/raso.65616>
- Huertas, V. I. (2016). *Ambiente Laboral y su Influencia en el Desempeño ocupacional en los trabajadores del Área de Investigación de la ONG Socios en Salud Sucursales Perú, 2016*. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7305/Nunez_hv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- INEGI. (2011). *Diseño de la muestra en proyectos de encuesta*. Recuperado el 11 de setiembre de 2021, de <https://books.google.com.pe/books?id=h77ODwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=POBLACION,+MUESTRA+,+MUESTREO+SEGUN+AUTORES&hl=es&a=X&ved=2ahUKEwiP5NDZ6vjyAhWurpUCHZivCBAQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q&f=false>
- Inquilla Apaza, G. P., Padilla Cáceres, T. C., Macedo Valdivia, S. C., & Olaguivel, N. H. (Julio - Agosto - Setiembre de 2017). Relación de la Maloclusión dentaria con postura corporal y huella plantar en un grupo de adolescentes aymaras. *19(3)*, 255 - 264. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ria/v19n3/a03v19n3.pdf>
- Jiménez Jiménez, A. (2016). Inteligencia emocional. 473-85. Obtenido de https://www.aepap.org/sites/default/files/4t4.5_inteligencia_emocional.pdf
- Luján Miguel, J. M. (2020). *Programa de comunicación asertiva para mejorar el clima laboral en la Institución Educativa Emblemática "San Juan", Trujillo 2019*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44927>

- Mansour Mansour, R. M. (Julio de 2019). Development of assertive communication skills in nursing preceptorship programmes: a qualitative insight from newly qualified nurses. *26*(4), 29-35. doi:10.7748/nm.2019.e1857
- Mansour, M., & Mattukoyya, R. (Octubre de 2018). A Cross-Sectional Survey of British Newly Graduated Nurses' Experience of Organization Empowerment and of Challenging Unsafe Practices. *49*(10), 474-481. doi:http://dx.doi.org/10.3928/00220124-20180918-08
- Márquez Tineo, M. A. (2020). *Comunicación asertiva y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43508>
- Martínez Garriga, M. (2018). *El Módulo de Relaciones en el Entorno de Trabajo en el curso 2018-19*. Puntos Rojos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=TS2BDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Matabanchoy Tulcan , S. M. (2019). Percepción del clima laboral de docentes y funcionarios de una Institución Educativa Municipal de la Ciudad de San Juan de Pasto. 3-12. Obtenido de <https://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=8&sid=4dc236d3-6714-4766-9835-9dceeba1b711%40sessionmgr101&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=151890187&db=a9h>
- Mella, M. R., Sepúlveda, O. U., & Chhuaicura, A. C. (Diciembre de 2019). Acento y entonación en enunciados declarativos del español de Chile y mapudungun: primer acercamiento a la prosodia de ambas lenguas en contacto. (49), 261-274. doi:http://dx.doi.org/10.32735/S0718-2201201900049754
- Mendenhall, W., Scheaffer, R. I., & Ott, L. (2006). *Elementos de muestreo*. Madrid: International Thomson Editores Paraninfo, S.A. Recuperado el 11 de setiembre de 2021, de

<https://books.google.com.pe/books?id=o50wIT7hceoC&printsec=frontcover&dq=POBLACION,+MUESTRA+,+MUESTREO+SEGUN+AUTORES&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiP5NDZ6vjyAhWurpUCHZivCBAQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q&f=false>

Naghi Namakforoosh, M. (2000). *Metodología de la investigación*. Ciudad de Mexico : Limusa. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA44&dq=definicion+de+una+investigacion+aplicada&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwitibiCnoTzAhXMCjQIHVy1AjQQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=definicion%20de%20una%20investigacion%20aplicada&f=false>

Naranjo Alvarez, O. (2017). *El ambiente laboral como potenciador de los resultados operacionales en el ejército nacional de colombia*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16010/NaranjoAlvarezOscarDavid2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nina-Estrella, R., & Centeno, J. J. (2020). Estilos de comunicación como predictores del estrés y el afrontamiento diádico en matrimonios puertorriqueños1. 31-41. doi:<http://dx.doi.org/10.11144/Javerianacali.PPSI18-1.ecpe>

Olmos Gómez, P. (2018). La justificación de la abducción en el contexto del debate sobre el realismo científico: una aproximación argumentativa. *Artefactos*, 7(2), 35-57. doi:<http://dx.doi.org/10.14201/art2018723557>

Olvera López, A., . Fortoul van der Goes, T., & Sánchez Mendiola, M. (Noviembre-Diciembre de 2018). El contacto visual. 61(6). doi:<http://dx.doi.org/10.22201.fm.24484865e.2018.61.6.09>

Omura, M., Levett, J. T., & Stone, T. E. (Abril de 2019). Evaluating the impact of an assertiveness communication training programme for Japanese nursing students: A quasi-experimental study. 6(2), 463-472. doi:<http://dx.doi.org/10.1002/nop2.228>

Pardinas, F. (1989). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Mexico: Siglo Veintiuno Editores. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=PDqKweTKbhUC&pg=PA69&dq=que+es+el+procedimiento+de+una+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj696Xpi4TzAhVQSjABHXIyCX4Q6wF6BAgGEAE#v=onepage&q=que%20es%20el%20procedimiento%20de%20una%20investigacion&f=false>

Pinazo-Calatayud, D., Nos-Aldás, E., & Agut-Nieto, S. (2020). Comunicar en positivo o negativo en el activismo social. 69-78. doi:<http://dx.doi.org/10.3916/C62-2020-06>

Ponce de León Caballero, C. (2019). *Las relaciones laborales y los falsos autónomos. Análisis, consecuencias y modelos fraudulentos*. GRIN Verlag. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=jHKiDwAAQBAJ&pg=PA9&dq=definicion+retribucion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjO_WJ5LDxAhVL7qwKHakwBdlQ6AEwBXoECAoQAg#v=onepage&q=definicion%20retribucion&f=false

Portilla Capuñay, L. (2017). *Empoderamiento de los empleados y su rol moderador sobre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de una empresa de servicios logísticos 2015*. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1157/3/TM_PortillaCapu%C3%B1ayLiliana.pdf

Quinde Paucar, J. B. (2019). *Diseño de un modelo de comunicación asertiva para el personal corporativo en una empresa de servicios financieros*. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2574>

Rivero Guzmán, M. (Junio de 2019). *Empatía, el arte de entender a los demás*. doi:10.13140/RG.2.2.30510.97605

Rodulfo, J. (2018). *¿Por Qué Maslow?: Como usar su Teoría para permanecer en el Poder para siempre*. Calorina del Norte: Copyrighted. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=cy3DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&>

dq=teoria+de+maslow+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiQuc_0hpbxAhWIY98KHTY0C0cQ6AEwAXoECAMQAg#v=onepage&q&f=false

Sahd, L., & Beyer, N. (2020). Using Participatory Action Research to Explore the Nursing Academic Work Environment. *Walter de Gruyter GmbH*, 2-7. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2376868258/18363640F2CF497APQ/1?accountid=37408>

SAMFIRA, E. M. (2020). Assertive Communication Skills In Universities. *Journal Plus Education*, 1(25), 361-373. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=408f580c-b3da-486f-9d0d-3a9b177e6868%40sessionmgr103>

San Martín Alonso, Á. (1995). *La dirección de centros: análisis de tareas*. Madrid: Ministerio de Educación . Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=1EjlScSzGokC&source=gbs_navlinks_s

Sánchez Ramos, V. (2018). *Autonomía personal y salud infantil*. Editex. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=zBVfDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Sarmiento Rojas, J., Correa Candamil, C., & Jiménez Roa, D. (2020). *Gestión de proyectos aplicados al PMBOK 6ED*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=FUYEEAAAQBAJ&pg=PA123&dq=La+teor%C3%ADa+motivacional+de+McClelland&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj9jY7O1Z3xAhVSQ6wKHf6UCI4Q6AEwAnoECACQAg#v=onepage&q=La%20teor%C3%ADa%20motivacional%20de%20McClelland&f=false>

- Sniderman, P., Fenton O'Creevy, M., & Searle, R. (2016). Effects of managerial communication as moderated by LMX and trait NA. (6), 1074-1090. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/JMP-04-2015-0120>
- Tamayo Wong, Ñ., & Romero Pesantes, C. (2018). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores*. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3695/tesis%20oficial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Taype Rondán, Á., Alarcon Ruiz, C., Zafra Tanaka, J., & Rojas Villar, F. (2019). Factores asociados al ingreso económico, carga laboral y clima laboral en un grupo de médicos generales jóvenes en Perú. *Acta Médica Peruana*, 1-8. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6870427>
- Tripathy, M. (Junio de 2018). Assertiveness - A Win-Win Approach to Business Communication. (2), 48-56. Obtenido de <https://www.proquest.com/scholarly-journals/assertiveness-win-approach-business-communication/docview/2064878987/se-2?accountid=37408>
- Vera Aguilera, M. A. (2020). *Comunicación asertiva y desarrollo organizacional en I.E. Públicas de Trujillo, 2020*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47512>
- Yang Pan, T., S Fan, H., & A Owen, C. (2017). The work environment of junior doctors: their perspectives and coping strategies. *BMJ Publishing Group LTD*, 1-7. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/1914433065/fulltextPDF/C281D78ABE5347F7PQ/66?accountid=37408>
- Yslado, R., Ramírez Asís, E., García Figueroa , M., & Arquero, J. (2021). Clima laboral y burnout en profesores universitarios. 1-11. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8038813>

Zander, J., & Mosterman, P. (2018). *Libro, Computation for Humanity: Information Technology to Advance Society*. New York : CRC PRESS. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=jQ_SBQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Operacionalización de las variables Comunicación asertiva y Ambiente laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
COMUNICACIÓN ASERTIVA	Comunicación Positiva	Coherencia	1. Pienso lo que voy a decir antes de hablar.	Likert ordinal: 5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A Veces 2= Casi Nunca 1= Nunca
			2. Evito realizar comentarios poco agradables sobre las personas.	
			3. Practico constantemente la escucha activa.	
		Contacto Visual	4. Miro fijamente a los ojos a las personas con las que converso.	
		Tono y Entonación	5. Trato a las personas, como me gustaría que me traten.	
		Postura Corporal	6. Me mantengo bajo control cuando hablo con otras personas.	
			7. Me siento ansioso cuando estoy conversando con otra persona.	
	Comunicación Negativa	Agresión	8. Abandono la conversación, cuando la otra persona comenta algo que me incomoda.	
			9. Interrumpo a las personas cuando están hablando.	
	Comunicación Empática	Empatía	10. Estoy pendiente del estado de ánimo de mis compañeros.	

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
AMBIENTE LABORAL	Autonomía	Liderazgo	11. Soy participe de las decisiones, sobre las futuras decisiones de la organización.	Likert ordinal: 5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A Veces 2= Casi Nunca 1= Nunca
		Responsabilidad	12. Ejecuto mis actividades de forma independiente	
			13. Tengo libertad al realizar mis actividades diarias.	
	Reconocimiento	Retribución	14. Mi jefe reconoce mi esfuerzo laboral	
			15. Soy recompensado laboralmente por desarrollar correctamente mis actividades.	
			16. Me siento satisfecho con las recompensas laborales en mi centro de trabajo.	
	Motivación	Desarrollo Profesional	17. Siento que tengo oportunidad de crecer profesionalmente.	
		Empoderamiento	18. Confió que realizo un excelente trabajo dentro de la organización.	
		Motivación Laboral	19. Me siento motivado al realizar mis actividades programadas.	
			20. Mi jefe realiza motivación laboral	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos de las variables Comunicación asertiva y Ambiente laboral.

MODELO DE ENCUESTA DE LA VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ASERTIVA

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

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

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	Pienso lo que voy a decir antes de hablar.					
2	Evito realizar comentarios poco agradables sobre las personas.					
3	Practico constantemente la escucha activa.					
4	Miro fijamente a los ojos a las personas con las que converso.					
5	Trato a las personas, como me gustaria que me traten.					
6	Me mantengo bajo control cuando hablo con otras personas.					
7	Me siento ansioso cuando estoy conversando con otra persona					
8	Abandono la conversación, cuando la otra persona comenta algo que me incomoda.					
9	Interrumpo a las personas cuando están hablando.					
10	Estoy pendiente del estado de ánimo de mis compañeros.					

Gracias por su colaboración

MODELO DE ENCUESTA DE LA VARIABLE 2: AMBIENTE LABORAL

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

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

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	Soy participe de las decisiones, sobre las futuras decisiones de la organización.					
2	Ejecuto mis actividades de forma independiente.					
3	Tengo libertad al realizar mis actividades diarias.					
4	Mi jefe reconoce mi esfuerzo laboral.					
5	Soy recompensado laboralmente por desarrollar correctamente mis actividades.					
6	Me siento satisfecho con las recompensas laborales en mi centro de trabajo.					
7	Siento que tengo oportunidad de crecer profesionalmente.					
8	Confio que realizo un excelente trabajo dentro de la organización.					
9	Me siento motivado al realizar mis actividades programadas.					
10	Mi jefe realiza motivación laboral.					

Gracias por su colaboración

Anexo 3: Validez y confiabilidad de los instrumentó de recolección de datos de las variables Comunicación asertiva y Ambiente laboral.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: COMUNICACION ASERTIVA								
N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación Positiva							
1	Pienso lo que voy a decir antes de hablar.	✓		✓		✓		
2	Evito realizar comentarios poco agradables sobre las personas.	✓		✓		✓		
3	Practico constantemente la escucha activa.	✓		✓		✓		
4	Miro fijamente a los ojos a las personas con las que converso.	✓		✓		✓		
5	Trato a las personas, como me gustaría que me traten	✓		✓		✓		
6	Me mantengo bajo control cuando hablo con otras personas.	✓		✓		✓		
7	Me siento ansioso cuando estoy conversando con otra persona.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación Negativa	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Abandono la conversación, cuando la otra persona comenta algo que me incomoda.	✓		✓		✓		
9	Interrumpo a las personas cuando están hablando.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación Empática	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Estoy pendiente del estado de ánimo de mis compañeros.	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: AMBIENTE LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Autonomía							
1	Soy participe de las decisiones, sobre las futuras decisiones de la organización.	✓		✓		✓		
2	Ejecuto mis actividades de forma independiente.	✓		✓		✓		
3	Tengo libertad al realizar mis actividades diarias.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Reconocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Mi jefe reconoce mi esfuerzo laboral.	✓		✓		✓		
5	Soy recompensado laboralmente por desarrollar correctamente mis actividades.	✓		✓		✓		
6	Me siento satisfecho con las recompensas laborales en mi centro de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Siento que tengo oportunidad de crecer profesionalmente.	✓		✓		✓		
8	Confío que realizo un excelente trabajo dentro de la organización.	✓		✓		✓		
9	Me siento motivado al realizar mis actividades programadas.	✓		✓		✓		
10	Mi jefe realiza motivación laboral.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Cárdenas Saavedra Abraham

DNI: 07424958

Especialidad del validador: Dr. en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

13 de mayo de 2021



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Manrique Cespedes Julio César

DNI: 06695445

Especialidad del validador: Dr. en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

13 de mayo de 2021



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Villanueva Figueroa Rosa Elvira

DNI: 07586867

Especialidad del validador: Dra. en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

13 de mayo de 2021



Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Consentimiento Informado

Lima 05 de Junio de 2021

PERMISO DE LA EMPRESA ROMINA KIDS.

Por medio de la presente reciba mi más cordial saludo y al mismo tiempo se les autoriza a las estudiantes Cubas Ramos Maria Fernanda con DNI: 73823673 y Lluncor Ayasta Kris Danai con DNI: 70036657. A realizar las investigaciones correspondientes con el fin de poder elaborar su trabajo de Proyecto de Investigación titulado: Comunicación asertiva y mejora de ambiente laboral en Romina Kids, Centro Lima, 2021

Sin otro particular me despido.

Atentamente,



Ramos Lazo, Carmen Amelia
Dueña de Romina Kids

Anexo 5: Base de datos Excel

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ASERTIVA										VARIABLE 2: AMBIENTE LABORAL									
COMUNICACIÓN POSITIVA							COMUNICACIÓN NEGATIVA		COMUNICACIÓN EMPÁTICA	AUTONOMÍA			RECONOCIMIENTO			MOTIVACIÓN			
i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20
4	5	4	3	4	4	2	3	2	4	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	4	3	1	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
3	4	4	3	5	4	2	1	3	4	5	5	4	3	4	3	2	5	3	2
4	4	3	3	4	4	1	2	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
4	1	5	4	5	3	1	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
5	4	3	3	3	4	3	4	4	1	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4
5	5	4	5	5	5	3	2	1	2	3	3	4	5	5	5	3	3	4	4
3	3	4	4	5	4	3	2	2	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5
3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	2	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	5	4	3	5	4	4	2	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	5	5	1	4	3	4	4	5	5	4	3	3	5	5	4	3
5	5	5	5	5	5	1	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
3	3	4	2	5	3	3	5	3	2	4	4	5	2	2	2	5	5	4	1
5	3	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5
5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	4	3	5	3	1	2	3	4	5	3
4	5	5	3	4	4	5	2	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3
5	4	5	5	4	4	3	1	3	5	5	2	3	3	3	4	5	5	5	3
3	5	4	4	2	4	3	3	2	4	3	5	4	3	1	1	4	5	5	2
3	3	4	3	5	4	2	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	2	3	5	1	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	5	4	5	5	5	2	1	1	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4	2	4	4	5	2
4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3
3	4	5	4	5	4	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3
3	3	4	3	5	3	3	4	1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2
4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
5	5	3	4	5	4	1	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	1
4	5	5	4	5	5	3	1	1	4	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3
4	3	4	3	5	5	2	2	2	3	4	5	5	2	3	2	3	5	3	2
4	5	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	3	3
3	4	4	4	5	4	4	2	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
4	5	3	3	5	5	3	3	2	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
3	4	4	4	4	5	3	2	4	3	3	5	4	3	2	3	5	4	5	3
3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	5	4	4	3	3	4	3	5	4
5	5	5	5	5	5	1	1	1	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4
5	5	4	3	5	5	2	1	1	5	4	3	5	3	2	2	2	4	4	3
5	5	4	2	5	5	3	3	1	5	3	5	3	2	1	5	5	5	5	1
5	3	4	5	5	4	2	1	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
2	1	5	3	3	4	2	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
5	4	5	5	5	4	1	2	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
3	4	4	5	5	5	2	2	2	3	3	4	5	3	3	3	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	1	1	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	2	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
4	2	4	4	3	4	2	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	2	4	3	4	3	1	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
4	5	5	5	5	5	1	1	1	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3

Anexo 6: Base de datos SPSS v25

The screenshot displays the SPSS v25 interface with a data view containing 23 rows and 14 columns of data. The columns are labeled ITEM1 through ITEM14. The data values are integers ranging from 1 to 5. The interface includes a menu bar at the top with options like Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Analizar, Gráficos, Utilidades, Ampliaciones, Ventana, and Ayuda. A toolbar with various icons is located below the menu bar. The status bar at the bottom right indicates 'Visible: 20 de 20 variables'.

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14
1	4	5	4	3	4	4	2	3	2	4	2	4	4	5
2	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3
3	5	4	5	5	5	4	3	1	3	4	3	4	4	3
4	3	4	4	3	5	4	2	1	3	4	5	5	4	3
5	4	4	3	3	4	4	1	2	3	3	4	4	5	4
6	4	1	5	4	5	3	1	3	3	4	4	5	4	5
7	5	4	3	3	3	4	3	4	4	1	3	5	4	4
8	5	5	4	5	5	5	3	2	1	2	3	3	4	5
9	3	3	4	4	5	4	3	2	2	3	5	5	5	5
10	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4
11	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
12	4	5	4	3	5	4	4	2	1	4	4	4	5	4
13	5	4	4	4	5	5	1	4	3	4	4	5	5	4
14	5	5	5	5	5	5	1	1	1	4	4	4	5	5
15	5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	5
16	3	3	4	2	5	3	3	5	3	2	4	4	5	2
17	5	3	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	4
18	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	4	3	5	3
19	4	5	5	3	4	4	5	2	3	4	5	3	4	3
20	5	4	5	5	4	4	3	1	3	5	5	2	3	3
21	3	5	4	4	2	4	3	3	2	4	3	5	4	3
22	3	3	4	3	5	4	2	5	2	3	5	5	5	5
23	4	3	3	2	3	5	1	5	3	3	5	5	5	5

Anexo 7: Estadística de fiabilidad de las variables de Comunicación asertivo y Ambiente laboral.

Tabla 1: Estadística de procesamiento de la variable 1 (Comunicación Asertiva)

Estadística de Fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N° de elementos
0.730118264	10

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Estadística de procesamiento de variable 2 (Ambiente laboral)

Estadística de Fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N° de elementos
0.879895395	10

Fuente: Elaboración propia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y MEJORA DE AMBIENTE LABORAL EN ROMINA KIDS, CENTRO DE LIMA, 2021.", cuyos autores son CUBAS RAMOS MARIA FERNANDA, LLUNCOR AYASTA KRIS DANAI, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 07 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM DNI: 07424958 ORCID 0000-0002-9808-7719	Firmado digitalmente por: ACARDENASS el 07-12- 2021 00:45:17

Código documento Trilce: TRI - 0210244