



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Comunicación asertiva y ética profesional de la Empresa Speedy
Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Morales Urrutia, Jahaira Carla (ORCID: 0000-0002-3182-3566)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID: 0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a toda mi familia principalmente a mis padres Ernesto Wilfredo Morales Carrión y Susana Urrutia Medina porque han sido pieza fundamental en mi formación como profesional en este largo camino, por su apoyo incondicional ya que sin ellos no hubiera sido posible este logro.

Agradecimiento

A Dios por sostenerme en todas las etapas de mi vida.

A mis padres Susana y Ernesto, por sus consejos y el apoyo constante que me han brindado.

A mi asesor el Dr. Teodoro Carranza Estela por la guía y apoyo en esta investigación, sobre todo por la paciencia en nosotros y la confianza que nos brindó.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Morales Urrutia, Jahaira Carla; estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 72806044, declaro que la tesis titulada “Comunicación asertiva y ética profesional de la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019” para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración, es de mi autoría. Por tanto, declaro bajo juramento que:

1. La tesis planteada es veras y auténtica.
2. Se han respetado las normas internacionales de citas y referencias APA para las fuentes consultadas.
3. Se ha respetado el derecho de autor al citar la información de los autores mencionados en la investigación.
4. Los resultados de la tesis son reales, en tal sentido constituirán en aportes a la realidad social.

De identificarse datos fraudulentos, plagio total o parcial, me someto a las disposiciones vigentes en el Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de diciembre del 2019



Jahaira Carla Morales Urrutia

DNI: 72806044

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	12
2.1. Enfoque , método, nivel, tipo y diseño de investigación	12
2.2. Operacionalización de variables	13
2.3. Población y muestra	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5. Procedimiento	18
2.6. Métodos de análisis de datos	18
2.7. Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	38
Anexo 1: Matriz de consistencia	38
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	39
Anexo 3: Validación por criterios de expertos	41
Anexo 4: Carta de autorización	45

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la comunicación asertiva y ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019. El estudio se fundamentó en las teorías de la comunicación, la asertividad y ética profesional.

Metodológicamente comprende a una investigación aplicada con enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo, de nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal. Se tuvo como muestra censal a 50 colaboradores de la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L. lo cual para la recolección de datos se aplicó una encuesta de 24 preguntas. Los datos fueron procesados por el programa estadístico SPSS Statistics V. 25.

Por medio del coeficiente de correlación de Rho Spearman se obtiene un valor de 0,862 determinando así, que tiene una correlación positiva muy fuerte; a su vez se evidencia el nivel de significancia de 0,000 concluyendo así que se acepta la hipótesis presentada en la investigación; lo cual demuestra que si existe relación entre las variables mencionadas.

Palabras claves: Comunicación Asertiva, Ética Profesional, Comportamientos

ABSTRACT

The thesis had as a main objective to determine the relationship between assertive communication and professional ethics in the company Speedy Integral Solutions E.I.R.L., Los Olivos, 2019. The study is based on theories of communication, assertiveness and professional ethics.

Methodologically comprises an applied research with quantitative approach and deductive hypothetical method, of correlational descriptive level with a non-experimental cross-sectional design. 50 employees of the company Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L. were shown, which for data collection was given a survey of 24 questions. The statistical program SPSS Statistics V.25 processed the data.

The correlation coefficient of Rho Spearman was used resulting in a value of 0.862 determining that it has a very strong positive correlation, in turn the significance level of 0.000 concluding that the hypothesis presents in the research is accepted; which shows that if there is a relationship between the variables mentioned.

Keywords: Assertive Communication, Professional Ethics, Behaviors.

I. INTRODUCCIÓN

En muchas empresas, los colaboradores presentan distintos niveles de asertividad, por lo que manifiestan de diversas maneras sus sentimientos, emociones y pensamientos. Por lo tanto, es importante para la empresa contar con personas asertivas que busquen solucionar los problemas, tener control sobre las cosas o situaciones que puedan desagradarle, solo así se podrá lograr trabajar de una manera adecuada logrando cumplir las metas trazadas, tanto laborales como personal y todo esto llevara a que se desarrolle un excelente clima laboral.

A nivel global se sabe que la comunicación asertiva en las entidades resulta ser una función principal para las distintas áreas, según Chaparro (2015) menciona que en las organizaciones se fomentan las relaciones interpersonales. Por ello se puede decir que la comunicación asertiva tiene un gran alcance hoy en las organizaciones, puesto que permite a los colaboradores actuar de manera adecuada ante diferentes situaciones. Por otro lado, Coasaca, Argota, Celi, Campos y Méndez (2016) establecen que para el desarrollo adecuado en un profesional incluye la correcta formación en las capacidades y destrezas, así como también las virtudes y actitudes que componen la personalidad. La ética profesional se ha convertido en un elemento principal, ya que permite que el profesional sienta compromiso con la labor que realiza, lo que resulta importante para poder afrontar los problemas complicados de la sociedad actual. La ética brinda a la persona comportamientos deseables.

Ruiz, Ruiz y Nobles (2015) “Assertiveness in public administration officials of Monteria, Colombia”. Realizaron este estudio que tuvo como propósito diagnosticar el estilo de asertividad que los empleados públicos aplican para confrontar distintas circunstancias sociales. Concluyeron que según los resultados del diagnóstico la asertividad en la comunicación es una fuente principal que utilizan los funcionarios, mostrándose así que son capaces de expresar sentimientos, pensamientos y resolver problemas.

Cubillos (2018) “Ética organizacional aplicada. Estudio de caso de una organización de servicios sociales en España”. La intención del mencionado artículo es analizar el comportamiento de la organización donde se observan distintos valores en profesionales. La conclusión a la que se arribó es que las organizaciones que brindan servicios sociales, sean públicos o privados, el trabajo es coordinado y ejecutado por profesionales de distintos perfiles y por ende con diferentes valores,

por lo que la existencia de una cultura ética debe ser compartida interviniendo la comunicación y relaciones entre los profesionales.

A nivel nacional según la revista UNO (2014), en una empresa es común que los trabajadores no se expresen con confianza cuando algo no les parece, quedándose con el desagrado, el desacuerdo y muchas veces, por esta razón generan un mal ambiente de trabajo; ya que comparten su malestar con sus compañeros, ocasionando el “contagio” como solemos decir coloquialmente, observando en muchos jóvenes que trabajan por primera vez renunciar sin explicar el porqué de esa decisión. Esto se debe a que para muchas personas el manifestar no estar de acuerdo en algo les resulta difícil. Por lo que se recomienda a que se atrevan a decirlo, y no quedarse con la disconformidad.

Del Maestro (2018) hace referencia que la crisis que vive pasando el país debe llevarnos a pensar, más allá de la coyuntura y el escándalo, en cómo cambiar este sistema. El cambio debe empezar desde el interior de uno mismo, tratando de encontrar maneras de reconocer, comprender la posición de las personas y buscar crecimiento en esos aspectos. Se pueden observar en muchos casos que los profesionales suelen elogiar sus egos y satisfacerse por orgullo; es ahí cuando la ética pasa a ser segundo plano. Es una tarea difícil examinarnos en lugar de opinar de los demás, pero si queremos mejorar debemos comenzar a hacerlo.

A nivel local, Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L, es una entidad que ofrece instalaciones en servicios de suministros, instalaciones y mantenimiento; diseño, consultorías, elaboración y ejecución de proyectos; sistema contra incendio; sistema de alarmas por intrusión- robos, sistemas de monitoreo y vigilancia. Se identificó como uno de los problemas la falta de comunicación entre el jefe, los líderes de grupo y subordinados, debido a que el jefe por cumplir con sus clientes, ordena a sus líderes de grupo a que envíen a sus trabajadores sin consultar su disposición de tiempo, ocasionando en estos últimos meses un ambiente de mucha tensión, las cuales provocan las reacciones de desconfianza, miedo e inseguridad, creando así un ambiente laboral inadecuado para desempeñarse.

Otro de los problemas vistos es que los líderes han optado por no decirle nada a su jefe inmediato de estos problemas que están surgiendo, ya que la empresa se destaca por su puntualidad en cuanto al término de un proyecto; manteniéndolo al margen de todo lo que sucede al respecto, ya que no desean generar un disgusto con su jefe pues consideran mucho la confianza que les tienen y la satisfacción que le generan cuando el proyecto es concluido a la fecha.

Así mismo según Valentine, Hanson y Fleischman (2018). “The presence of Ethics codes and employees’ Internal Locus of Control, Social Aversion/ Malevolence, and Ethical Judgment of Incivility: A study of smaller Organizations”. El estudio tuvo como propósito evaluar las relaciones entre los compañeros de trabajo y a su vez la toma de decisiones en presencia de comportamientos éticos. La conclusión a la que se llegó después de recopilar datos y analizarlos, es que las empresas más pequeñas deben desarrollar códigos de ética para gestionar las percepciones de control de las personas, fomentando así un razonamiento ético mejorado en situaciones que involucran el maltrato de los compañeros de trabajo.

Diermen y Beltman (2015). “Managing working behavior towards new ways of working: a case study”. La finalidad de este artículo es abordar la gestión de las personas y su comportamiento laboral con éxito durante el cambio que se presente en el lugar de trabajo. Como conclusión se llega a que la comunicación asertiva es una pieza clave para una implementación exitosa en el lugar de trabajo ya que el comportamiento laboral refleja los problemas que se esté pasando en la empresa.

Komić, Marušić y Marušić (2015). “Research Integrity and Research Ethics in Professional Codes of Ethics: Survey of Terminology Used by Professional Organizations across Research Disciplines”. El principal objetivo del artículo es proporcionar la integridad de la investigación en códigos de ética profesionales ya sean en distintas disciplinas, presentando como conclusión que los códigos éticos son como contratos sociales entre miembros de un grupo profesional, su finalidad es fomentar el comportamiento ético y prevenir la mala conducta profesional.

Dasgupta, Suar y Singh (2014). “Managerial communication practices and employee’s attitudes and behaviours”, tiene como propósito estudiar el impacto de la comunicación entre los gerentes y empleados como las actitudes y comportamientos. La conclusión a la que llegaron los autores es que a los empleados les gusta trabajar y permanecer en organizaciones donde la comunicación entre jefes, supervisores y empleados sea asertiva, brindando siempre el respeto.

Milenskova, Petrovska y Stoilkovska (2019). “Positive attitude towards business ethics and social responsibility for improving corporate image”. El presente estudio presenta como objetivo principal estudiar la ética profesional moderna y principios éticos que los gerentes deben tener, llegando a la conclusión que la ética profesional es un elemento importante para enriquecer la imagen de las organizaciones y así lograr una ventaja competitiva en el mercado.

Tripathy (2018). “Assertiveness – A Win Win Approach to Business Communication”. La intención del artículo es estudiar los diferentes tipos de estilos de comunicación centrándose

principalmente en el estilo asertivo en las organizaciones. La conclusión a la que se llega es que los estilos de comunicación pasivos y agresivos en las organizaciones se ven frecuentemente, resultando poco saludables; ya que ambos estilos no solo afectan el espíritu sino reducen los compromisos. La falta de asertividad puede afectar las relaciones principalmente en el campo profesional.

Andrade, Hamza y Duarte (2017). “Business Ethics: International Analysis of Codes of Ethics and Conduct”. El objetivo que presenta el artículo es analizar las diferencias de comportamientos éticos entre dos empresas en Brasil. La conclusión a la cual se llega es que la ética profesional formalizar al comportamiento esperado para los gerentes y empleados de las organizaciones proporcionando orientación que establece la interacción entre los colaboradores.

Filipeanu y Cananău (2015). “Assertive communication and Efficient management in the office”. Dicho estudio tiene como finalidad analizar el modo en el que se puede lograr una comunicación mejor y más eficiente a nivel organizacional. La conclusión principal fue que la comunicación asertiva e interpersonal representa una forma fundamental de interacción psicosocial, un factor clave para una cooperación eficiente entre el superior y subordinados.

Ebrahimpour y Vakil (2017). “Examining the Role of Organizational Virtue in Professional Ethics Augmentation”. Teniendo como propósito identificar cómo la ética profesional influye en las empresas; presentando como conclusión que hoy en día la ética profesional tiene un papel estratégico en las organizaciones y que para muchos especialistas los principios éticos son apropiados para una gestión estratégica de calidad.

Postolati (2017). “Assertiveness: Theoretical Approaches and benefits of Assertive behaviour”, planteando como objetivo analizar las cualidades y características de una persona asertiva y los beneficios del comportamiento asertivo dentro de un centro de trabajo. Como conclusión a la cual se llega es que la asertividad contribuye a la obtención de los propósitos planteados, al desenvolvimiento de habilidades de comunicación y sobre todo ayuda a tomar decisiones más ponderadas manteniendo alguna situación bajo control.

Calder (2015). “Competence, Ethical Practice and Professional Ethics Teaching”. El propósito principal del artículo es evaluar la enseñanza de la ética profesional en un profesional para enfrentar desafíos éticos en su centro laboral. Como conclusión plantea que la práctica ética y competencia profesional deben considerarse alcanzables en conjunto, que incorpore diferentes formas de conocimientos, razonamiento práctico y habilidades.

Querimi (2019). “Analysis of Top – Down Organizational Communication in Railway Companies in the Republic of Kosovo from the Employees’ Perspective”. Planteando como objetivo analizar las relaciones entre líderes y personal desde la perspectiva de un empleado. La conclusión a la cual se llegó es que los empleados consideran que existe una falta de aprecio y comentarios por parte de los gerentes en relación a la labor que realizan.

Imani, Saadati, Rezapour y Bashirzadeh (2017). “Professional ethics and organizational commitment among the education department staff of Tabriz University of Medical Sciences”. El objetivo principal presentado fue identificar como el vínculo entre la ética profesional y el compromiso de los trabajadores en la Universidad Tabriz. Por lo que según los resultados la ética profesional indica un alto compromiso hacia su trabajo y organización, estableciendo que los empleados comprometidos tienen mejor desempeño en la organización.

Renger, Mommert, Renger, Miché y Simon (2019). “Voicing One’s Ideas: Intragroup Respect as an Antecedent of Assertive Behavior”. El objetivo principal del mencionado artículo es probar el respeto basado en la igualdad de los miembros expresando las opiniones de cada uno. La conclusión principal a la cual llegaron es que los participantes que reciben un alto respeto muestran un comportamiento asertivo viéndose reflejado en el desempeño de cada uno.

Betancur (2016). “Ethics and moral: Human being paradoxes”. El objetivo del artículo es considerar los conceptos éticos buscando el propio interés para ser virtuosos en la toma de decisiones. La conclusión a la cual se llegó es que la ética se incorpora cada vez más en todos los ámbitos, ya que toma consigo la responsabilidad y toma de decisiones para la organización e institución donde ejerce.

Cañas y Hernández (2019). “Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa”. El objetivo principal del artículo es hacer un diagnóstico desde su dimensión personal en la comunicación asertiva. La conclusión principal a la cual se llegó es que la comunicación asertiva es considerada como una de las habilidades sociales que son clave para el desarrollo humano y para el manejo de los problemas psicosociales.

En los trabajos previos, se encuentra Berrocal (2017). “Comunicación asertiva y ética profesional en docentes de primaria de la Red 22, Ugel 01, San Juan de Miraflores. 2017”. Presentó como finalidad identificar el nivel de congruencia respecto a la comunicación asertiva y ética profesional. El mencionado estudio fue hipotético-deductivo, teniendo por diseño no experimental de corte transaccional, como conclusión se encontró que existía relación entre ambas variables

obteniendo un resultado de 0,802. Como recomendación el autor sugirió emplear continuamente un lenguaje claro de tal forma que la comunicación y la ética profesional brinden ventajas positivas para la institución.

Asimismo, Guzmán (2016). “Ética profesional y cultura organizacional en la escuela profesional de Contabilidad de la UNAC - 2016”. Tuvo finalidad establecer como se relaciona la ética profesional y la cultura organizacional dentro de la Escuela de Contabilidad en la UNAC. El estudio fue básico, de diseño no experimental. Presentando como conclusión: La ética profesional es muy importante ya que los estudiantes perciben el adecuado comportamiento, los valores y el nivel de cultura que cada profesional demuestra.

Cavero (2015). “La percepción de la ética y comunicación interna en el personal profesional de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Lima, 2015” sostuvo como finalidad analizar la percepción de la ética y la comunicación interna en los colaboradores profesionales de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. El autor utilizó como diseño en su metodología, no experimental - transversal. Concluyendo con la prueba de Rho Spearman a través del resultado 0.537, donde las variables de estudio presentan una correlación positiva considerable.

Oyola (2018). “La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A.S.”, teniendo como objetivo analizar qué elementos influyen en la comunicación de los trabajadores de la empresa COVY S.A.S. La metodología usada fue mixta, pues se pretendía determinar los factores de la comunicación asertiva que contribuyen en el ambiente de trabajo. Concluyendo en dicho estudio que las variables muestran relación, obteniendo como resultado 0.783. Recomendado fortalecer la comunicación asertiva en la empresa para lograr la adaptación rápida y a su vez incentivar el desarrollo profesional.

Arce y Jáuregui (2014). “La ética y la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla – Callao, 2014”. Dicha investigación tiene como objetivo relacionar la ética y la comunicación interna en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ventanilla. Teniendo como diseño no experimental transversal, con dos instrumentos de investigación. Los autores concluyen que la ética y la comunicación interna tienen una correlación positiva considerable (0.754); es decir si existe relación en las variables de dicha investigación.

En relación a las teorías relacionadas a la variable 1 Comunicación asertiva, se menciona la “teoría de la comunicación” planteada por Shannon y Weaver (1949) quienes establecieron que la comunicación resulta ser el mejor manejo para transmitir lo que se quiere decir. Los autores

plantearon un modelo donde se puede observar el proceso de la comunicación, este formato ha pasado por muchos cambios, pero aún se puede entender; los escritores manifiestan que el emisor y el destinatario siempre van juntos y son esenciales en la comunicación. También sostienen que dentro de la señal siempre ocurren interrupciones. Es por ello que es importante ser respetuoso en cuanto a la difusión de lo que se va a expresar para que la comunicación presente un mismo lenguaje.

Por otro lado, está la “teoría de la Asertividad” planteada por Alberti y Emmons (1978), afirman que la forma de actuar se manifiesta en el entorno interpersonal, por lo que una persona puede expresarse de manera amable sus ideas, sentimientos, pero sin ofender a los demás. De esta forma se puede observar que una persona asertiva presenta coherencia en el diálogo, pero a la vez una conducta sin agresividad.

Diversos autores nos manifiestan que hoy en día el lograr una comunicación asertiva es un gran reto para los jefes, ya que intentan que sus colaboradores estén totalmente involucrados con respecto a los objetivos de las entidades, pues saben que es una pieza fundamental para el éxito. Como, por ejemplo, Ronquillo (2006) sostiene que la asertividad hace referencia a la seguridad en nosotros mismos, ayuda a relacionarnos, de tal manera que podamos mejorar nuestra capacidad de enfrentarnos ante situaciones difíciles, respetando los puntos de vistas de los demás (p.73).

Por otra parte, Gago (2017) afirma que es la habilidad social que favorece a la comunicación y, por lo tanto, permite alcanzar los objetivos trazados, pero sin quebrantar los derechos de los demás (p.39).

Definiendo la primera dimensión la cual es estilos de comunicación, Morales (2014) nos indica que los estilos de comunicación hacen referencia a la forma de comunicarnos, a través de la actitud que recibe el emisor a la hora de mantener una conversación y su forma de expresarse (p.5).

Respeto a los indicadores se encuentran: Actitud, que a través de García (2017) manifiesta que es el modo en la que un individuo se adecua ya sea de modo positivo o negativo ante una situación o persona en particular. Es el resultado de un proceso cognitivo, afectivo o conductual similar a un sentimiento (p.31). Personalidad, que según Rivera, Arellano y Molera (2000) definen que son cualidades propias de cada persona y las diferencian de otra, determinan los comportamientos y actitudes, de tal manera que cada persona reacciona de distinta forma ante situaciones similares (p.191).

Como segunda dimensión se presenta los objetivos de la organización, Calvo (2005) manifiesta que los objetivos establecen metas o conductas precisas y particulares, hacia donde se dirige la

empresa. Se trata de dar un gran paso por parte de la empresa; pasos que permiten conseguir las metas o fines trazados (p.51).

Como indicadores se encuentran: Metas y según Sánchez (2014) manifiesta que son estimadas como decisiones establecidas que deben obtenerse para ejecutar con un objetivo dado. Estas metas son cuantificables (p.108). Dirección estratégica, Sainz (2015) define que la dirección estratégica es un proceso continuo en el que cada una de las tareas requiere de una evaluación constante y una decisión en cuanto a si se realizan los cambios o no para mejorar, tomando en cuenta las condiciones del entorno (p.20).

Como tercera dimensión de esta variable está las habilidades, que para Reyes (2014) son capacidades elementales que favorecen a cada persona de manera eficaz ante diversas situaciones. Son actitudes que van de la mano con las características del entorno organizacional (p.8).

Presentando como primer indicador, carácter y según Torres (2017) sustenta que el carácter se refiere a las reacciones adquiridas durante nuestro crecimiento frente a distintas situaciones; son las cualidades y rasgos de la personalidad en una persona (p.91). Como segundo indicador está la seguridad y según la Editorial CEP (2017) la seguridad se puede determinar como un estado de armonía, convivencia, y bienestar en el que se encuentra un individuo teniendo en cuenta su crecimiento (p.458).

En relación a las teorías relacionadas a la variable 2 Ética profesional, se encuentra la “teoría de Ética Profesional” planteada por Ibarra (citado por Cosaca, Argota, Celi, Campos y Méndez, 2016, p. 234 y 235), la ética profesional es una manifestación que facilita el logro del bienestar social y que coopera en la preparación de un profesional. Igualmente permite que el profesional sienta compromiso con la labor que realiza logrando mejorar las situaciones que se vive en la sociedad.

Así mismo, Oakley y Cocking (citado por Bolívar, 2005, p. 96), la ética profesional comprende una serie de principios morales actuando de manera correcta lo que forma parte de una ética aplicada, con en muchos casos que se suele llamar deontología, se puede observar entonces que la ética muestra un sentido más amplio, sin restringiendo los deberes y obligaciones que cada profesión indica.

Por otro lado, en cuanto a los conceptos de la ética profesional, se encuentra Prado (2002) quién determina que la ética profesional debe concentrarse en los valores y principios desarrollados por parte de las personas, ya sean profesionales (p.28). Así mismo García y Torres (2011) establecen

como un conjunto de normas y conceptos que estimulan a conducir de manera apropiada la conducta de una persona promoviendo comportamientos de la profesión que ejerce (p.45).

Con respecto a la primera dimensión de esta variable tenemos a los valores el cual según García (2018) define que los valores de una empresa son claves corporativas que se transmiten a todos sus integrantes, influyen en las normas de comportamiento y constituyen en una guía del accionar de la persona dentro del área (p.297).

Es así que se toma como primer indicador el compromiso, que según Chödrön (2015) define que es una obligación contraída, algo que nos une emocionalmente y mentalmente a alguien, o alguna forma de actuar (p.25). Como segundo indicador se tiene a las conductas lo cual según Di Trolio y Annacondia (2017) definieron como la adecuada forma de comportarse ante una determinada situación (p.87).

Como segunda dimensión tenemos a los principios, lo que para Montoro, Díez y Martín (2014) sostienen que, los principios éticos que prevalecen en la empresa determinan su nivel de responsabilidad social, pues sirven de empuje para un comportamiento sensato (p.19).

Teniendo como primer indicador a los comportamientos, que para Urcola (2003) el comportamiento de una persona es el resultado de su motivación y situación. Comportamiento = Motivación x Situación. Si se saltea la situación o la motivación se alterará comportamiento (p.158). Como segundo indicador está la responsabilidad, que para Alles (2015) es la disposición de descubrir ciertos agrados en el trabajo que realiza obteniendo óptimos resultados, con ello demostramos preocupación por realzar las tareas con precisión respetando las normas en el ámbito de la organización (p.191).

Como tercera dimensión de esta variable están los códigos lo que Chávez, Bustos, Infante y Benavides (2015) manifiestan que los códigos de conductas o códigos éticos ayudan a regular los comportamientos de las personas en diversos entornos sociales, son principios muy puntuales de lo que hay que hacer (p.120).

Presentando como primer indicador a las capacidades, Cantón (2014) manifiesta que capacidades se entiende a aquellas cualidades que hacen posible un funcionamiento adecuado en la sociedad, incluyéndolas habilidades de uno (p.127). Como segundo indicador, normas que para Younger (2018) define que son un conjunto de reglas que las personas deben seguir y se crean para que las personas puedan beneficiar de ellas y participen de una sociedad, organización o grupo familia (p.144).

Problema general: ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y ética profesional de la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019? Específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre los estilos de comunicación de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019? 2. ¿Cuál es la relación entre los objetivos de la organización de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019? 3. ¿Cuál es la relación entre las habilidades de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019?

La justificación del estudio está conformada, por justificación teórica ya que las teorías señaladas en la presente investigación servirán como guía ya que se adecuan a la realidad que se está estudiando, así como también brindará un contenido beneficioso en lo que respecta a las variables comunicación asertiva y ética profesional, por lo que se podrá utilizar de sustento para posteriores investigaciones.

Justificación práctica, debido a que a través de esta investigación propuesta servirá de apoyo para estudios correspondientes, teniendo en cuenta la relación de las variables, ya que mediante los resultados nos permitirán plantear estrategias que tienen como base mejorar la comunicación entre los colaboradores y conseguir que se sientan identificados con la empresa.

Justificación metodológica, ya que para ejecutar el estudio tiene una metodología de hipotético deductivo de enfoque cuantitativo, teniendo como diseño el no experimental – transversal; el tipo fue aplicada con un nivel descriptivo correlacional. Además, se implementó el instrumento teniendo relación directa con cada indicador, posteriormente se realizó la prueba piloto la cual será procesada mediante el sistema SPSS dándonos la confiabilidad.

Hipótesis general: Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019, Específicas: 1. Existe relación significativa entre los estilos de comunicación de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019. 2. Existe relación significativa entre los objetivos de la organización de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019. 3. Existe relación significativa entre las habilidades de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.

Objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación asertiva y ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019, Específicos: 1. Determinar la relación entre los estilos de comunicación de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019. 2. Determinar la relación entre los objetivos de la organización de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019. 3. Determinar la relación entre las habilidades de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Enfoque, método, nivel, tipo y diseño de investigación

2.1.1. Enfoque: Cuantitativo

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) un estudio que contiene como enfoque cuantitativo es secuencial y demostrativo debido a que cada etapa antecede a la siguiente y no se pueden saltar los pasos ya que debe respetar el orden. Comienza deduciendo los objetivos y formulando preguntas, construyéndose en un marco teórico. A través de ello se generan hipótesis las cuales se miden utilizando métodos estadísticos, obteniendo resultados y conclusiones (p.4).

Por lo que en la investigación se recopilarán datos y se medirá mediante el programa SPSS 24, lo cual arrojará resultados.

2.1.2. Método: Hipotético deductivo

Tal como lo menciona Valderrama (2013) es aquel método por el cual surge de afirmaciones en las hipótesis planteadas y busca contradecir dichas hipótesis, obteniendo conclusiones con respecto a los hechos (p.56).

2.1.3. Nivel: Descriptivo correlacional

Puesto que se ha pretendido determinar la relación en ambas variables de estudio. Según Valderrama (2013) determina que una investigación descriptiva evalúa las características o aspectos del objeto de estudio llevadas a cabo por medio de la encuesta, la entrevista y la observación (p.113). Asimismo, menciona que el estudio correlacional tiene como finalidad examinar la vinculación entre variables mas no en explicar si un factor influye en el otro (p.114).

2.1.4. Tipo de investigación: Aplicada

Valderrama (2013) nos dice que se llama investigación aplicada cuando se requiere de investigaciones pasadas buscando realizar cambios en los nuevos conocimientos adquiridos para luego plantear las respectivas soluciones con la intención de generar bienestar en la investigación (p. 165).

2.1.5. Diseño metodológico: No experimental - corte transversal

Se ha tomado en cuenta el diseño no experimental, puesto que no se alteraron las variables ya que son las más cercanas a la realidad problemática y transversal porque todos los estudios recolectados se dieron en un tiempo único.

Tal como señala Valderrama (2013), un diseño de investigación es no experimental cuando no se manipulan los resultados, dándose tal cual se evidencian para luego describirlos y medir el vínculo entre las variables (p.178). Así mismo indica que es transversal cuando se realizan observaciones y recogen datos en un periodo único (p.178).

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Variables

El trabajo de investigación presenta como variables de estudio Comunicación asertiva y Ética profesional, las cuales se definen a continuación:

Variable 1: Comunicación asertiva, Gago (2017) afirma que es la habilidad social que favorece la comunicación y, por lo tanto, permite alcanzar los objetivos trazados, pero sin quebrantar los derechos de los demás (p.39).

Variable 2: Ética profesional, García y Torres (2011) establecen como un conjunto de normas y conceptos que estimulan a conducir de manera apropiada la conducta de una persona promoviendo comportamientos de la profesión que ejerce (p.45).

Seguido se observa la tabla 1

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación asertiva	Gago (2017) define a la asertividad como: La habilidad social que facilita la comunicación y que, por lo tanto, permite alcanzar los objetivos trazados, pero sin quebrantar los derechos de los demás.	La variable 1 (Comunicación asertiva), se medirá mediante las dimensiones de estilos de comunicación, objetivos de la organización y habilidades, además se elaborará un cuestionario de 12 ítems.	Estilos de comunicación	Actitud	Ordinal Cuestionario tipo Likert
				Personalidad	
			Objetivos de la organización	Metas	
				Dirección estratégica	
Habilidades	Carácter				
	Seguridad				
Ética profesional	García y Torres (2011) plantearon que la ética profesional es el conjunto de normas y conceptos que inducen en guiar la conducta de una persona promoviendo comportamientos de la profesión que ejerce.	La variable 2 (Ética profesional), se medirá mediante las dimensiones de valores, principios y códigos, además se elaborará un cuestionario de 12 ítems.	Valores	Compromisos	Ordinal Cuestionario tipo Likert
				Conductas	
			Principios	Comportamientos	
				Responsabilidades	
Códigos	Capacidades				
	Normas				

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Valderrama (2013) indica que la cantidad conformada por un grupo ya sea definido e indefinido de seres o cosas que tienen algo en particular por las que son observadas o estudiadas (p.182).

Por ello la población de la investigación en mención está compuesta por 50 colaboradores de la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., a su vez la muestra es equivalente a la población debido a que es reducido.

2.3.2. Muestra

La muestra empleada será censal ya que es una población reducida y todos los colaboradores están siendo tomados en cuenta.

Según López (2013) manifiesta que la muestra censal es la cantidad representada por la totalidad de la población de estudio, debido a que el número de participantes es limitado.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica de recolección de datos

La principal fuente de información está relacionada con la técnica de la encuesta para evaluar la primera variable (compuesta por 12 ítems) y la segunda variable (compuesta por 12 ítems), siendo este un total de 24 ítems.

Valderrama (2013) hizo referencia a la encuesta como una técnica por la cual permite adquirir información proporcionada de un grupo de sujetos acerca en relación con un tema particular (p.72).

Cabe resaltar que esta técnica será utilizada para los 50 colaboradores de la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

En este caso el instrumento a usarse fue el cuestionario, con escala de tipo Likert, las cuales están compuestas por 12 preguntas en cada variable, destinadas a los colaboradores de la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., cuyas alternativas fueron: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre.

Valderrama (2013) definió que los instrumentos son mecanismos que el investigador desarrolla de manera escrita para obtener información, su contenido son una serie de preguntas, pueden ser formuladas por la escala tipo Likert y Guttman (p.195).

2.4.3. Validez del instrumento

El cuestionario fue sometido a conocimiento de 4 expertos, quienes revisaron punto por punto el formato de validación presentada, esta manera se consideró importante mencionar a Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes definen como el valor agregado que le da el instrumento de la variable que se quiere medir (p.200).

Tabla 2

Validación de expertos

EXPERTOS	GRADO	CALIFICACIÓN	
		Instrumento 1	Instrumento 2
Alva Arce, Rosel Cesar	Dr. Administración	Aplicable	Aplicable
Cárdenas Saavedra, Abraham	Dr. Administración	Aplicable	Aplicable
Carranza Estela Teodoro	Dr. Administración	Aplicable	Aplicable
Vásquez Espinoza, Juan	Dr. Administración	Aplicable	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad

Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestaron que se refiere a la repetida aplicación que se le realiza a un individuo u objeto produciendo resultados iguales. Se establece mediante diversos métodos, las cuales se concluirán después de revisar los conceptos de validez y objetividad (p.200).

Para determinar la confiabilidad de la herramienta utilizada cual fue el cuestionario se desarrolló por medio de una prueba piloto realizada a 20 trabajadores, que posteriormente se ingresó al programa SPSS 24.

Tabla 3

Baremos de Confiabilidad

COEFCIENTE	RELACIÓN
0.00 A +/- 0.20	Despreciable
0.20 A 0.40	Baja o ligera
0.40 A 0.60	Moderada
0.60 A 0.80	Marcada
0.80 A 1.00	Muy alta

Fuente: Valderrama

Seguido se presenta la tabla 5 la cual nos permitirá observar el grado de confiabilidad, con respecto al Alfa de Cronbach.

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	24

Fuente: SPSS V. 25

Interpretación:

La información del programa SPSS arrojó en el resultado del Alfa de Cronbach un valor de 0.860 y de acuerdo a Valderrama cuenta con una confiabilidad muy alta.

2.5. Procedimiento

Primero para la elaboración del trabajo se seleccionó las variables que son el objeto de estudio, luego se subdividió en dimensiones, otorgándose indicadores las cuales ayudan a comprender la investigación que se realiza.

Después se recolecto los datos a través de la técnica encuesta, con el objetivo de obtener resultados y analizarlos.

Finalizando, al ya tener los resultados se dará paso a la discusión del estudio, recomendaciones y conclusiones presentadas por mi persona.

2.6. Métodos de análisis de datos

El estudio fue elaborado en función de un método estadístico denominado SPSS 25, contando con una base de datos en las cuales estén registradas las variables a estudiar, para luego ser aplicados en el análisis descriptivo e inferencial. De acuerdo a Valderrama (2013) consiste en que el investigador pueda recolectar una base de datos de ambas variables con el motivo de adquirir distintos caracteres dentro de la base datos.

Así mismo en cuanto al análisis inferencial, Valderrama (2013) menciona que este método busca el aceptar o refutar la hipótesis planteada y/o estimar los parámetros.

2.7. Aspectos éticos

La investigación tiene un carácter académico, fue llevado de manera formal respetando los resultados obtenidos, las evidencias según lo establecido. En la obtención de información se respetará a los encuestados y no se hará mal uso a la información brindada ya que será estrictamente para uso académico.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Indico así mismo, los resultados que se dieron en 50 encuestas dirigidas a los trabajadores de la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L.

3.1.1. Variable 1: Comunicación asertiva

Tabla 6

Comunicación asertiva

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	10	20,0	20,0	20,0
A veces	27	54,0	54,0	74,0
Casi siempre	13	26,0	26,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: Con respecto a la tabla 6, referente a la comunicación asertiva se evidencia que de los 50 encuestados se obtuvo lo siguiente: el 54% opinan que a veces, el 26% opinan que casi siempre y el 20% que a veces existe una comunicación asertiva dentro de la organización.

Dimensión: Estilos de comunicación

Tabla 7

Estilos de comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	15	30,0	30,0	30,0
A veces	7	14,0	14,0	44,0
Casi siempre	28	56,0	56,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: Con respecto a la tabla 7, referente a los estilos de comunicación se evidencia que de los 50 encuestados se obtuvo lo siguiente: el 56% opinan que casi siempre, el 30% opinan que casi nunca y el 14% que a veces los estilos de comunicación forman parte de la comunicación asertiva.

Dimensión: Objetivos de la organización

Tabla 8
Objetivos de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	20,0	20,0	20,0
	A veces	30	60,0	60,0	80,0
	Casi siempre	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: Con respecto a la tabla 8, referente a los objetivos de la organización se evidencia que de los 50 encuestados se obtuvo lo siguiente: el 60% piensan que a veces, el 20% piensan que casi nunca y el 20% que casi siempre tienen claro los objetivos de la organización.

Dimensión: Habilidades

Tabla 9
Habilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	12	24,0	24,0	24,0
	A veces	31	62,0	62,0	86,0
	Casi siempre	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: Con respecto a la tabla 9, referente a las habilidades se evidencia que de los 50 encuestados se obtuvo lo siguiente: el 62% piensan que a veces, el 24% piensan que casi nunca y el 14% que casi siempre las habilidades en la comunicación ayudan a expresarse con facilidad.

3.1.2. Variable 2: Ética profesional

Tabla 10
Ética profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	7	14,0	14,0	14,0
A veces	32	64,0	64,0	78,0
Casi siempre	11	22,0	22,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: Con respecto a la tabla 10, referente a la ética profesional se evidencia que de los 50 encuestados se obtuvo lo siguiente: el 64% piensan que a veces, el 22% piensan que casi siempre y el 14% que casi nunca existe ética profesional en los profesionales que laboran en la organización.

Dimensión: Principios

Tabla 11
Principios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	9	18,0	18,0	18,0
A veces	31	62,0	62,0	80,0
Casi siempre	10	20,0	20,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: Con respecto a la tabla 11, referente a los principios se evidencia que de los 50 encuestados se obtuvo lo siguiente: el 62% piensan que a veces, el 20% piensan que casi siempre y el 18% que casi nunca los principios ayudan a mantener una buena conducta y profesional frente a conflictos que puedan suceder en la organización.

Dimensión: Valores

Tabla 12
Valores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	15	30,0	30,0	30,0
	A veces	5	10,0	10,0	40,0
	Casi siempre	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: Con respecto a la tabla 12, referente a los valores se evidencia que de los 50 encuestados se obtuvo lo siguiente: el 60% piensan que casi siempre, el 30% piensan que casi nunca y el 10% que a veces los valores generan comportamientos adecuados en beneficio del desarrollo profesional y de la empresa.

Dimensión: Códigos

Tabla 13
Códigos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	20,0	20,0	20,0
	A veces	31	62,0	62,0	82,0
	Casi siempre	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: Con respecto a la tabla 13, referente a los códigos se evidencia que de los 50 encuestados se obtuvo lo siguiente: el 62% piensan que a veces, el 20% piensan que casi nunca y el 18% que casi siempre los códigos permiten un desarrollo eficaz entre compañeros de trabajo manteniendo siempre el respeto entre ellos.

3.2. Análisis inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad de la hipótesis

Según De la Garza, Morales y Gonzales (2013), se usa la prueba de Shapiro – Wilk cuando las muestras son pequeñas; es decir, entre 3 y 50 datos. Por ello en el presente estudio al tener una muestra de 50 colaboradores se empleó la prueba de Shapiro – Wilk para corroborar la normalidad de la población.

Tabla 14 *Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk Estadístico	gl	Sig.
Comunicación asertiva	,895	50	,000
Ética profesional	,922	50	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: De acuerdo a la tabla 14, se puede notar que la primera variable presenta un nivel de significancia 0.000 y la segunda variable 0.003, siendo esto menor que 0.05, dando por entender que la muestra tiene una distribución no normal por lo que se usara el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

3.2.2. Prueba de hipótesis

Tabla 15 *Rango de relación según coeficiente de correlación*

Rango	Grado de correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Regla de decisión:

Cuando el nivel de significancia: “p” es < 0.05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Cuando el nivel de significancia: “p” es ≥ 0.05 se rechaza la H_1 y se acepta la H_0

Prueba de hipótesis general

H: Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.

H_0 : No existe relación significativa entre la comunicación asertiva y ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.

H_1 : Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.

Tabla 16 *Correlaciones*

			Comunicación asertiva	Ética profesional
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	1,000	,862**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Ética profesional	Coefficiente de correlación	,862**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: A través de la tabla 16, se observa el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman siendo igual a 0,862, así mismo se distingue el nivel de significancia bilateral (Sig. =0,000) siendo menor que el p valor (0.05), conforme a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por lo que se concluye que la comunicación asertiva tiene relación positiva considerable con la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.

Prueba de hipótesis específica 1:

H: Existe relación significativa entre los estilos de comunicación de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre los estilos de comunicación de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.

H1: Existe relación significativa entre los estilos de comunicación de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.

Tabla 17 *Correlaciones*

			Estilos de comunicación	Ética profesional
Rho de Spearman	Estilos de comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,649**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Ética profesional	Coefficiente de correlación	,649**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: A través de la tabla 17, se observa el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman siendo 0,649, así mismo se distingue el nivel de significancia bilateral (Sig. =0,000) siendo menor que el p valor (0,05). En tal sentido se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Por lo que se concluye que los estilos de comunicación de la comunicación asertiva tienen relación positiva media con la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.

Prueba de hipótesis específica 2:

H: Existe relación significativa entre los objetivos de la organización de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre los objetivos de la organización de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.

H1: Existe relación significativa entre los objetivos de la organización de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.

Tabla 18 *Correlaciones*

			Objetivos de la organización	Ética profesional
Rho de Spearman	Objetivos de la organización	Coefficiente de correlación	1,000	,790**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Ética profesional	Coefficiente de correlación	,790**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: A través de la tabla 18, se observa el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman siendo 0,790, así mismo se distingue el nivel de significancia bilateral (Sig. =0,000) siendo menor que el p valor (0,05). En tal sentido se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Por lo que se concluye que los objetivos de la organización de la comunicación asertiva tienen relación positiva considerable con la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.

Prueba de hipótesis específica 3:

H: Existe relación significativa entre las habilidades de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre las habilidades de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.

H1: Existe relación significativa entre las habilidades de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.

Tabla 19 *Correlaciones*

			Habilidades	Ética profesional
Rho de Spearman	Habilidades	Coeficiente de correlación	1,000	,819**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Ética profesional	Coeficiente de correlación	,819**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: SPSS V.245

Interpretación: A través de la tabla 19, se observa el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman siendo 0,819, así mismo se distingue el nivel de significancia bilateral (Si. =0,000) siendo menor que el p valor (0,05). En tal sentido se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Por lo que se concluye que las habilidades de la comunicación asertiva tienen relación positiva considerable con la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.

IV. DISCUSIÓN

El propósito del estudio fue saber si existe relación entre las dimensiones de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.

El objetivo general fue determinar la relación entre la comunicación asertiva y ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019. Por medio del análisis obtenido se muestra una correlación positiva considerable entre ambas variables. Dicho objetivo guarda relación con la investigación presentada por Berrocal (2017) en la cual planteó como objetivo determinar la relación entre la comunicación asertiva y ética profesional en docentes de primaria lo cual tuvo como resultado mediante la prueba de Rho Spearman 0,802 siendo una correlación positiva considerable. El autor recomendó emplear continuamente un lenguaje claro para que la comunicación y la ética profesional brinden ventajas positivas para la institución.

Así mismo, guarda relación con la teoría científica planteada por Shannon y Weaver, quienes establecieron que la comunicación resulta ser el mejor manejo para transmitir lo que se quiere decir mostrando siempre el respeto por ambas partes.

Por otro lado, también tiene coherencia con la teoría científica planteada por Oakley y Cocking (citado por Bolívar), quienes establecieron que la ética profesional comprende una serie de principios morales actuando de manera correcta, sin restricción de los deberes y obligaciones de acuerdo a la profesión que aplica.

Con respecto a la primera hipótesis específica la cual es saber si existe relación significativa entre los estilos de comunicación de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019., obteniendo un valor de 0.649 significando una correlación positiva media. Este resultado guarda similitud con el resultado obtenido en la tesis de Cavero (2015). La percepción de la ética y comunicación interna en el personal profesional de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laborales, obteniendo un valor de 0.537 lo que significa una correlación positiva media. Por otro lado, el autor también concluye que los profesionales de hoy en día presentan muchos estilos de comunicación en su

centro de labores, recomendando que se fomenten talleres de ello para que los colaboradores emitan un mensaje sin agresividad.

Respecto a la segunda hipótesis específica la cual es saber si existe relación significativa entre los objetivos de la organización de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019, se obtuvo como resultado (0.790) apuntando a una correlación positiva considerable; este resultado tiene concordancia con la investigación de Oyola (2018) denominada La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones, en la cual se obtiene el resultado de 0.783 lo que significa una correlación positiva considerable. El autor recomienda que para fortalecer la comunicación asertiva en la empresa es necesario realizar ejercicios de integración para lograr que el equipo de trabajo se adapte rápido y al mismo tiempo fortalecer su desarrollo profesional generando la obtención en cuanto a los objetivos trazados.

En referente a los resultados de la tercera hipótesis específica la cual es saber si existe relación significativa entre las habilidades de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019, se obtuvo un valor de 0.819 apuntando a una correlación positiva considerable; este resultado tiene concordancia con la investigación de Arce y Jáuregui (2014). La ética y la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla; lo cual concluye que, por medio de la prueba de Rho Spearman, el coeficiente de correlación arrojó como resultado 0.754, es decir obtuvo una correlación positiva considerable; demostrando que si existe relación entre la ética y la comunicación interna. Por otro lado, el autor también concluye que la comunicación interna impulsa a los profesionales a demostrar sus habilidades en cuanto a la comunicación, llegando de una manera pasiva al mensaje que se quiere transmitir.

V. CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se arribaron están en concordancia con los objetivos e hipótesis, las cuales son las siguientes:

Primera: Como objetivo general fue determinar la relación entre la comunicación asertiva y ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019., el cual mediante el Rho Spearman se evidencia una correlación positiva considerable, así como también el nivel de significancia siendo 0,000 ($< 0,05$). Por lo que fue aceptada la hipótesis alterna, es decir la comunicación asertiva si se relaciona con la ética profesional.

Segunda: En cuanto al objetivo específico 1 lo cual fue determinar la relación entre los estilos de comunicación de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019. Se llegó al objetivo ya que los resultados que se observan en el Rho Spearman confirman una correlación positiva media por el cual se reafirma que la primera dimensión de la variable 1 se relaciona con la variable 2.

Tercera: Respecto al objetivo específico 2 lo cual fue determinar la relación entre los objetivos de la organización de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019. Se llegó al objetivo ya que los resultados que se observan en el Rho Spearman confirman una correlación positiva considerable por el cual se reafirma que hay relación entre la segunda dimensión de la variable 1 con la variable 2.

Cuarta: Por último, el objetivo específico 3 el cual fue determinar la relación entre las habilidades de la comunicación asertiva y la ética profesional en la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019. Se llegó al objetivo ya que los resultados que se observan en el Rho Spearman indican que la tercera dimensión de la variable 1 si se relaciona positivamente considerable con la variable 2.

VI. RECOMENDACIONES

Finalizando, las recomendaciones que se sugieren están vinculadas con los resultados que ya han sido mencionados:

Primera: Se recomienda crear actividades de integración, en las cuales el colaborador sienta confianza, desarrolle el escucha activa, emplee un lenguaje claro y coherente para que así la comunicación y la ética profesional genere beneficios de crecimiento para la empresa resaltando valores positivos.

Segunda: Se recomienda a la gerencia organizar reuniones donde se explique los logros alcanzados por parte de sus colaboradores en relación a la empresa y así fortalecer los vínculos interpersonales entre ellos y el jefe.

Tercera: Se recomienda a la gerencia conservar la comunicación asertiva entre los colaboradores y líderes de grupo; para que al mismo tiempo se desarrolle un buen clima laboral, consiguiendo llegar a las aspiraciones y metas planteadas por parte de la empresa.

Cuarta: Para terminar, se sugiere a los líderes de grupo, subordinados tener en consideración que la comunicación esté sujeta de forma precisa, clara y objetiva, debido a que esto promoverá cambios los cuales son importantes para desarrollar una buena calidad respecto a los servicios brindados, a su vez identificar problemas y ser atendidas de manera eficaz.

REFERENCIAS

- Alberti y Emmons (1978). *Teoría de la asertividad*. Recuperado de: <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/521/1/Inteligencia%20digita%20.pdf>
- Alles, M. (2015). *Diccionario de competencias: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias*. (2.ª ed.). Buenos Aires: Ediciones Granica. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=uvEeDAAAQBAJ&pg=PA191&dq=responsabilidad+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiFk_zM3oriAhWRILkGHQv6BYMQ6AEIOjAD#v=onepage&q=responsabilidad%20personal&f=false
- Andrade, J., Hamza, K. M., & Duarte, M. X. (2017). Business ethics: International analysis of codes of ethics and conduct. *REMark*, 16(1), 1. doi: 10.5585/remark.v16i1.3529
- Arce, C. y Jáuregui, M. (2014). *La ética y la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla-Callao, 2014*. (Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo).
- Berrocal, E. (2017). *Comunicación asertiva y ética profesional en docentes de primaria de la Red 22, Ugel 11, San Juan de Miraflores. 2017*. (Tesis de Maestría). Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/154583482.pdf>
- Betancur, G. (2016). Ethics and moral: Human being paradoxes. *Revista CES Psicología*, 9(1), 109-121. doi: <http://dx.doi.org/10.21615/cesp.9.1.7>
- Bolívar, A. (2005). *El lugar de la ética profesional en la formación universitaria*. *Revista Mexicana de Investigación*. Recuperado de [file:///C:/Users/Jahairamu/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_14002406%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Jahairamu/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_14002406%20(2).pdf)
- Calder, G. (2015). Competence, ethical practice and professional ethics teaching. *Ethics & Social Welfare*, 9(3), 297. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/17496535.2015.1031263>
- Calvo, M. (2005). *Monitor sociocultural: Formación Profesional Ocupacional*. España: Editorial MAD. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=7Af210q1z6EC&pg=SL26-PA51&dq=los+objetivos+son+escrito+por+Calvo+2005&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj_xKPBp_niAhWHKlKGHRYmBqgQ6AEIOTAD#v=onepage&q=los%20objetivos%20son%20escrito%20por%20Calvo%202005&f=false

- Cañas, D. C. y Hernández, J. (2019). *Comunicación asertiva en profesores: Diagnóstico y propuesta educativa*. *Praxis & Saber*, 10(24), 143-165. doi: <http://dx.doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.8936>
- Cavero, I. (2015). *La percepción de la ética y comunicación interna en el personal profesional de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Lima, 2015*. (Tesis de Maestría). Recuperado de file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/Cavero_YII.pdf
- Chaparro, Z. (2015) *El uso de la comunicación asertiva como herramienta estrategia para el líder*. (Tesis para el grado de especialización en alta gerencia). Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7868/EI%20USO%20DE%20LA%20COMUNICACI%C3%93N%20ASERTIVA%20COMO%20HERRAMIENTA%20ESTRATEGICA%20PARA%20EL%20LIDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, G., Bustos, A., Infantes, J. y Benavides, B. (2015). *Ética, sociedad y profesión*. México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://www.worldcat.org/title/etica-sociedad-y-profesion/oclc/952932483>
- Coasaca, Argota, Celi, Campos y Méndez (2016). *Ética profesional y su concepción responsable para la investigación científica*. (Agosto, 2016). Recuperado de <http://www.usmp.edu.pe/campus/pdf/revista22/articulo7.pdf>
- Cubillos, C. (2018). Ética organizacional aplicada. Estudio de caso de una organización de servicios sociales en España. 28(67), 111-121. doi: 10.15446/innovar.v28n67.68616
- Dasgupta, S., Suar, D. y Singh, S. (2014). Managerial communication practices and employees' attitudes and behaviours. *Corporate Communications*. 19(3), 287-302. doi: 10.1108/CCIJ-04-2013-0023
- Dierman, O. y Beltman, S. (2016). Managing working behaviour towards new ways of working: A case study. *Journal of Corporate Real Estate*, 18(4), 270-286. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/JCRE-11-2015-0039>
- Ebrahimpour, H., & Vakil, H. S. (2017). Examining the role of organizational virtue in professional ethics augmentation. *International Journal of Organizational Leadership*, 6(4), 536-544. doi: <http://dx.doi.org/10.19236/IJOL.2017.04.10>
- Editorial CEP (2017). *Policía Local*. Madrid: Editorial CEP S.L. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=3eg->

DwAAQBAJ&pg=PA456&dq=definicion+de+seguridad+de+una+persona&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjrsLzK84riAhVrF7kGHQypApEQ6AEIKDAA#v=onepage&q=definicion%20de%20seguridad%20de%20una%20persona&f=false

Filipeanu, D. y Cananău, M. (2015). Assertive communication and Efficient management in the office. *International Journal of Communication Research*, 5(3), 237-243. ISSN: 22469265. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1783990122?accountid=37408>

Gago, M. (2017). *Comunicación, asertividad y escucha activa en la empresa*. Madrid: Editorial CEP. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=LuxCDwAAQBAJ&pg=PA9&dq=la+comunicacion+asertividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwis5Yb229fhAhWkxFkKHcLsDlcQ6AEIJzAA#v=onepage&q=la%20comunicacion%20asertividad&f=false>

García, F. (2017). *Descubriendo las áreas ciegas de la alta dirección empresarial*. Ciudad de México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

García, M. y Torres, C. (2011). *Manual práctico de legislación de la construcción*. Buenos Aires: Nobuko.

García, S. (2018). *La inteligencia de valores: Un buen paso hacia dentro y tres hacia delante*. S.l.: ECU. https://books.google.com.pe/books?id=mrBdDwAAQBAJ&pg=PA297&dq=los+valores+eticos+en+la+empresa+son&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjP_7ujzYXiAhUBba0KHZOADeQQ6AEIQDAE#v=onepage&q=los%20valores%20eticos%20en%20la%20empresa%20son&f=false

Guzmán, S. (2016). *Ética profesional y cultura organizacional en la escuela profesional de Contabilidad de la UNAC – 2016*. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12882/Guzm%C3%A1n_PSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.ª ed.). México: McGraw-Hill Education.

Imani, A., Saadati, M., Rezapour, R. y Bashirzadeh, A. (2017). Professional ethics and organizational commitment among the education department staff of Tabriz University

- of medical sciences. *Research and Development in Medical Education*, 6(1), 51-55. doi: <http://dx.doi.org/10.15171/rdme.2017.009>
- Komić, D., Marušić, S. y Marušić, A. (2015). Research integrity and research ethics in professional codes of ethics: Survey of terminology used by professional organizations across research disciplines. *PLoS One*, 10(7). doi: 10.1371/journal.pone.0133662
- López, C. (2013). *Métodos de investigación*. Lima: Prentice Hall.
- Milenkovska, V., Petrovska, J. y Stoilkovska, A. (2019). Managerial communication practices and employee's attitudes and behaviours. *UTMS Journal of Economics*, 10(1), 97-107. ISSN: 18576974. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2247500044?accountid=37408>
- Montoro, S., Díez, I. y Martín, G. (2014). *Economía de la empresa*. Madrid: Paraninfo.
- Morales, E. (2014). *Apoyo a la comunicación*. Madrid, España: Paraninfo. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=Etr7CAAAQBAJ&pg=PA5&dq=los+estilos+de+comunicacion+es&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi82vDh9vjhAhUDTd8KHZJ_BFwQ6AEILTAB#v=onepage&q=los%20estilos%20de%20comunicacion%20es&f=false
- Oyola, J. (2018). *La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A.S.* (Tesis para optar el grado de Licenciado). Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/38433/La%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20y%20su%20efecto%20positivo%20para%20el%20%C3%A1rea%20de%20operaciones.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Postolati, E. (2017). Assertiveness: Theoretical Approaches and benefits of Assertive behaviour. *Journal of Innovation in Psychology, Education and Didactics*, 21(1), 83-96. ISSN: 22474579. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2092792670?accountid=37408>
- Prado, J. y Universidad Iberoamericana. (2002). *Ética, profesión y medios: La apuesta por la libertad en el éxtasis de la comunicación*. México, D.F: UIA, Centro de Formación Humanista.
- Qerimi, G. (2019). Analysis of top-down organizational communication in railway companies in the republic of Kosovo from the employees' perspective. *Journal of Media Research*, 12(1), 14-91. doi: <http://dx.doi.org/10.24193/jmr.33.5>

- Renger, D., Mommert, A., Renger, S., Miché, M., & Simon, B. (2019). Voicing one's ideas: Intragroup respect as an antecedent of assertive behavior. *Basic and Applied Social Psychology*, 41(1), 34-47. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/01973533.2018.1542306>
- Reyes, U. (2014). *Desarrollo de habilidades personales y sociales de las personas con discapacidad, UF0799*. Logroño, La Rioja: Tutor Formación. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=4fbCCgAAQBAJ&pg=PA8&dq=las+habilidades+personales+son&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwioLaje64riAhWiK7kGHc8wBZYQ6AEIKDAA#v=onepage&q=las%20habilidades%20personales%20son&f=false>
- Ronquillo, L. (2006). *Administración básica de la empresa familiar: Un enfoque práctico*. México: Panorama. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=amrJDUIh4tAC&pg=PA73&dq=comunicacion+asertiva&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjn3e65vPHhAhXJtlkKHQevCM8Q6AEIRzAG#v=onepage&q=comunicacion%20asertiva&f=false>
- Ruiz, V., Ruiz, C. y Nobles, D. (2015). Assertiveness in public administration officials of Monteria, Colombia. 13(02), 13-24. doi: <http://dx.doi.org/10.15665/re.v13i2.495>
- Sainz, J. (2015). *El plan estratégico en la práctica. Pozuelo de Alarcón*. Madrid: ESIC Editorial. Recuperado de <https://www.worldcat.org/title/plan-estratgico-en-la-prctica/oclc/1026145091>
- Sánchez, M. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Madrid: Editorial CEP S.L. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=8OpCDwAAQBAJ&pg=PA108&dq=las+metas+son&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjgntW99IXiAhUJTN8KHWp6DgAQ6AEINDAC#v=onepage&q=las%20metas%20son&f=false>
- Shannon y Weaver (1949). *La comunicación*. Recuperado de: <http://algarabiacomunicacion.blogspot.pe/2013/04/modelo-decomunicacion-de-shannon-y.html>
- Torres, M. (2017). *Persona, personalidad y relaciones interpersonales*. México: Editorial Parmenia. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=NsbDDwAAQBAJ&pg=PT90&dq=definicion+de+caracter+en+las+persona&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiYturc8IriAhXpIbkGHAE>

MCd8Q6AEILTAB#v=onepage&q=definicion%20de%20caracter%20en%20las%20p
ersona&f=false

Tripathy, M. (2018). Assertiveness – A win-win approach to business communication. *IUP Journal of Soft Skills*, 12(2), 48-56. ISSN: 09738479. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2064878987?accountid=37408>

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (2.ª ed.). Lima: San Marcos Editorial

Valentine, S., Hanson, S. y Fleischman, G. (2018). The presence of Ethics codes and employees' Internal Locus of Control, Social Aversion/ Malevolence, and Ethical Judgment of Incivility: A study of smaller Organizations. 1-18. doi: <http://dx.doi.org/10.1007/s10551-018-3880-8>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y ÉTICA PROFESIONAL DE LA EMPRESA SPEEDY SOLUCIONES INTEGRALES E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2019

Problema	Objetivo	Hipótesis	Operacionalización de variables			
			Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Comunicación asertiva y la Ética profesional de la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>a. ¿Cómo se relaciona los Estilos de comunicación de la comunicación asertiva y la Ética profesional de la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019?</p> <p>b. ¿Cómo se relaciona los Objetivos de la organización de la comunicación asertiva y la Ética profesional de la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019?</p> <p>c. ¿Cómo se relaciona las Habilidades de la comunicación asertiva y la Ética profesional de la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la Comunicación asertiva y la Ética profesional de la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a. Determinar la relación entre los Estilos de comunicación de la comunicación asertiva y la Ética profesional de la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.</p> <p>b. Determinar la relación entre los Objetivos de la organización de la comunicación asertiva y la Ética profesional de la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.</p> <p>c. Determinar la relación entre las Habilidades de la comunicación asertiva y la Ética profesional de la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación significativa entre la Comunicación asertiva y la Ética profesional de la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019</p> <p><i>Hipótesis Específicas:</i></p> <p>a. Existe relación significativa entre los Estilos de comunicación de la comunicación asertiva y la Ética profesional de la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.</p> <p>b. Existe relación significativa entre los Objetivos de la organización de la comunicación asertiva y la Ética profesional de la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.</p> <p>c. Existe relación significativa entre las Habilidades de la comunicación asertiva y la Ética profesional de la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.</p>	<p>Variable 1</p> <p>COMUNICACIÓN ASERTIVA</p> <p>Gago (2017) define a la asertividad como: La habilidad social que facilita la comunicación y que, por lo tanto, permite alcanzar los objetivos trazados, pero sin quebrantar los derechos de los demás.</p>	<p>Estilos de comunicación</p> <p>Objetivos de la organización</p> <p>Habilidades</p>	<p>Actitud</p> <p>Personalidad</p> <p>Metas</p> <p>Dirección estratégica</p> <p>Carácter</p> <p>Seguridad</p> <p>Compromiso</p> <p>Conductas</p> <p>Comportamientos</p> <p>Responsabilidades</p> <p>Capacidades</p> <p>Normas</p>	<p>Metodología</p> <p><u>Método de la Investigación</u></p> <p>Hipotético - deductivo</p> <p><u>Diseño de Investigación</u></p> <p>No Experimental de corte transversal</p> <p><u>Tipo de Investigación</u></p> <p>Aplicada</p> <p><u>Enfoque de la Investigación</u></p> <p>Cuantitativo</p> <p><u>Nivel de Investigación</u></p> <p>Descriptivo Correlacional</p> <p><u>Población y Muestra</u></p> <p>50 colaboradores de la Empresa SPEEDY SLUCIONES INTEGRALES E.I.R.L.</p> <p><u>Técnica de recolección de datos</u></p> <p>Encuesta</p> <p><u>Instrumento de recolección</u></p> <p>Cuestionario de 24 enunciados</p> <p><u>Confiabilidad:</u></p> <p>Coefficiente de confiabilidad de Alfa de CronBach 0,855.</p>
			<p>Variable 2</p> <p>ÉTICA PROFESIONAL</p> <p>García y Torres (2011) plantearon que la ética profesional es el conjunto de normas y conceptos que ayudan a guiar la conducta de una persona promoviendo comportamientos de la profesión que ejerce.</p>	<p>Valores</p> <p>Principios</p> <p>Códigos</p>		

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y ÉTICA PROFESIONAL DE LA EMPRESA SPEEDY SOLUCIONES INTEGRALES E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: JAHAIRA CARLA MORALES URRUTIA							
Apellidos y nombres del experto:							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN ASERTIVA	ESTILOS DE COMUNICACIÓN	ACTITUD	Existe buena comunicación de arriba a abajo entre jefes y subordinados.	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca			
			En la organización se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas.				
		PERSONALIDAD	Se fomenta una relación positiva entre compañeros de trabajo.				
			Ante la opinión de sus superiores, responde de manera proactiva o reactiva.				
	OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	METAS	Las opiniones de los demás permite el logro de los objetivos.				
			La buena comunicación entre compañeros, permite llegar a los objetivos de la organización.				
		DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Existe una buena planificación y organización de trabajo. Una adecuada decisión ayuda a la dirección estratégica.				
	HABILIDADES	CARÁCTER	Tiene facilidad para iniciar conversaciones con personas desconocidas.				
			Explica con claridad a los demás sobre cómo hacer una tarea específica.				
		SEGURIDAD	Prevalece su posición cuando piensa que tiene la razón. Para tomar una decisión debe analizarlo primero.				
ÉTICA PROFESIONAL	VALORES	COMPROMISO	Disfruta las labores que realiza en su trabajo. En caso de presentarse un cambio en la empresa, considera que es una nueva oportunidad para enfrentar nuevos retos.				
		CONDUCTAS	Mantiene buena conducta frente a conflictos que pueden suceder en la organización. Actuar de manera correcta y profesionalmente permite estar en paz con uno mismo.				
	PRINCIPIOS	COMPORTAMIENTOS	El comportamiento de los trabajadores es transparente. Mantener un comportamiento basado en valores, beneficia a la empresa.				
		RESPONSABILIDADES	Cumple con las metas trazadas pese a las dificultades que se presenten. La tarea que realiza, la percibe con mucha importancia.				
	CÓDIGOS	CAPACIDADES	El trabajo que realiza es el pertinente a su profesión. La política de la empresa promueve el desarrollo profesional dentro de la empresa.				
			NORMAS	La formación en ética es necesaria para enfrentar conflictos en el trabajo. Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.			
		Firma del experto:			Fecha ___/___/___		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de la variable.

**COMUNICACIÓN ASERTIVA Y ÉTICA PROFESIONAL DE LA EMPRESA
SPEEDY SOLUCIONES INTEGRALES E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2019**

OBJETIVO: Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la ética profesional de la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019.

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

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Existe buena comunicación de arriba a abajo entre jefes y subordinados.					
2	En la organización se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas.					
3	Se fomenta una relación positiva entre compañeros de trabajo.					
4	Ante la opinión de sus superiores, responde de manera proactiva o reactiva.					
5	Las opiniones de los demás permite el logro de los objetivos.					
6	La buena comunicación entre compañeros, permite llegar a los objetivos de la organización.					
7	Existe una buena planificación y organización de trabajo.					
8	Una adecuada decisión ayuda a la dirección estratégica.					
9	Tiene facilidad para iniciar conversaciones con personas desconocidas.					
10	Explica con claridad a los demás sobre cómo hacer una tarea específica.					
11	Prevalece su posición cuando piensa que tiene la razón.					
12	Para tomar una decisión debe analizarlo primero.					
13	Disfruta las labores que realiza en su trabajo.					
14	En caso de presentarse un cambio en la empresa, considera que es una nueva oportunidad para enfrentar nuevos retos.					
15	Mantiene buena conducta frente a conflictos que pueden suceder en la organización.					
16	Actuar de manera correcta y profesionalmente permite estar en paz con uno mismo.					
17	El comportamiento de los trabajadores es transparente.					
18	Mantener un comportamiento basado en valores, beneficia a la empresa.					
19	Cumple con las metas trazadas pese a las dificultades que se presenten.					
20	La tarea que realiza, la percibe con mucha importancia.					
21	El trabajo que realiza es el pertinente a su profesión.					
22	La política de la empresa promueve el desarrollo profesional dentro de la empresa.					
23	La formación en ética es necesaria para enfrentar conflictos en el trabajo.					
24	Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.					

Anexo 3: Validación por criterios de expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y ÉTICA PROFESIONAL DE LA EMPRESA SPEEDY SOLUCIONES INTEGRALES E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2019"				
Apellidos y nombres del investigador: JAHAIRA CARLA MORALES URRUTIA				
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. AIVA ARCE Vasel Ccsar</u>				
ASPECTO POR EVALUAR				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM (PREGUNTA)	
COMUNICACIÓN ASERTIVA	ESTILOS DE COMUNICACIÓN	ACTITUD	Existe buena comunicación de arriba a abajo entre jefes y subordinados. En la organización se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas.	
		PERSONALIDAD	Se fomenta una relación positiva entre compañeros de trabajo. Ante la opinión de sus superiores, responde de manera proactiva o reactiva.	
		METAS	Las opiniones de los demás permite el logro de los objetivos.	
	OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	DIRECCION ESTRATEGICA		La buena comunicación entre compañeros, permite llegar a los objetivos de la organización.
				Existe una buena planificación y organización de trabajo.
				Una adecuada decisión ayuda a la dirección estratégica.
	HABILIDADES	CARÁCTER	Tiene facilidad para iniciar conversaciones con personas desconocidas.	
		SEGURIDAD	Explica con claridad a los demás sobre cómo hacer una tarea específica. Prevalce su posición cuando piensa que tiene la razón. Para tomar una decisión debe analizarlo primero.	
	PRINCIPIOS	COMPROMISO		Disfruta las labores que realiza en su trabajo. En caso de presentarse un cambio en la empresa, considera que es una nueva oportunidad para enfrentar nuevos retos.
				Mantiene buena conducta frente a conflictos que pueden suceder en la organización.
			Actuar de manera correcta y profesionalmente permite estar en paz con uno mismo.	
ÉTICA PROFESIONAL	VALORES	COMPORTEMIENTOS	El comportamiento de los trabajadores es transparente. Mantener un comportamiento basado en valores, beneficia a la empresa.	
		RESPONSABILIDADES	Cumple con las metas trazadas pese a las dificultades que se presenten. La tarea que realiza, la percibe con mucha importancia.	
	CODIGOS	CAPACIDADES	El trabajo que realiza es el pertinente a su profesión. La política de la empresa promueve el desarrollo profesional dentro de la empresa.	
		NORMAS	La formación en ética es necesaria para enfrentar conflictos en el trabajo. Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.	
Firma del experto:			Fecha <u>12/06/19</u>	

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y ÉTICA PROFESIONAL DE LA EMPRESA SPEEDY SOLUCIONES INTEGRALES E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2019"					
APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: JAHAIRA CARLA MORALES URRUTIA					
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: <u>Dr. Cárdenas Salvador Abalhan</u>					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	
COMUNICACIÓN ASERTIVA	ESTILOS DE COMUNICACIÓN	ACTITUD	Existe buena comunicación de arriba a abajo entre jefes y subordinados.	/	
			En la organización se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas.		
	OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	PERSONALIDAD	Se fomenta una relación positiva entre compañeros de trabajo.	/	
			Ante la opinión de sus superiores, responde de manera proactiva o reactiva.		
	HABILIDADES	METAS	Las opiniones de los demás permite el logro de los objetivos.	/	
			La buena comunicación entre compañeros, permite llegar a los objetivos de la organización.		
			Existe una buena planificación y organización de trabajo.		
			Una adecuada decisión ayuda a la dirección estratégica.		
	PRINCIPIOS	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Tiene facilidad para iniciar conversaciones con personas desconocidas.	/	
			Explica con claridad a los demás sobre cómo hacer una tarea específica.		
VALORES	CARÁCTER	Prevalce su posición cuando piensa que tiene la razón.	/		
		Para tomar una decisión debe analizarlo primero.			
CODIGOS	SEGURIDAD	Disfruta las labores que realiza en su trabajo.	/		
		En caso de presentarse un cambio en la empresa, considera que es una nueva oportunidad para enfrentar nuevos retos.			
EÉTICA PROFESIONAL	COMPROMISO	Mantiene buena conducta frente a conflictos que pueden suceder en la organización.	/		
		Actuar de manera correcta y profesionalmente permite estar en paz con uno mismo.			
NORMAS	CONDUCTAS	El comportamiento de los trabajadores es transparente.	/		
		Mantener un comportamiento basado en valores, beneficia a la empresa.			
Firma del experto:	CAPACIDADES	Cumple con las metas trazadas pese a las dificultades que se presenten.	/		
		La tarea que realiza, la percibe con mucha importancia.			
Fecha: <u>21/06/19</u>	NORMAS	El trabajo que realiza es el pertinente a su profesión.	/		
		La política de la empresa promueve el desarrollo profesional dentro de la empresa.			
Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.			/		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, sólo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y ÉTICA PROFESIONAL DE LA EMPRESA SPEEDY SOLUCIONES INTEGRALES E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2019"
 Apellidos y nombres del investigador: JAHAIRA CARLA MORALES URRUTIA
 Apellidos y nombres del experto: Dr. CALDERANZA ESTEVA TEODORO

ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN ASERTIVA	ESTILOS DE COMUNICACION	ACTITUD	Existe buena comunicación de arriba a abajo entre jefes y subordinados. En la organización se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PERSONALIDAD	Se fomenta una relación positiva entre compañeros de trabajo. Ante la opinión de sus superiores, responde de manera proactiva o reactiva.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		METAS	Las opiniones de los demás permite el logro de los objetivos. La buena comunicación entre compañeros, permite llegar a los objetivos de la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	OBJETIVOS DE LA ORGANIZACION	DIRECCION ESTRATEGICA	Existe una buena planificación y organización de trabajo. Una adecuada decisión ayuda a la dirección estratégica.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		CARACTER	Tiene facilidad para iniciar conversaciones con personas desconocidas. Explica con claridad a los demás sobre cómo hacer una tarea específica.	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
		SEGURIDAD	Prevalence su posición cuando piensa que tiene la razón. Para tomar una decisión debe analizarlo primero.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		COMPROMISO	Disfruta las labores que realiza en su trabajo. En caso de presentarse un cambio en la empresa, considera que es una nueva oportunidad para enfrentar nuevos retos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	PRINCIPIOS	CONDUCTAS	Mantiene buena conducta frente a conflictos que pueden suceder en la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Actuar de manera correcta y profesionalmente permite estar en paz con uno mismo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		COMPOR TAMIEN TOS	El comportamiento de los trabajadores es transparente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Mantener un comportamiento basado en valores, beneficia a la empresa. Cumple con las metas trazadas pese a las dificultades que se presenten.				<input checked="" type="checkbox"/>			
VALORES	RESPONSABILIDADES	La tarea que realiza, la percibe con mucha importancia. El trabajo que realiza es el pertinente a su profesión.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	CAPACIDADES	La política de la empresa promueve el desarrollo profesional dentro de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	NORMAS	La formación en ética es necesaria para enfrentar conflictos en el trabajo. Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto:			Fecha <u>12/06/19</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variable.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y ÉTICA PROFESIONAL DE LA EMPRESA SPEEDY SOLUCIONES INTEGRALES E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2019"					
Apellidos y nombres del investigador: JAHIRA CARLA MORALES URRUTIA					
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. VÁSQUEZ ESPINDZA JUAN</u>					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	
COMUNICACIÓN ASERTIVA	ESTILOS DE COMUNICACIÓN	ACTITUD	Existe buena comunicación de arriba a abajo entre jefes y subordinados.	/	
			En la organización se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas.		
			Se fomenta una relación positiva entre compañeros de trabajo.		
	OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	PERSONALIDAD	Ante la opinión de sus superiores, responde de manera proactiva o reactiva.	/	
			Las opiniones de los demás permite el logro de los objetivos.		
			La buena comunicación entre compañeros, permite llegar a los objetivos de la organización.		
	HABILIDADES	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Existe una buena planificación y organización de trabajo.	/	
			Una adecuada decisión ayuda a la dirección estratégica.		
			Tiene facilidad para iniciar conversaciones con personas desconocidas.		
			Explica con claridad a los demás sobre cómo hacer una tarea específica.		
PRINCIPIOS	COMPROMISO	Prevalece su posición cuando piensa que tiene la razón.	/		
		Para tomar una decisión debe analizarlo primero.			
		Disfruta las labores que realiza en su trabajo.			
		En caso de presentarse un cambio en la empresa, considera que es una nueva oportunidad para enfrentar nuevos retos.			
		Mantiene buena conducta frente a conflictos que pueden suceder en la organización.			
ÉTICA PROFESIONAL	VALORES	Actuar de manera correcta y profesionalmente permite estar en paz con uno mismo.	/		
		El comportamiento de los trabajadores es transparente.			
		Mantener un comportamiento basado en valores, beneficia a la empresa.			
	CODIGOS	NORMAS	Cumple con las metas trazadas pese a las dificultades que se presenten.	/	
			La tarea que realiza, la percibe con mucha importancia.		
			El trabajo que realiza es el pertinente a su profesión.		
Firma del experto: <u>Vásquez</u>			OPINIÓN DEL EXPERTO		
Fecha: <u>12 / 06 / 19</u>			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variable.

Anexo 4: Carta de autorización



Carta de autorización de acceso a la información de la empresa

Yo, Miriam Ynes Nicho Rodríguez, identificada con DNI. 10377727, en mi calidad de gerente u propietaria de la Empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., autorizo a Jahaira Carla Morales Urrutia, estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto de investigación denominado: Comunicación asertiva y Ética profesional de la empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019. La estudiante asume que toda la información y resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para construcción de un estudio de investigación. La información y resultados que se obtengan del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la información de los estudiantes de la escuela de administración.

Lima, 21 de Noviembre de 2019

SOLUCIONES INTEGRALES!

Atentamente,



Miriam Ynes Nicho Rodríguez
Titular Gerente
Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L.

Av. Proceres de Huandoy, cdra. 74 Mz. SS2 Residencial Laderas 4 Dpto.
204 Urb. Puerta de Pro - Los Olivos Teléfonos 991567552
speedysoluciones@gmail.com

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 25-02-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Teodoro Carranza Estela, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Filial LIMA NORTE, revisor de la tesis titulada

"COMUNICACION ASERTIVA Y ETICA PROFESIONAL DE LA EMPRESA SPEEDY SOLUCIONES INTEGRALES E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2019"
del (de la) estudiante: MORALES URRUTIA JAHAIRA CARLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud

de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Los Olivos, 28 de noviembre del 2019


.....
Dr. Teodoro Carranza Estela
DNI: 08074405

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Resultado del turnitin


Feedback studio jahaira morales COMUNICACIÓN ASERTIVA Y ÉTICA PROFESIONAL DE LA EMPRESA SPEEDY SOLUCIONES INTEGRALES E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2019

Resumen de coincidencias **23%**

ver turnitin en español (espa)

Coincidencias	Porcentaje
1 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	9%
2 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	8%
3 cora.ac.uk Fuente de internet	2%
4 centro de conocimiento... Fuente de internet	<1%
5 repositorio.unap.edu.pe Fuente de internet	<1%
6 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1%
7 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1%
8 Entregado a Laureate... Trabajo del estudiante	<1%
9 www.andromeda.com Fuente de internet	<1%
10 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1%
11 Entregado a Higher Ed... Trabajo del estudiante	<1%
12 docplayer.es	<1%

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Comunicación Asertiva y Ética Profesional de la Empresa Speedy Soluciones Integrales E.I.R.L., Los Olivos, 2019
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
AUTORA:
MORALES URRUTIA, JAHAIRA CARLA (ORCID:0000-0002-3182-3566)
ASESOR:
DR. CARRANZA ESTELA, TUDORINO (ORCID:0000-0002-4752-6072)
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES
LIMA - PERÚ
2019



Página 1 de 22 Número de palabras: 8731

Autorización de publicación de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 25-02-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Jahaira Carla Morales Urrutia, identificada con DNI N° 72806044,
 egresada de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad
 César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación
 pública de mi trabajo de investigación titulado
 "COMUNICACION ASERTIVA Y ETICA PROFESIONAL DE LA EMPRESA SPEEDY
 SOLUCIONES INTEGRALES E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2019"; en el Repositorio Institucional
 de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto
 Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....



 FIRMA

DNI: 72806044

FECHA: 09 de diciembre del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	-------------------------------	--------	--------------------	--------	------------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO
DE INVESTIGACIÓN / TESIS**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL COORDINADOR DE LA:

- Escuela Académico Profesional de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN / TESIS QUE PRESENTA

- Morales Urrutia, Jahaira Carla

INFORME TITULADO:

- Comunicación asertiva y ética profesional de la empresa Speddy Soluciones Integrales E.I.R.L, Los Olivos, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

- Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 09/12/2019

NOTA O MENCIÓN: 16

Los Olivos, 31 de agosto del 2020

Dr. CARLOS ALBERTO DELGADO CÉSPEDES
Coordinador de la EP de Administración