



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**"La comunicación asertiva en la cultura organizacional de los  
trabajadores de una institución educativa técnica- Lima, 2022"**

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

**AUTOR:**

Ruiz Gonzales, Segundo Daniel ([orcid.org/0000-0002-4577-4347](https://orcid.org/0000-0002-4577-4347))

**ASESOR**

Dr. Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto ([orcid.org/0000-0002-0565-0577](https://orcid.org/0000-0002-0565-0577))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Cultura y comportamiento organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado a mi mamá Adela Gonzales, por brindarme el apoyo y confianza en todo momento, a mis hermanas que siempre son mi soporte y mis sobrinas que en todo momento están a mi lado, por ellas logre realizar esta meta.

### **Agradecimiento**

Agradecer a Dios por siempre ser mi guía, a mi Papá Nicolas que siempre me protege, a mi familia que está en todo momento, a la Institución donde laboro por brindarme las facilidades para la investigación a mi asesor Dr. Zarate por brindarme los conocimientos para la tesis y mis dos compañeras de estudio Isabel y Eliana que siempre nos apoyamos en todo momento.

## Índice de Contenido

	Pág.
Caratula	
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Índice de Contenido	II
Índice de Tablas	III
Índice de Figuras	IV
Resumen	V
Abstract	VI
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO	5
III. METODOLOGIA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV RESULTADOS	20
V DISCUSIÓN	27
VI CONCLUSIONES	34
VII RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	40

## Índice de tablas

		Pág.
<b>Tabla 1</b>	Comunicación Asertiva Resumen de procesamiento de casos	19
<b>Tabla 2</b>	LCO Resumen de procesamiento de casos	19
<b>Tabla 3</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la IET	21
<b>Tabla 4</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores de la IET según la dimensión de la comunicación asertiva.	22
<b>Tabla 5</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la IET	23
<b>Tabla 6</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores de la IET según la dimensión de LCO.	24
<b>Tabla 7</b>	Coeficiente de correlación y significación entre las variables de LCA y LCO.	25
<b>Tabla 8</b>	Coeficiente de correlación y significación entre la variable de comunicación asertiva y la dimensión del clima organizacional.	26
<b>Tabla 9</b>	Coeficiente de correlación y significación entre la variable de comunicación asertiva y la dimensión de valores y creencias.	27
<b>Tabla 10</b>	Coeficiente de correlación y significación entre la variable de comunicación asertiva y la dimensión de los patrones de comportamientos.	28
<b>Tabla 11</b>	Matriz operacional de la Variable independiente: Comunicación asertiva	42
<b>Tabla 12</b>	Matriz operacional de Variable dependiente: Cultura organizacional	43

## Índice de figuras

	Pág.
<b>Figura 1</b> Distribución porcentual de la variable comunicación asertiva.	21
<b>Figura 2</b> Distribución porcentual de los trabajadores de la IET según la dimensión de la Comunicación asertiva	22
<b>Figura 3</b> Distribución porcentual de la variable de LCO	23
<b>Figura 4</b> Distribución porcentual de los trabajadores de la IET según la dimensión de LCO.	24

## RESUMEN

La presente investigación titulada la comunicación asertiva en la cultura organizacional de los trabajadores de una institución educativa técnica, Lima-2022 donde el objetivo fue determinar la relación de la comunicación asertiva y la cultura organizacional en los trabajadores de una institución educativa técnica, Lima -2022.

La investigación se encuentra fundamentada en el enfoque cuantitativo no experimental de tipo transversal correlacional casual, la población lo conforman 96 trabajadores de distintas generaciones y sexo, relacionados en un curso del último semestre, obteniendo una muestra de 78 trabajadores, se realizó a través de la técnica de la encuesta mediante el google forms como instrumento, los cuales fueron válidos en su contenido bajo juicio de expertos y confiables donde el índice de fiabilidad fue superior al valor teórico establecido para instrumentos que miden percepciones.

De los resultados se muestra que el grado de correlación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman  $\rho = .780$  lo cual significa que existe relación positiva y alta entre las variables y cuyo valor de  $p < 0.05$  rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, si existe una relación directa de la comunicación asertiva y la cultura organizacional en los trabajadores de una institución educativa técnica.

Palabras Clave: Comunicación Asertiva, Cultura Organizacional, Clima Organizacional

## Abstract

This research, entitled Assertive communication in the organizational culture of workers of a technical educational institution, Lima-2022. Where the objective was to determine the relationship between assertive communication and organizational culture of workers of a technical educational institution, Lima -2022.

The research is based on the non-experimental quantitative approach of casual correlational cross-sectional type, the population was made up of 96 workers of different age and gender, these workers belong to a course of the last university term, we managed to obtain a sample of 78 workers, the research was carried out through the survey technique using Google Forms as an instrument, these forms were validated in their content under the judgment of experts and they are also reliable due to the confidence index was higher than the theoretical value established for instruments that measure perceptions.

From the results it is shown that the degree of correlation between the variables determined by Spearman's Rho coefficient is:  $\rho = .780$ , which means that there is a positive and high relationship between the variables. And its value of  $p < 0.05$  rejecting the null hypothesis. Therefore, it is assumed that there is a direct relationship between assertive communication and organizational culture of workers of a technical educational institution.

Keywords: Assertive Communication, Organizational Culture, Organizational Climate.



## I. INTRODUCCIÓN

En toda organización los trabajadores tienen diferentes estilos de personalidad tales como pensamiento introvertido o extrovertido, ideas y sentimientos, pudiéndose manifestar desacuerdos entre ellos, es así que las compañías se preguntan ¿por qué en la empresa no existe una buena comunicación interna? es así que deben evaluar qué tipo de comunicación se está dando, siendo la comunicación asertiva en adelante LCA, la más saludable y efectiva, ya que transmite un mensaje determinado en base al respeto, su práctica permitirá ser clara y sincera para expresar lo que queremos decir sin herir los sentimientos de los demás.

Según Onorio (2017), las organizaciones han evolucionado en equipos, capacitaciones, en su cultura organizacional debiendo adaptarse a los avances y desarrollos tecnológicos de la actualidad, ya que son los seres humanos quienes participan en la ejecución de las actividades, es por eso importante aprender a tener la capacidad de comunicarse de manera eficaz y clara en nuestro entorno laboral, por lo que los colaboradores deben desarrollar una comunicación asertiva.

Sordo (2021) indicó que existen varias razones por las cuales las organizaciones llegan a presentar problemas de gestión debido a una mala comunicación interna en adelante CI originando un mal clima laboral y desencadenando una dañina imagen corporativa, desmotivando a los trabajadores porque aparece dificultades en el flujo de la información no permitiendo tener conocimiento de todos los procesos de la organización, también Hayes (2021) indica que en la plataforma de gestión Project.go se realizó una encuesta donde se muestra que el 89% de las personas consideran que la comunicación efectiva es extremadamente importante pero solo el 17% de las personas creen que la comunicación en la organización es excelente, es decir todos saben que es importante pero no lo realizan.

La cultura organizacional en adelante LCO, es un conjunto de características que identifican a los individuos dentro de una organización que busca disminuir los desacuerdos entre los trabajadores e incentivar la comunicación, para que todo el personal conozca su cultura organizacional, realizan diferentes maneras de transmitir sus normas, creencias, historias y valores, pero en este mundo globalizado también

existen cambios en el entorno social, económico, tecnológico y de la misma competencia, lo que implica realizar modificaciones tal como en la etapa de la pandemia que realizaron las actividades presenciales de forma remota para no verse perjudicados en su funcionamiento y poner en peligro su desarrollo, estabilidad o su propia supervivencia, implicando así una adaptación de LCO la cual debe ser comunicada de manera asertiva.

Al respecto Ureña (2021), mencionó que, en toda organización la convivencia intergeneracional se ha convertido en un desafío para lograr que todos los grupos de colaboradores se integren, ya que existen distintas maneras de pensar, de trabajar y de aprender. Es así que las nuevas generaciones, como los millennials, han cambiado la forma de comunicación entre los trabajadores, usando la tecnología y entornos más abiertos y transparentes. La pandemia de covid-19 ha reforzado la estructura del trabajo potenciando y desarrollando la diversidad y la individualidad para el alto rendimiento del personal, evitando la desmotivación que terminara impactando con una alta rotación.

Según Descomunal (2020) detallo ejemplos de empresas con una excelente cultura organizacional, tales como: Zappos Estadunidense quienes reclutan a sus colaboradores evaluando con mayor peso su personalidad y valores de cada candidato porque considera que un colaborador además de tener talento debe encajar con LCO, otro ejemplo es Adobe donde los líderes actúan como coaches ayudando y brindando confianza a sus equipos en establecer sus propias metas y objetivos, brindándoles asesoría y apoyo para lograrlos, otro de sus pilares es el trabajo colaborativo, fomentando actividades para que sus colaboradores se conozcan entre ellos y participen en eventos como de networking.

De acuerdo a Great Place To Work. Indica que la UTP que pertenece al sector de educación ocupó el puesto 13 en el año 2020, como uno de los mejores lugares para trabajar que ante la coyuntura de la pandemia tuvieron los objetivos claros y divulgado con todos los miembros de la organización siendo la comunicación y el reconocimiento uno de los pilares para mantener a sus colaboradores informados periódicamente sobre los diferentes cambios realizados en la Institución

La Institución de educación técnica en adelante IET, tiene 60 años de funcionamiento y su comunicación al personal se cumple mediante inducciones, capacitaciones, publicaciones en la página web y ambientes, como también información de persona a persona, pero muchas veces no es una comunicación asertiva ya que es difundida y no logra llegar adecuadamente a la mayor cantidad de los trabajadores, tal es el caso de LCO que se comunica a través de los valores, objetivos, misión y visión, estas se encuentran publicadas en todas las plataformas físicas y virtuales, pero esto no garantiza que conocen la identidad de la LCO, que ha cambiado desde que inició sus actividades ya sea por las distintas etapas de la revolución industrial o por los tipos de generaciones del personal que labora y que tienen sus propias prioridades, expectativas y comportamientos en el ámbito laboral.

En este sentido podemos establecer que LCA es importante para que el personal conozca LCO de la institución, pero está muchas veces no se ha dado de manera adecuada en los distintos niveles, por lo que los trabajadores no se adaptaron a LCO, en la referida investigación se formuló el siguiente problema general, ¿De qué manera se relaciona LCA y LCO en los trabajadores de la IET?, y como problemas específicos: a) ¿De qué manera se relaciona LCA y el clima organizacional que en adelante responderá a ECO en los trabajadores de la IET?, b) ¿De qué manera se relaciona la LCA y los valores y creencias que en adelante responderá a LVC en los trabajadores de la IET? c) ¿De qué manera se relaciona LCA y los patrones del comportamiento en los trabajadores de la IET?

En el presente trabajo la justificación es teórica de acuerdo Fernández-Bedoya (2020) que definió que el propósito de estudio es sobre un conocimiento existente que genera reflexión y discusión académica y profundizar los enfoques teóricos sobre el problema. En la justificación práctica manifiesta que se pueden generar aportes prácticos relacionados a la problemática y su desarrollo ayuda a resolver la problemática o propone estrategias para su solución. En la justificación metodológica se creará un nuevo instrumento que recolectarán y analizarán los datos para obtener un conocimiento válido y confiable de las dos variables LCA y LCO.

Como objetivo general es: Determinar la relación de LCA y LCO en los trabajadores de la IET, y como objetivos específicos son: Determinar la relación de LCA y ECO en los trabajadores de la IET, Determinar la relación de LCA y LVC en los trabajadores de la IET, Determinar la relación de la LCA y los patrones del comportamiento en los trabajadores de la IET.

Por consiguiente, se detalló La Hipótesis general del presente trabajo es: Existe una relación directa de LCA y LCO en los trabajadores de la IET, las hipótesis específicas son: LCA se relaciona significativamente con ECO en los trabajadores de la IET, LCA se relaciona significativamente con LVC en los trabajadores de la IET, LCA se relaciona significativamente con los patrones del comportamiento en los trabajadores de la IET.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes relacionados a la presente investigación nacionales e internacionales en este caso, dentro de los antecedentes nacionales tenemos a Vásquez (2022) realizó un estudio relacionado a LCA durante la pandemia, utilizando un enfoque cuantitativo, realizando una muestra censal a docentes de un I.E. Se realizaron encuestas las cuales dieron como resultados en cuanto a la percepción de la comunicación que un 28.1% lo consideran alto y el 21.9% un nivel bajo, recomendando evaluar al docente su desempeño en las estrategias y recursos en la comunicación, implementar programas de actividades en el comportamiento asertivo y reforzar los conocimientos de estilos asertivos.

Por otro lado, Salvador (2021), desarrolló un estudio relacionado a LCA y ECO, utilizando un enfoque cuantitativo, realizando una muestra censal de profesores de diferentes niveles y con cargo directivo, se utilizaron herramientas de confiabilidad y validación de los resultados, teniendo como resultado que el personal considera que es adecuado las dimensiones de la comunicación interpersonal un 67.1%, en la comunicación organizacional el 46.6%, y en ECO en los factores intrínsecos el 84.9% y en los factores extrínsecos el 31.5% culminando que existe relación positiva entre LCA, LCO y ECO, recomendando reforzar las formas de cómo se establecen sus canales de comunicación y enriquecer la comunicación fluida y consensual entre todo el personal.

También Saldarriaga (2020), presentó un estudio relacionado a LCA y ECO utilizando un enfoque cuantitativo, realizando una muestra censal a docentes del I.E., se realizaron cuestionarios e instrumentos de recolección de información, dando como resultado que LCA en relación con ECO es aceptable con una mayor ponderación de resultado de muy bueno y bueno (50% y 40%) recomendando para todo el personal reforzar las dimensiones de ECO, realizar capacitaciones de clima laboral, talleres de relaciones interpersonales, prácticas de LCA, practicar el escucha activa.

Así mismo Ballarta (2017) elaboró un estudio relacionado a la CI y LCO, utilizando el diseño de investigación de enfoque cualitativo, realizando una muestra censal a los trabajadores, se realizaron encuestas y cuestionarios, mostrándose que el 55.8% considera que la CI es buena y el 48.8% considera que se tiene un alto grado

de desarrollo en LCO, dentro de las conclusiones se muestra que existe una correlación alta y positiva entre la CI y LCO, recomendando fortalecer la CI y LCO, evaluar las barreras de comunicación que existen y hacer uso de la retroalimentación de manera positiva de LCO.

Por último, Sulca (2016) realizó un estudio relacionado a la CI y LCO, el diseño de investigación fue de tipo correlacional donde se midió las dos variables de CI y LCO, se realizaron cuestionarios los cuales dieron como resultados que existe relación entre LCO y la CI. Donde se observa que el 79.4% indica que LCO es buena y el 73.5% indican que la CI es buena, recomendando realizar capacitaciones a todo el personal y buscar las mejores formas consensos para lograr un ambiente óptimo en el trabajo.

Dentro de los antecedentes relacionados en el ámbito internacional tenemos a Blanco et al (2021) que realizaron un estudio para determinar el impacto en LCA y el cambio organizacional en pandemia, la metodología realizada fue de una encuesta abierta con una muestra de 19 personas de personal administrativo y operativo y se tuvo como resultado que la comunicación ha sido asertiva y se logró asumir los diferentes cambios para poder cumplir con los objetivos dando como resultados que el 89.5% tuvo la capacidad de asumir los cambios y un 57.8% considera que la comunicación organizacional es buena, recomendando fortalecer los canales de comunicación y conocer las opiniones del personal, así como programas para fortalecer el desempeño del personal.

Por otro lado, Briones et al (2021) desarrollaron un estudio relacionado a LCA en épocas de pandemia, buscando identificar la divulgación y el lenguaje de forma asertiva, la metodología que se usó fue tipo cuantitativo, diseño no experimental, con una muestra de 892 personas (profesores, alumnos y personal administrativo, y se tuvo como resultados en la escala de casi siempre y siempre, que el lenguaje corporativo obtuvo el 69% , en el enfoque de asertividad comunicacional el 72% y en la asertividad comunicacional el 87% , recomiendan mejorar los niveles de asertividad en la divulgación de la comunicación.

También, Lara (2021) presentó un estudio donde se busca relacionar LCA con el clima laboral, la metodología realizada fue de enfoque cuantitativo –deductivo no experimental con una muestra de 34 docentes de una unidad educativa en el Ecuador y se tuvo como resultado que las relaciones laborales son bastante informales teniendo descontentos y miedos a las autoridades ya que el 64.7% no suelen expresar sus sentimientos y un 61.77% desarrollar una buena comunicación asertiva, recomendando aumentar el nivel de comunicación asertiva, tener una sana comunicación e incluso potenciar la importancia de decir que no, tomando en cuenta que si algo no se puede hacer es mejor decir que hacerlo mal o no hacerlo.

Asimismo, Oyola (2018) elaboró un estudio donde se busca analizar los elementos de LCA que influye en el clima laboral, La metodología utilizada fue de un enfoque de investigación mixta cualitativa y cuantitativa con una muestra de 30 colaboradores de nivel operativo en la zona de Bogotá y tuvo como resultado que la comunicación es buena ya sea verbalmente o por medio de correos electrónicos, recomienda fortalecer la comunicación con talleres de comunicación asertiva mediante ejercicios de inteligencia emocional, crear un comité de convivencia para examinar los factores y las situaciones que dificultan la comunicación.

Por último, López (2017) realizó un estudio donde se busca determinar si LCA es necesaria en el comportamiento organizacional de los trabajadores, la metodología utilizada fue de forma cuantitativa y cualitativa con una muestra de 125 funcionarios de una empresa en el Ecuador, se tuvo como resultado que LCA incide en ECO y es necesaria para el mejor comportamiento del personal, se considera que el comportamiento organizacional se ve afectado por qué no logran recepcionar la comunicación de manera adecuada. Recomienda realizar diálogos para expresar de forma asertiva sus ideas, implantar frases motivacionales para incentivar a los empleados y organizar actividades para mejorar ECO.

Para la siguiente investigación se conceptualizó nuestras variables de LCA y LCO y sus dimensiones en base a diferentes autores. En este nuevo entorno donde la pandemia para poder obtener los objetivos de la organización nos ha mostrado nuevas formas de trabajar como la modalidad remota, y estos se dan a través de los diferentes medios de comunicación, también se mostró la diferencia de percepción de las

distintas generaciones que laboran, su forma de comunicarse y como perciben LCO de la empresa. Chiavenato (2019) mencionó que la comunicación se da cuando las personas se relacionan entre sí o con su ambiente, es un proceso por el cual se transmiten información relacionándose a través de hechos, ideas, y valores, para compartir sentimientos y conocimientos, es así que ninguna organización puede operar sin la comunicación (p.50).

Así mismo Lesmes, Barrientos, y Cordero (2019) dijeron que LCA es el pilar necesario de cualquier acto comunicativo, se considera como la habilidad y aptitud comunicativa, de acuerdo a la capacidad de una comunicación asertiva se logra resolver situaciones y conflictos de forma acertada, manifestando pensamientos, sentimientos, y emociones sin perturbar los derechos del otro.

También Koontz, Weihrich, y Cannice, (2012) indicaron que el propósito de la comunicación en la organización es disponer de información para lograr procesos de cambio y lograr su bienestar. La comunicación es fundamental para su funcionamiento interno porque integra todas las funciones, también indicaron que en todo medio de comunicación escrito y oral tienen características favorables y desfavorables; por eso es importante utilizar ambos para que las cualidades que favorecen puedan complementar las limitaciones del otro (p.464-556).

Por último Filipeanu y Cananău (2015) dijeron que en la actualidad toda organización depende y opera mediante los distintos medios de comunicación que realizan, siendo la comunicación una sustancia misma de la sociedad debemos aprender a controlar la forma de cómo nos comunicamos ya sea de forma pasiva, agresiva o asertiva.

Sobre la variable comunicación asertiva, Arbaiza (2020) dijo que es una habilidad para el buen manejo de un área y la relación entre las personas, es la capacidad del individuo para recibir y transmitir mensajes oportunos en los diferentes canales de comunicación, para los líderes tiene importancia ya que permite el acercamiento y la relación positiva con los trabajadores consiguiendo un buen clima laboral en la organización, si esta es presencial también influye el lenguaje corporal que debe tener concordancia para que esta sea transparente y comprendido. Cuando no es asertiva se puede presentar la distorsión u omisión del mensaje .



En la dimensión de comunicación lingüística o gestual, Hernández, Lluesma, y de Veras (2018) indicó que el hombre siente la necesidad de comunicarse y poder expresar sus ideas, sentimientos u opiniones, desarrollando las capacidades comunicativas, como la comunicación lingüística y también la comunicación no lingüística que se puede reflejar en gestos, símbolos, leyendas, pintura, rituales, mitos, signos, impresión, periódicos, revistas, libros, propagandas, Internet, etc. La comunicación se produce mediante un emisor y uno o varios destinatarios que son los receptores es una expresión de la actividad social a través de una serie de procesos de la cual se toman las ideas. Asimismo, Ebert, Hinterwimmer y Patil (2021) señalaron que en la comunicación la toma de perspectiva se expresa también en el nivel de gestos es decir los gestos que se emiten mientras se comunican que tienen un punto de vista del emisor y del observador.

Dentro de nuestra dimensión de las características de la comunicación no verbal, Gago (2021) dijo, que es el lenguaje que complementa a las palabras la cuales pueden componerse de gestos, posturas u otros elementos que se manifiestan de manera consciente o inconsciente, logran delatar las emociones, sentimientos y reacciones, por lo que es de gran importancia para interactuar socialmente y para que este se logre realizar de manera efectiva, también que se exprese lo que se quiere transmitir y que llegue al receptor de forma correcta evitando así conflictos. Por lo que es necesario saber los factores relacionados con la comunicación y que nos ayudará no solo a transmitir el mensaje, sino también comprenderlo de las demás personas, desarrollando un ambiente positivo y de escucha activa y no malentendidos.

Así mismo Blundell et al (2022) señalaron que mediante su estudio realizado los gestos son la modalidad principal para la creación del lenguaje y en sí el éxito de la comunicación la cual debe ser de manera similar con lo que se habla , También Hall, Horgan y Murphy (2018) indican que la comunicación no verbal está conectado en toda experiencia social, es el comportamiento de la cara, del cuerpo o de la voz, sus significados casi siempre coinciden, pero no existe un diccionario de significados, por lo que estos pueden ser mal interpretados, por ejemplo un bostezo puede significar que una persona está aburrida o que se encuentra cansada.

En la dimensión de las formas de comunicación interpersonal, Flores et al, (2016) refirieron que las interacciones se involucran entre las personas y entre sí mismos, además de las capacidades conceptuales y habilidades sociales, que permite que el profesional en cualquier rol que desempeña tenga una relación eficaz y satisfactoria con los demás trabajadores logrando así una buena competencia de relaciones humanas y el cumplimiento de las metas, estrategias y objetivos de cada organización, también Moss (2022) dijo que la comunicación interpersonal ocurre en una variedad de formas como por ejemplo: reuniones de trabajo, llamadas, oficios, correos, almuerzos o charlas informales, se pueden identificar cuatro tipos de comunicación interpersonal tales como: comunicación oral, comunicación verbal, comunicación no verbal y escuchar, por último Febrianita y Hardjati (2019) dijeron que la comunicación interpersonal es una de las habilidades blandas que se ha posicionado de manera confiable para un desempeño exitoso en una organización.

En la dimensión de la autoestima ligada a la asertividad Castanyer (2010) dijo que la asertividad es un camino hacia la autoestima para tener la capacidad de poder relacionarse con las personas de igual a igual, no considerándose que está por debajo de los demás ni encima de ellos, toda aquel que tiene la autoestima alta se aprecia y se valora así misma, logra relacionar con los demás en un mismo nivel, reconociendo las habilidades de sus compañeros que son mejores que él y no sintiéndose inferior, quien es no asertiva así como agresiva o retraída siente la necesidad de sentirse valorada por los demás.

Bautista et al (2020) También señalaron que el hombre es un ser social que busca vivir en grupo, lo cual es fundamental para el desarrollo y la interacción de las habilidades sociales para sobrevivir. La autoestima puede ser base para una buena asertividad de lo contrario tiende a tener dificultad para influir en otros ambientes. La conducta socialmente hábil es el conjunto de conductas que produce todo individuo en un contexto interpersonal, expresando emociones, deseos, actitudes, opiniones o derechos según la situación. Por último, Carmel et al (2021), indicaron que una mala comunicación es la causa de conflictos, es por ello que el entrenamiento en la asertividad produce resultados interpersonales positivos que incluye reconocimientos y expresiones adecuadas.

En la dimensión de la asertividad, Pfafman (2017) indicó que la asertividad es expresar de manera apropiada las ideas, sentimientos respetando los derechos de los demás fomentando un afecto positivo incluyendo admitir las deficiencias personales dar y recibir cumplidos Así mismo Camporro (2020) sostuvo que es una habilidad social teniendo la capacidad una persona para expresar sus emociones, sentimientos, opiniones, pensamientos e ideas, pero siempre respetando la de los demás, es así que la comunicación asertiva para los trabajadores y los directivos dentro de la organización es muy importante porque brinda confianza y se desarrollan mejor las funciones que realiza, pero para ser asertivo no siempre es fácil lograrlo, es por eso que debemos tomar en cuenta en elegir el mejor momento para transmitir un mensaje claro y breve, ser consciente que no tienes nada que perder, defender tu trabajo y dándote el valor que mereces.

Por otro lado, en la dimensión de pensamientos, sentimientos y conducta Lagattuta, Elrod y Kramer (2016) detallaron que se conectan con las decisiones de las personas los cuales pueden sentirse preocupados, anticipar algo malo y de ser de forma positivas estos ocasionan felicidad, estas se van alineando con el avance de la edad. Así mismo Zacher y Rudolph (2021) investigaron el comportamiento de los colaboradores durante la pandemia del Covid-19 donde los trabajadores se debieron adaptar a los diferentes cambios organizacionales tales como: precauciones de seguridad, trabajo remoto, disminución de horas y despidos, lo cual les genera estrés, incertidumbre y resistencia a los nuevos cambios. También, Purc y Lagun (2019) señalaron que los valores personales influyen en el comportamiento donde a mayor autonomía laboral se relaciona positivamente con la apertura de cambio y valores de superación personal y por último Çakit et al (2020) dijeron que comprender los sentimientos de los trabajadores es un papel importante en la configuración de las políticas organizacionales, ya que la mayoría de los trabajadores pasan más del 50% de sus vidas en el trabajo.

En la dimensión de la eficacia en la comunicación, Palacios, Traverso y Williams (2017) indicaron que las organizaciones se han dado cuenta que el adecuado funcionamiento y el logro de sus objetivos se basan también en una comunicación efectiva que permite la interacción del recurso humano logrando que conozcan las

metas, por lo que no es posible el éxito sin la comunicación, es así que deben contar con estrategias para poder difundirla y asegurarse que el personal lo integren como propios, para asegurar que la comunicación fue correctamente recibida deben existir medios para transmitirlos y también la escucha asertiva.

También Bhasin (2022), sostuvo que la comunicación efectiva es una comunicación en la que se mantiene atractiva, impactante y fácil de permitir el significado entre al receptor, mediante la comunicación verbal y no verbal lo que no da lugar a malos entendidos. Así mismo Bucăța y Rizescu (2017) señalaron que la comunicación es una de las palancas de gestión más importantes e imprescindible, porque permite la formación de equipos y el logro del desempeño de los trabajadores en un ambiente beneficioso para el desarrollo interno y el logro de los objetivos de la organización.

Sobre la variable de LCO, Chiavenato (2019) dijo que LCO recibió un fuerte impacto del mundo exterior, y las organizaciones dejaron de privilegiar las tradiciones y más bien concentrarse en el presente. LCO refleja la mentalidad predominante de la organización. LCO no se observa o percibe en sí misma, sino por medio de sus consecuencias y efectos.

Así mismo Koontz, Weihrich, y Cannice (2012) manifestaron que LCO es el modelo general de comportamiento de sus valores y creencias compartidas que los miembros tienen en común, incluye en la transmisión y aprendizaje de conocimientos, creencias y modelos de comportamiento (p. 262).

Por último, Vallejo (2016) indico que LCO es su forma de vida de la organización tales como: sus creencias, ideas y costumbres, entre otros (p. 61). También dijo que la cultura es como un iceberg, donde solo se ve una pequeña fracción sobre el agua; y se encuentra oculta la parte más grande. De la misma forma es LCO muestra las políticas, procedimientos, los objetivos, etc. Pero están ocultos los aspectos informales como los sentimientos, las percepciones, los valores, las actitudes, etc. y estos son más difíciles de comprender y de interpretar, como también de cambiarlos y transformarlos (p.62).

En la dimensión del ECO Content (2019) indicó que es el conjunto de impresiones y sensaciones sobre el ambiente laboral que tienen los trabajadores de una empresa es decir es la clara influencia de su estado de ánimo en el desempeño de sus actividades, para poder conocer cómo es ECO es necesario responder los comentarios y las quejas para comprender cómo ven a la organización otra forma de evaluar es midiendo los resultados de las actividades que realizan. También Azinga et al (2021) refirió que el comportamiento organizacional ya sea individual o del entorno de la organización se determina por las actitudes de los líderes y es por eso el coaching está jugando un papel muy importante para el desarrollo, aprendizaje y desempeño de los trabajadores.

Del mismo modo Chiavenato (2019) dijo que ECO se refiere al ambiente interno de los colaboradores de la organización y esta relacionado con el nivel de motivación de los integrantes y el ambiente, es decir los aspectos que conducen a sus diferentes tipos de motivaciones. También Koontz, Weihrich, y Cannice (2012) dijeron que ECO de la empresa es bueno, ya que los integrantes perciben un ambiente de familiaridad, buen trato, buenas relaciones interpersonales e incluso salarios justos (p. 381) por último Rožman y Štrukelj (2019) dijeron que ECO en sus componentes el liderazgo, relación de los trabajadores, satisfacción y motivación tienen un positivo impacto en el compromiso de los trabajadores con la organización, llegando a ser un indicador que afecta el desempeño laboral.

Julio (2020) manifiesto que los tipos de generaciones en algunas organizaciones puede ser hasta cinco que se integran y trabajan juntas y cada una tiene sus propias características lo que puede ser un choque de culturas entre las personas alrededor, pero también intercambios de experiencias, habilidades e ideas, que benefician, es por eso que se debe aprovechar lo positivo de cada una. Para ello las generaciones con mayor edad necesitan incorporar lo positivo con los de menor y viceversa, así mismo Irwansyah et al (2020) indicaron que las actividades en las organizaciones realizadas por el recurso humano son de varias generaciones donde antes dominaban los baby bommers y la generación X pero poco a poco son la generación millennial quienes dominan los recursos humanos.

En la dimensión de LVC Abarca (2020) indico, que son importantes en el estudio del comportamiento de todos los miembros de la organización, porque muestran las actitudes y motivaciones de las personas, cada trabajador ingresa a laborar con sus propios conceptos lo cual no siempre se actúa objetivamente o racionalmente. LVC se desarrollan desde los primeros años de vida y se van a relacionar con el tipo de persona que uno es, por eso es importante que coinciden con los que se requieren el centro de trabajo

Así mismo Waters (2021) menciona que los trabajadores ocupan el mayor tiempo en las organizaciones es por eso que es importante que sus valores se alineen con los de la organización ya que esto involucra a que si no se parecen agotan el entusiasmo y la propia energía para trabajar por lo contrario cuando se alinean encuentran significado en lo que hace, y por último Willige (2021) señaló que los trabajadores buscan mejor ajuste entre sus propios valores y de los de la organización y con el impacto de la pandemia ha realizado un cambio entre los trabajadores, motivados hoy no solo por los salarios o beneficios si no por impacto social y los valores personales.

En la dimensión de patrones de comportamientos Virassammy (2021) dijo que el 15% de trabajadores están realmente comprometidos y este se encuentra directamente relacionado con su superior donde desea ser valorado por ser valioso, es así que los líderes tienen un rol clave en involucrar a los miembros de su equipo y crear un entorno adecuado. En las organizaciones para resaltar los patrones de comportamiento tales como, residencia, intencional, responsabilidad, centrados en la fortaleza. Así mismo, Delgado (2017) indicó que son las reacciones que se hacen frecuentes en un determinado ambiente o situación, es decir es lo que piensa, siente, reacciona o actúa en una determinada situación que tiene como origen de lo que aprendemos de las personas que comparte nuestra vida diaria, un patrón de comportamiento puede ser constructivo que conlleva a conductas apropiadas, seguridad, una actitud firme en los juicios a realizar y se basan en hechos y destructivo generando tensión y estrés afectando a los demás incluso se pueden romper relaciones.

Hoy en día para poder lograr el desarrollo personal y alcanzar los objetivos de la organización, Bernal (2022) menciona la importancia del coaching en las organizaciones que mediante un plan se busca crear y fortalecer habilidades individuales o grupales de los equipos de trabajo, usualmente el desarrollo personal se realiza mediante capacitaciones pero hoy en día es posible lograr desarrollarlo de forma más personalizada mediante el coaching que es un proceso donde un coach facilita el aprendizaje y el cambio de una o un grupo de personas, mediante un test DiSC que es un cuestionario que permite identificar el estilo de comportamiento para poder ver la situación presente del individuo y lograr la situación deseada esta metodología es un proceso más flexible y personalizado porque se adapta a la realidad de cada organización y colaborador, brindando un lenguaje común para equipos que puedan tener problemas de comunicación y en LCO, logrando impactar positivamente en el negocio y en el posicionamiento en el mercado.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

De acuerdo a Concytec (2018) la investigación realizada es básica, pues parte de un marco teórico de problemas reales de la organización, el cual permitió incrementar los conocimientos para proporcionar soluciones a los problemas planteados y a partir de las hipótesis planteadas se recolectó los datos para analizar e interpretar las diferentes teorías, así mismo se realizó de manera metódica para evitar que exista un sesgo de los resultados y que estas afecten a la investigación. Los resultados se realizaron en base a hechos observados y con una interpretación objetiva, describiendo la situación de acuerdo a los datos obtenidos.

Según Hernández y Mendoza (2018) la presente investigación es de tipo cuantitativo no experimental de tipo transversal correlacional causal, el cual se basó en conceptos y sin manipular las variables, es decir sin que se realice la intervención del investigador, se observó los acontecimientos tal como se presentaron en la determinada muestra de los trabajadores de la organización.

#### **3.2 variables y operacionalización**

En la presente investigación trabajo se consideró dos variables LCA la cuales demostraron en la organización que existen distintas maneras de transmitirlas y recepcionarlas y LCO que por las distintas generaciones tienen sus propias expectativas y prioridades.

En la variable independiente que es LCA su definición conceptual es que las personas no viven apartadas, sino que se relacionan en todo momento con las demás personas o con su propio ambiente y esto se debe a la comunicación. Transfiriendo información de una o grupo de personas a otras. Es decir, es el proceso por el cual difunde significados e información entre ellos. Chiavenato (2019).

En su definición operacional la variable de LCA es analizada en las dimensiones que se detallan en el Tabla 11 Matriz Operacional que son: la comunicación lingüística o gestual, las características de la comunicación no verbal, formas de comunicación interpersonal, la autoestima ligada a la asertividad, la asertividad, el Pensamiento,



sentimiento y conducta y la eficacia en la comunicación y se utilizara una encuesta dirigida al personal de enseñanza y administrativo

Los indicadores de la dimensión de la comunicación lingüística son si emiten mensajes claros y si se emiten información transparente y honesta; en la dimensión de las características de la comunicación no verbal es si se captan e interpretan los mensajes de manera apropiada en la dimensión de las formas de comunicación interpersonal son si se muestra interés en la información que se recibe y si se logra adaptar en la organización en la dimensión de la autoestima ligada a la asertividad es la mejora de la autoestima, en la dimensión de la asertividad son si las expresiones que emites son asertivas y las expresiones que emiten los miembros de la organización son asertivas y en la dimensión de eficacia de la comunicación es si la comunicación de LCO es asertiva en las organizaciones.

En la escala de medición, de acuerdo a Rus (2022) se realizó de forma ordinal con cinco categorías donde 1 es nunca / 2 es casi nunca / 3 es a veces / 4 es casi siempre / 5 es siempre.

En la variable dependiente que es LCO su definición conceptual es una forma de vida, expectativas, creencias y valores, de interacción y relaciones representativas de una organización, siendo esta un sistema complejo y humano con características propias, como su cultura y sus valores, Chiavenato (2019).

En su definición operacional La variable de LCO se analiza en las dimensiones que se detallan en la tabla 12 Matriz Operacional, que son: ECO, LVC, y los Patrones de comportamientos y se utilizara una encuesta dirigida al personal de enseñanza y administrativo

Los indicadores de la dimensión de ECO son: la relación entre compañeros y condiciones físicas del trabajo, en LVC son: los valores y modos de vida. y en los Patrones de comportamientos son la apertura al cambio organizacional y la evaluación de conductas positivas y/o no deseadas

En la escala de medición de acuerdo a Rus (2021) Se realizó de forma ordinal con cinco categorías donde 1 es nunca / 2 es casi nunca / 3 es a veces / 4 es casi siempre / 5 es siempre.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

En la población y muestra de la organización se ha identificado el total de la población del personal de todos los turnos que laboran en las actividades de un curso específico de todas las carreras técnicas del último semestre, siendo un total de 96 trabajadores de las diferentes áreas de instrucción o administrativa, para determinar el tamaño de la muestra se tuvo en cuenta, un nivel de confianza del 95% con una desviación estándar del 0.5 y un margen de error de + - 5%, siendo la muestra no probabilístico por conveniencia (no al azar) de 78 personas al azar simple.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos para esta investigación, fue mediante encuesta elaborado a través de un formulario mediante google forms y se recaudó los datos, conformado por 78 trabajadores basado en el concepto operacional de variables de investigación. En el presente estudio de tesis, el cuestionario de la encuesta se utilizó como instrumento para la recopilación de datos, asignando 20 preguntas para la dimensión de LCA y 20 preguntas para la dimensión de LCO, dando un total de 40 preguntas, codificando la respuesta en cinco valores (1) muy mala, (2) mala, (3) regular, (4) buena y (5) muy buena, siendo el mínimo el valor 1 y el máximo el valor 5. La validez del cuestionario utilizado en la investigación, se realizó tomando una prueba de encuesta a 16 trabajadores con las mismas características que se van a tomar en la muestra teniendo mediante el alfa de crombach una fiabilidad del 0.866 según la tabla 1 para la encuesta de la dimensión LCA y 0.925 según la tabla 2 para la dimensión de LCO. Así mismo su validez fue a través de los asesores metodológicos y temáticos, que lo integran profesores experimentados de la Universidad del Cesar Vallejo.

**Tabla 1**

Estadísticas de fiabilidad  
LCA

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.866	20

**Tabla 2**

Estadísticas de fiabilidad  
LCO

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.925	20

### **3.5 Procedimientos**

Se elaboró un cuestionario de 40 preguntas mediante el Google forms y enviado vía mensaje de Whapssat a los trabajadores asignado al azar para su respuesta, cada pregunta fue obligatorio responder y fue procesada a través del mismo programa de Google analizando en cada una de sus dimensiones e indicadores.

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

Con los datos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los trabajadores en las diferentes áreas de instrucción y administración, se realizaron procedimientos estadísticos con el programa de SPSS versión 28, se realizó gráficos de barras, y técnicas estadísticas que permitieron realizar el análisis descriptivo y la evaluación inferencial de los datos obtenidos, La estadística descriptiva permitieron medir los resultados, que se estructuraron en tablas que determinan las frecuencias, así como las mediciones porcentuales, también se presentan gráficos, que han sido descritos e interpretados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la presente investigación la encuesta realizada al personal se realizó la participación de forma anónima, a fin de no generar respuesta invalidadas por considerar que se pueden tomar las respuestas como un indicador de su apreciación ante la organización, también, será auditado por el comité de ética de la Universidad Cesar Vallejo ya que lo menciona en el artículo Nro. 7 De la Resolución 0262-2020/UCV, asimismo, se respeta los códigos de ética citando mediante la Norma APA 7<sup>a</sup> ed., se pasó el programa de Turnitin con un porcentaje máximo anti plagio de 25%.

## IV RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

#### 4.1.1 Descripción de los resultados de la variable de LCA.

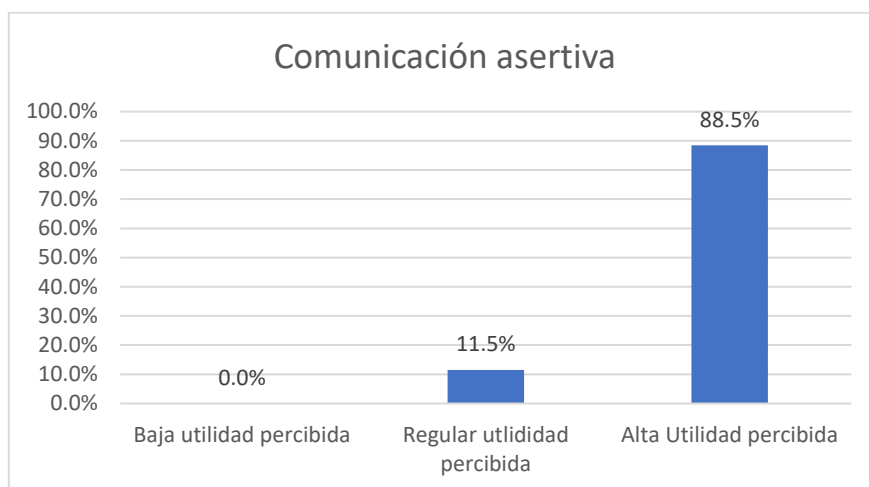
**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la IET*

NIVEL	FRECUENCIA	%
Baja utilidad percibida	0	0.0%
Regular utilidad percibida	9	11.5%
Alta Utilidad percibida	69	88.5%
TOTAL	78	100.0%

**Figura 1**

*Distribución porcentual de la variable de LCA.*



De la tabla 3 y figura 1 se observa que el 88.5% el cual representa a 69 trabajadores de la IET, perciben que LCA es de alta utilidad percibida es decir buena, mientras que el 11.5% que equivale a 9 trabajadores de la IET perciben que es regular utilidad percibida es decir regular y ningún trabajador percibe que la LCA es de baja utilidad percibida es decir mala.

#### 4.1.2 Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable de LCA.

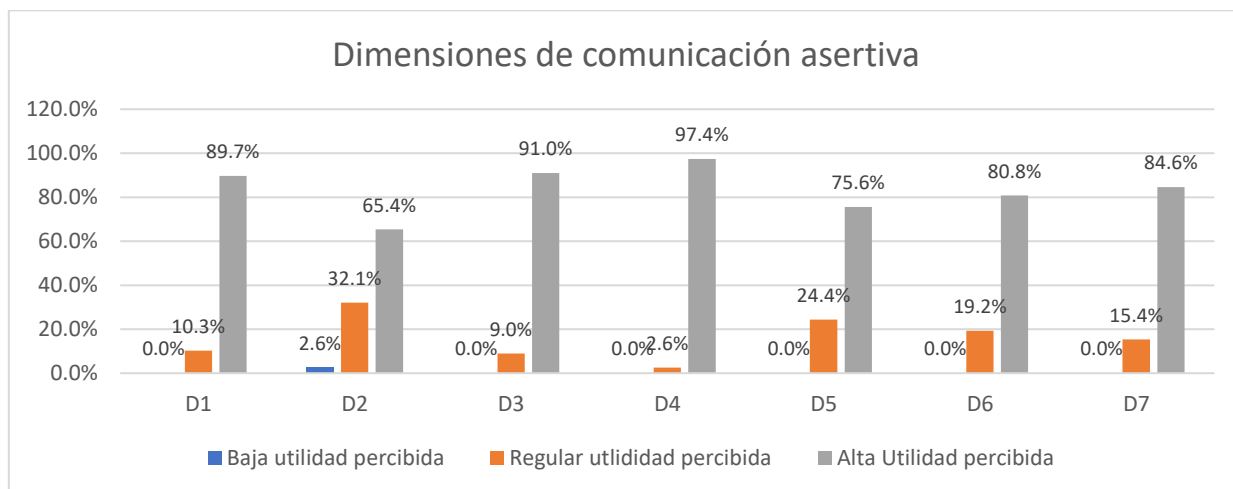
**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores de la IET según la dimensión de LCA.*

DIMENSIONES	Baja utilidad percibida	Regular utilidad percibida	Alta Utilidad percibida	Tot al	%
D1-Comunicación lingüística o gestual	0	8	70	78	100.0 %
D2-Características de la comunicación no verbal	2	25	51	78	100.0 %
D3-Formas de comunicación interpersonal	0	7	71	78	100.0 %
D4-La autoestima ligada a la asertividad	0	2	76	78	100.0 %
D5-La asertividad	0	19	59	78	100.0 %
D6-Pensamiento, sentimiento y conducta	0	15	63	78	100.0 %
D7-Eficacia en la comunicación	0	12	66	78	100.0 %

**Figura 2**

*Distribución porcentual de los trabajadores de la IET según la dimensión de LCA*



En la tabla 4 y figura 2 se puede apreciar la percepción de los trabajadores de la IET a través de los niveles en porcentaje, mostrando que en las dimensiones de LCA se observa que el 97.4% de los encuestados señala que la dimensión de la autoestima y la asertividad es de alta utilidad percibida es decir buena, mientras que el 32.1% indica que la dimensión de las características de la comunicación no verbal es de regular utilidad percibida es decir regular y un 2.6% que de baja utilidad percibida es decir mala.

#### 4.1.3 Descripción de los resultados de la variable de LCO

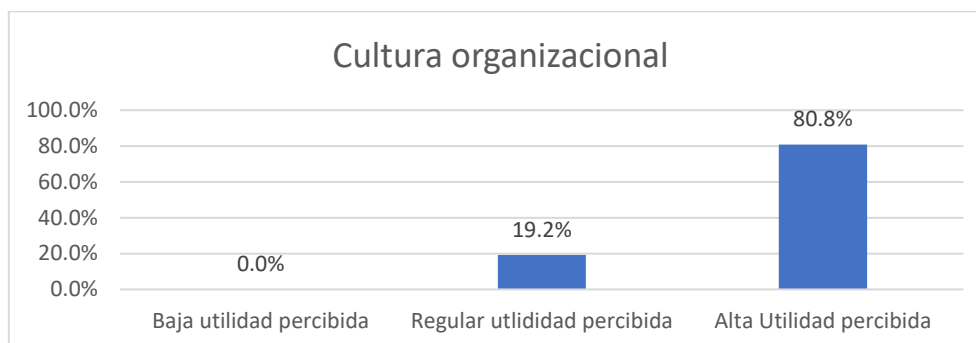
**Tabla 5**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la IET*

NIVEL	FRECUENCIA	%
Baja utilidad percibida	0	0.0%
Regular utilidad percibida	15	19.2%
Alta Utilidad percibida	63	80.8%
TOTAL	78	100.0%

**Figura 3**

*Distribución porcentual de la variable de LCO*



De la tabla 3 y figura 3 se observa que el 80.8% el cual representa a 63 trabajadores de la IET, perciben que LCO es de alta utilidad percibida es decir buena, mientras que el 19.2% que equivale a 15 trabajadores de la IET perciben que es regular utilidad percibida es decir regular y ningún trabajador percibe que la LCO es de baja utilidad percibida es decir mala.

#### 4.1.4 Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable: LCO.

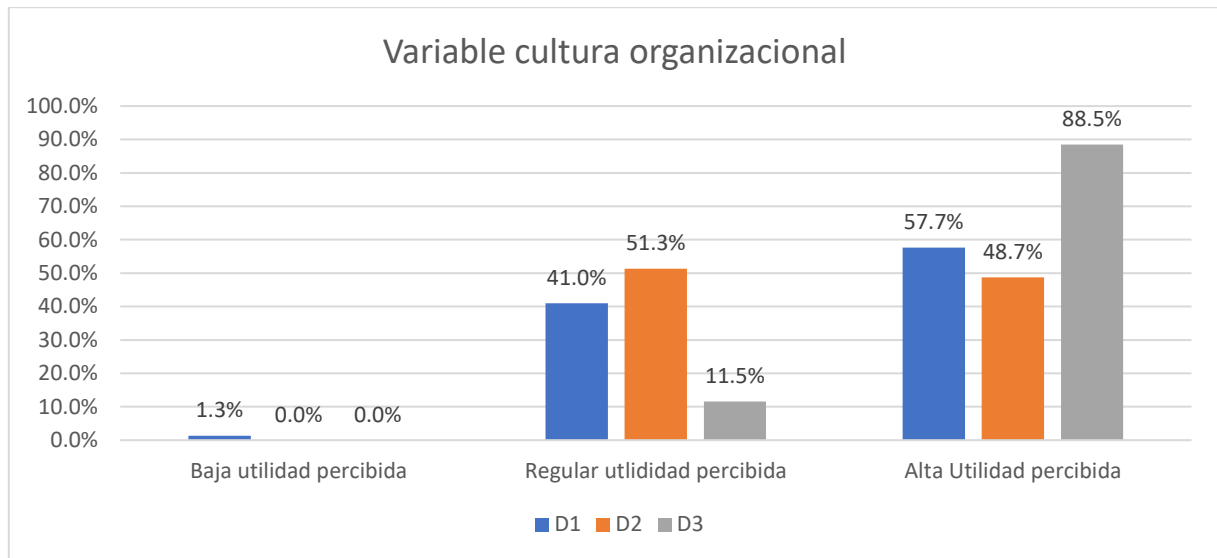
**Tabla 6**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores de la IET según la dimensión de LCO.*

DIMENSIONES	Baja utilidad percibida	Regular utilidad percibida	Alta Utilidad percibida	Total	%
D1: Clima Organizacional	1	32	45	78	100.0%
D2: Valores y creencias	0	40	38	78	100.0%
D3: Patrones de comportamientos	0	9	69	78	100.0%

**Figura 4**

*Distribución porcentual de los trabajadores de la IET según la dimensión de LCO.*



En la tabla 6 y figura 4 se puede apreciar la percepción de los trabajadores de la IET a través de los niveles en porcentaje, mostrando que en las dimensiones de LCO, se observa que el 88.5% que los encuestados señalan que la dimensión de patrones de comportamiento es de alta utilidad percibida es decir buena, mientras que el 51.3% indica que la dimensión de valores y creencias es de regular utilidad percibida es decir regular y un 1.3% indica que la dimensión de ECO es de baja utilidad percibida es decir mala.

#### 4.2 Análisis inferencial

##### Contrastación de hipótesis general

Ho: No existe relación directa de LCA y LCO en los trabajadores de la IET

H1: Existe relación directa de LCA y LCO en los trabajadores de la IET

**Tabla 7**

*Coeficiente de correlación y significación entre las variables de LCA y LCO.*

		Comunicación Asertiva	Cultura Organizacional	
Rho de Spearman	Comunicación Asertiva	Coeficiente de correlación	1	.780**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	78	78
	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	.780**	1
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	78	78

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

De los resultados observados en la tabla 7 el grado de correlación entre las variables está determinada por el coeficiente Rho de Spearman  $\rho = .780$  lo cual significa que existe relación positiva y alta entre las variables y cuyo valor de  $p < 0.05$  rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, si existe una relación directa de LCA y LCO en los trabajadores de la IET.

Contrastación de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación en LCA con ECO en los trabajadores de la IET

H1: LCA se relaciona significativamente LCA con ECO en los trabajadores de la IET

**Tabla 8**

*Coeficiente de correlación y significación entre la variable de comunicación asertiva y la dimensión de ECO.*

		Comunicación Asertiva	Clima Organizacional	
Rho de Spearman	Comunicación Asertiva	Coeficiente de correlación	1	.753**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	78	78
	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	.753**	1
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	78	78

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



De los resultados observados en la tabla 8 el grado de correlación entre las variables está determinada por el coeficiente Rho de Spearman  $\rho = 0.753$  lo cual significa que existe relación positiva y alta entre las variables y cuyo valor de  $p < 0.05$  rechazando la hipótesis nula. Por lo tanto, si existe una relación directa de LCA y ECO en los trabajadores de la IET

Contrastación de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación en LCA con LVC en los trabajadores de la IET

H1: LCA se relaciona significativamente con LVC en los trabajadores de la IET

### Tabla 9

*Coeficiente de correlación y significación entre la variable de comunicación asertiva y la dimensión de valores y creencias.*

		Comunicación Asertiva	Valores y creencias
Rho de Spearman	Comunicación Asertiva	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	.
		N	78
	Valores y creencias	Coeficiente de correlación	.631**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	78

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

De los resultados observados en la tabla 9 el grado de correlación entre las variables está determinada por el coeficiente Rho de Spearman  $\rho = .631$  lo cual significa que existe relación positiva y alta entre las variables y cuyo valor de  $p < 0.05$  rechazando la hipótesis nula. Por lo tanto, si existe una relación directa de LCA y LVC en los trabajadores de la IET

Contrastación de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación en LCA con los patrones del comportamiento en los trabajadores de la IET

H1: LCA se relaciona significativamente con los patrones del comportamiento en los trabajadores de la IET

**Tabla 10**

*Coeficiente de correlación y significación entre la variable de comunicación asertiva y la dimensión de los patrones de comportamientos.*

			Comunicación Asertiva	Patrones de comportamientos
Rho de Spearman	Comunicación Asertiva	Coeficiente de correlación	1	.700**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	78	78
	Patrones de comportamientos	Coeficiente de correlación	.700**	1
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	78	78

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

De los resultados observados en la tabla 10 el grado de correlación entre las variables está determinada por el coeficiente Rho de Spearman  $\rho = .700$  lo cual significa que existe relación positiva y alta entre las variables y cuyo valor de  $p < 0.05$  rechazando la hipótesis nula. Por lo tanto, si existe una relación directa de LCA y los patrones de comportamientos en los trabajadores de la IET

## V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre las variables de LCA y LCO de los trabajadores de una IET. Teniendo en cuenta este nuevo entorno donde la pandemia para poder obtener los objetivos de la organización nos ha mostrado nuevas formas de trabajar como la modalidad remota, y estos se dan a través de los diferentes medios de comunicación, así mismo existe la diferencia de percepción de las distintas generaciones que laboran y cómo perciben LCO de la empresa. Zacher y Rudolph (2021) investigaron el comportamiento de los trabajadores durante la pandemia del Covid -19 donde los trabajadores se debieron adaptar a los diferentes cambios organizacionales tales como: precauciones de seguridad, trabajo remoto, disminución de horas y despidos, lo cual les genera estrés, incertidumbre y resistencia a los nuevos cambios.

En los resultados obtenidos se determina que Rho Spearman ha alcanzado el coeficiente de 0.780 lo cual quiere decir que existe relación positiva y con un p-valor obtenido de -0.001, esto nos permite aceptar la hipótesis general, se observa además que el nivel predominante en cuanto a la variable de LCA es bueno teniendo un 88.5% de alta utilidad percibida y el 11.5% considera de regular utilidad percibida, así mismo respecto a la variable LCO el nivel predominante es bueno teniendo un 80.8% de alta utilidad percibida y el 19.2% considera de regular utilidad.

Las conclusiones halladas, son coherentes con aquellas encontradas por Ballarta (2017) que indicó que existe una relación positiva y alta entre las variables de CI y LCO siendo de 0.740 y con una significancia de 5%, asimismo, indicó que tendría igual grado de relación si se trabaja a un nivel de significancia del 1%, se observó además que el nivel predominante en cuanto a la variable de la CI fue el nivel de bueno con 55.8%, seguido por el nivel de regular con 37.2%, así mismo respecto a la variable de LCO mostró que es predominante el nivel de alto con 48.8%, seguido del nivel de medio con 44.2%.

también Vásquez (2022) argumentó que la percepción de los docentes en la dimensión de comunicación es del 28.1% que consideraron un nivel alto, el 50% la ubicaron en un nivel medio y el 21.9% en un nivel bajo. En el análisis de frecuencias por pregunta de la dimensión de comunicación indicó que los docentes en su gran

mayoría calificaron de excelente, bueno y aceptable a que les gusta que les digan las cosas de forma directa, a que distinguen los sentimientos y las emociones de las personas cuando conversan, que se solidarizan con las personas más necesitadas y que les agradan cuando docentes utilizan frases adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información.

Así mismo Briones (2021) observó que el 31% en promedio de los encuestados respondieron en las escalas de nunca, muy pocas veces y pocas veces, sobre las variables estudiadas, siendo las técnicas asertivas y el uso de lenguaje asertivo, utilizadas en la divulgación de los resultados científicos los que presentaron mayor incidencia; mientras que un 69% en promedio respondieron en las escalas de Casi Siempre y Siempre Lopez (2017) indicó que en la encuesta que se aplicó se obtuvo el 99% de encuestados consideran importante *LCA*, mientras que un 1% considera que no lo hace, la mayoría de los encuestados dijo que la comunicación favorece a mantener mejores relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, mostrando el interés en recibir capacitaciones en temas de programación, comunicación, neurolingüística, etc. para enriquecer sus conocimientos y poder lograr comunicarse adecuadamente.

En lo concerniente al primer objetivo específico 1, determinar la relación de la variable de *LCA* y la dimensión *ECO* de la variable evaluada de los trabajadores de una IET en los resultados obtenidos se determina que Rho Spearman ha alcanzado el coeficiente de 0.753 lo cual quiere decir que existe relación positiva y con un p-valor obtenido de -0.001, esto nos permite aceptar la primera hipótesis específica, se observa además que el nivel predominante en cuanto a la variable de *LCA* es bueno teniendo un 88.5% de alta utilidad percibida y el 11.5% considera de regular utilidad percibida, así mismo respecto a la dimensión *ECO* el nivel predominante es bueno teniendo un 57.7% de alta utilidad percibida, el 41.0% considera de regular utilidad y un 1.3% de baja utilidad percibida. Las conclusiones halladas,

Arbaiza (2020) al respecto dijo que *LCA* es una habilidad para el buen manejo de un área y la relación entre las personas, es la capacidad del individuo para recibir y transmitir mensajes oportunos en los diferentes canales de comunicación, para los líderes tiene importancia ya que permite el acercamiento y la relación positiva con los

trabajadores consiguiendo un buen clima laboral en la organización, si esta es presencial también influye el lenguaje corporal que debe tener concordancia para que esta sea transparente y comprendido. Cuando no es asertiva se puede presentar la distorsión u omisión del mensaje pudiendo existir desconfianza entre ambas partes y en dudar de lo que se transmite, es por eso que LCA que permitirá, la motivación para el cumplimiento de los objetivos.

Las conclusiones encontradas son coherentes con aquellas encontradas por Salvador (2021) quien afirma que si existe relación entre LCA y ECO en los docentes, auxiliares y directivos de una Institución Educativa pública, en los resultados se estableció que el Rho de Spearman obtuvo un coeficiente de correlación de 0.684, correlación positiva moderada y un p-valor obtenido de 0.001, esto permitió aceptar la hipótesis general planteada, se observa también que se muestra los niveles en porcentaje de las dimensiones de LCA y La dimensión comunicación interpersonal mostró que el 67,1 % señala que el nivel es adecuado y el 32,9% considero que es poco adecuada, en su dimensión de ECO Respecto a los factores intrínsecos, el 84,9% de los encuestados señala que el nivel es favorable mientras que el 15,1% lo considera como poco favorable. En relación con la dimensión factores extrínsecos, el 31,5% indican que el nivel es favorable, el 68,5% señalan que es poco favorable.

Así mismo Saldarriaga (2020) dijo el nivel de relación entre las variables de estudio en base al accionar de las educadoras de la I.E.I. N° 207, el nivel más resaltante en el rango regular para ambas variables es representado por un 42,9%, mientras que una CA buena se da en aquellas educadoras que califican como regular o bueno al CO respaldados por un 35,7% y 40%, respectivamente. Por otra parte, cuando LCA es considerada como muy buena cuando las educadoras consideran que ECO es bueno o muy bueno según ponderaciones de 50% y 100%. Asimismo, el análisis de correlación arrojó una correlación muy considerable entre las variables de estudio, un coeficiente de correlación de 0.656; y se infiere de la significación de la prueba, Sig.=0.000, inferior a 0.05 dando pie a la aceptación de la hipótesis de investigación; en consecuencia, en la medida en que mejore ECO, de la misma manera mejorará LCA.

También Sulca (2016) obtuvo como resultados de LCO en Institución educativa pública “Nuestra Señora de Fátima”, Maynas, 2016 que el 79.4% manifiestan que LCO es bueno, mientras que el 20.6%, sostienen que es regular, también nos permite ver que el 73.5% manifiestan que la CI es buena, mientras que el 2.9% indican que es deficiente. Así mismo nos permite observar que el valor de  $T_b = 0.601$  lo que significa que existe relación directa moderada entre las variables y al ser el valor de la sig ( $\alpha$ )=0.000 que resulta ser menor a 0.05, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, podemos afirmar que, existe relación entre LCO y la CI en la Institución educativa pública “Nuestra Señora de Fátima”, Maynas, 2016.

En lo concerniente al segundo objetivo determinar la relación de la variable de LCA y la dimensión de LVC de la variable evaluada de los trabajadores de una IET en los resultados obtenidos se determina que Rho Spearman ha alcanzado el coeficiente de 0.631 lo cual quiere decir que existe relación positiva y con un p-valor obtenido de -0.001, esto nos permite aceptar la segunda hipótesis específica, se observa además que el nivel predominante en cuanto a la variable de LCA es bueno teniendo un 88.5% de alta utilidad percibida y el 11.5% considera de regular utilidad percibida, así mismo respecto a la dimensión valores y creencias el nivel predominante es bueno teniendo un 48.7% de alta utilidad percibida y un 51.3% considera de regular utilidad.

Al respecto Waters (2021) dijo que los trabajadores ocupan el mayor tiempo en las organizaciones es por eso que es importante que sus valores se alineen con los de la organización ya que esto involucra a que si no se parecen agotan el entusiasmo y la propia energía para trabajar por lo contrario cuando se alinean encuentran significado en lo que hace también Flores et al, (2016) refirieron que las interacciones se involucran entre las personas y entre sí mismos, además de las capacidades conceptuales y habilidades sociales, que permite que el profesional en cualquier rol que desempeña tenga una relación eficaz y satisfactoria con los demás trabajadores logrando así una buena competencia de relaciones humanas y el cumplimiento de las estrategias, objetivos y metas de cada organización,

Las conclusiones halladas, son coherentes con aquellas encontradas por Sulca (2016) que nos permite observar que el 67.6% indican la valoración de bueno en lo que respecta a la variable aspectos valorativos y en este mismo porcentaje consideran

que LCO es bueno nos permite observar que el valor de  $T_b = 0.304$  lo que significa que existe relación directa leve entre las variables contrastadas, y al ser el valor de la  $\text{sig}(\alpha)=0.000$  que resulta ser menor a 0.05, entonces se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, podemos afirmar que, existe relación entre LCO y los aspectos valorativos en la Institución educativa pública “Nuestra Señora de Fátima”, Maynas, 2016.

También Lara (2021) muestra en sus resultados que si se consideran honestos y responsables a la hora de realizar su trabajo. Los resultados obtenidos en la pregunta donde muestran que la vivencia de los valores está vinculada con el clima laboral, a mayor confianza mayor honestidad y responsabilidad. según la tabla de correlación de Spearman, Con un valor de 0.828 la correlación es alta entre los factores “liderazgo personal” y “responsable y honesto”, lo que implica que cada docente debe trabajar para constituirse en un gran líder e integrar los valores en el trabajo en la institución Con un valor de 0.710 la correlación es alta entre los factores “distribución de trabajo” y “honesto y responsable”, lo que lleva a deducir que se imperioso continuar fortaleciendo los valores y las políticas institucionales.

En lo concerniente al tercer objetivo específico determinar la relación de la variable de LCA y la dimensión de patrones de comportamientos de la variable evaluada de los trabajadores de una IET en los resultados obtenidos se determina que Rho Spearman ha alcanzado el coeficiente de 0.700 lo cual quiere decir que existe relación positiva y con un p-valor obtenido de -0.001, esto nos permite aceptar la tercera hipótesis específica, se observa además que el nivel predominante en cuanto a la variable de LCA es bueno teniendo un 88.5% de alta utilidad percibida y el 11.5% considera de regular utilidad percibida, así mismo respecto a la dimensión patrones de comportamientos el nivel predominante es bueno teniendo un 88.5% de alta utilidad percibida y un 11.5% considera de regular utilidad.

Bautista et al (2020) también afirma que el hombre es un ser social que busca vivir en grupo, lo cual es fundamental para la interacción y el desarrollo de habilidades sociales para sobrevivir. La autoestima puede ser base para una buena asertividad, aspecto indispensable, cuando el sujeto se integra a la sociedad, de lo contrario tiende a tener dificultad para influir en otros ambientes juntos. La conducta socialmente hábil

es el conjunto de conductas que produce un individuo en un contexto interpersonal, expresando emociones, deseos, actitudes, opiniones o derechos según la situación, respetando la conducta de los demás para afrontar con normalidad los problemas inmediatos de la situación, minimizando la posibilidad de problemas futuros. Así mismo Carmel et al (2021), indicaron que una mala comunicación es la causa de conflictos, es por ello que el entrenamiento en la asertividad produce resultados interpersonales positivos que incluye reconocimientos y expresiones adecuadas.

Así mismo Camporro (2020) refirió que es una habilidad social teniendo la capacidad una persona para expresar sus emociones, sentimientos, opiniones, pensamientos e ideas, pero siempre respetando la de los demás, es así que *LCA* para los trabajadores y los directivos dentro de la organización es muy importante porque brinda confianza y se desarrollan mejor las funciones que realiza, pero para ser asertivo no siempre es fácil lograrlo, es por eso que debemos tomar en cuenta en elegir el mejor momento para transmitir un mensaje claro y breve, ser consciente que no tienes nada que perder, defender tu trabajo y dándote el valor que mereces.

Las conclusiones halladas, son coherentes con aquellas encontradas con lo que dice Blanco et al (2021) donde determinó que las empresas hoy realizan su mejor esfuerzo por crear un ambiente que incita a la productividad sin dejar de lado el bienestar de los colaboradores, resaltan indicadores donde nos muestra que de los encuestados un 89.5% consideran que si se ha tenido la capacidad suficiente para asumir los cambios sin que se haya alterado la cadena, pues a pesar del factor sorpresa que trajo consigo el COVID 19 esto es, inducirnos a nuevas formas de comunicación, en la pregunta donde se indaga por el cumplimiento de objetivos y de producción durante lo que ha transcurrido de la pandemia vemos que de los encuestados un 68.4% se encuentran totalmente de acuerdo y un 31.6% parcialmente de acuerdo, estos últimos han manifestado no estar totalmente de acuerdo porque consideran que el trabajo desde casa les ha resultado más absorbente que cuando están en sus puestos.

También Lara (2021) indago si se considera factible contar con unos principios para desarrollar *LCA*. El resultado de las encuestas en la suma de siempre y casi siempre fue de 61.77%, que es un valor que respalda la importancia de tener unos



principios para desarrollar una buena comunicación asertiva a fin de aprender a resolver los conflictos y dificultades que sucede en el trabajo diario, según la tabla de correlación de Spearman con un valor de 0.465 existe una correlación significativa entre la actitud de “responsabilidad, honestidad” y “humillación verbal”, lo que se puede considerar como una necesidad de que en la institución educativa haya personas que tengan una sólida formación en valores que influyen en los patrones de comportamiento.

Así mismo Oyola (2018) da como resultado que los colaboradores se encuentran motivados, opinan que su motivación proviene del orgullo que ellos sienten por la realización de su trabajo. Asimismo, el resto de los colaboradores opinan que la empresa no reconoce y estimula a los colaboradores, cuando tienen un mejor desempeño a la hora de realizar bien sus labores, porque no reciben ninguna motivación de parte de sus jefes ni compañeros.

## VI CONCLUSIONES

**Primera:** Se demostró que en el IET las variables de LCA el 85.5% y en LCO el 80.8% consideran que existe una alta utilidad percibida es decir buena, además que existe una relación positiva y alta entre ambas variables de  $p < 0.05$  con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.780, demostrando una fuerte confiabilidad, por lo que se aceptó la hipótesis general que indica que existe relación directa de LCA y LCO en los trabajadores de la IET.

**Segunda:** Se verificó que en la IET la dimensión de ECO el 57.7% y en la variable de LCA el 85.5% consideran que existe una alta utilidad percibida es decir buena, además que existe una relación positiva y alta entre ambas variables de  $p < 0.05$  con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.753, demostrando una moderada confiabilidad aceptándose la hipótesis específica 1 que indica que LCA se relaciona significativamente con ECO en los trabajadores de la IET.

**Tercera:** Se evidencio que en la IET la dimensión de LVC el 48.7% y en la variable de LCA el 85.5% consideran que existe una alta utilidad percibida es decir buena, además que existe una relación positiva y alta entre ambas variables de  $p < 0.05$  con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.631 demostrando una moderada confiabilidad aceptándose la hipótesis específica 2 que indica que LCA se relaciona significativamente con LVC en los trabajadores de la IET.

**Cuarta:** Se corroboró que en la IET la dimensión de patrones de comportamientos el 88.5% y en la variable de LCA el 85.5% consideran que existe una alta utilidad percibida es decir buena, además que existe una relación positiva y alta entre ambas variables de  $p < 0.05$  con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.700 demostrando una moderada confiabilidad aceptándose la hipótesis específica 3 que indica que LCA se relaciona significativamente con los patrones del comportamiento en los trabajadores de la IET.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** De los resultados obtenidos se llegó apreciar que existe una relación directa en LCA y LCO, por lo que se recomienda al área de recursos humanos fortalecer LCA para poder transmitir de forma precisa y eficiente, estos se pueden realizar mediante coaching empresarial, coaching ejecutivo y coaching de equipos y LCO entendiendo que todos los trabajadores deben conocer y reconocer sus recursos personales y su rol dentro de la empresa, potenciando sus talentos estos se pueden realizar mediante un coaching corporativo.

**Segunda:** De los resultados obtenidos se mostró que LAC y ECO se relacionan significativamente, por lo que se aconseja al área de recursos humanos fortalecer ECO de los trabajadores continuando con las actividades realizadas como reconocimiento de los logros de los trabajadores, actividades fuera del trabajo y un ambiente de apoyo donde se reconozca el deseo del trabajador por el equilibrio entre el trabajo y su vida.

**Tercera:** De los resultados obtenidos se señala que LCA y LVC se relacionan significativamente por lo que se sugiere al área de recursos humanos mejorar LVC de los trabajadores que al tener distintos tipos de generaciones laborando, es necesario que todos logren adaptarse y que estas puedan potenciarse los valores individuales, mediante talleres y trabajos en equipos.

**Cuarta:** De los resultados obtenidos se determina que LCA y los patrones de comportamiento se relacionan significativamente, por lo que se propone al área de recursos humanos fortalecer los patrones de comportamiento realizando talleres para que los trabajadores puedan identificar si estos son constructivos o caso contrario puedan ser destructivos.

## REFERENCIAS

- Abarca, N. (30 de enero de 2020). *Organizaciones: ¿Cómo influyen valores y creencias?* Obtenido de Pontificia universidad catolica de Chile la clase ejecutiva: <https://bit.ly/3d4NWg1>
- Arbaiza, L. (10 de febrero de 2020). *La comunicación asertiva como la conexión interna en las organizaciones.* Obtenido de <https://bit.ly/3OYJ8Go>
- Azinga, S., & Al, E. (2021). *Organizational Climate and Job Performance: Investigating the Mediating Role of Harmonious Work Passion and the Moderating Role of Leader–Member Exchange and Coaching.* Obtenido de <https://bit.ly/3bxR2sP>
- Ballarta, J. (2017). *Comunicación interna y cultura organizacional en el centro de servicios de Miraflores, SUNAT 2017.* Obtenido de <https://bit.ly/3p218oW>
- Bautista, J., & AL, E. (2020). *Relación Entre Autoestima Y Asertividad En Estudiantes.* Obtenido de <https://bit.ly/3oX2Esr>
- Bernal, R. (21 de enero de 2022). *Coaching para desarrollo empresarial con DiSC.* Obtenido de International Coaching Institute: <https://bit.ly/3QooYXp>
- Bhasin, H. (8 de enero de 2022). *Effective Communication – Definition, Types and Barriers.* Obtenido de <https://bit.ly/3dbvAdB>
- Blanco, M. Y., Otalvaro, L., Vásquez, I., & Vásquez, C. (2021). *Impacto En La Comunicación Asertiva Debido Al Cambio Organizacional Que Trajo El Covid-19.* Obtenido de <https://bit.ly/3P9lo2m>
- Blundell, Z. e. (2022). *Gesture is the primary modality for language creation.* Obtenido de <https://bit.ly/3bDanZw>
- Briones, W. R., Urquiza, L. I., Navia, J., Barragán, W., Muñoz, G., & Zambrano, R. (2021). *Comunicación asertiva para la productividad científica en época de pandemia en las instituciones de educación superior.* Obtenido de <https://bit.ly/3zZQw02>
- Bucăța, G. y. (2017). *The Role of Communication in Enhancing Work Effectiveness of an Organization.* Obtenido de <https://bit.ly/3Qqg6AB>
- Çakit, E. e. (2020). *A Cross-Sectional Study of the Relationships between Work-Related Affective Feelings Expressed by Workers in Turkey.* Obtenido de <https://bit.ly/3SwCpGQ>
- Camporro, P. (18 de febrero de 2020). *La asertividad en el mundo laboral.* Obtenido de <https://bit.ly/3oXrNTE>

- Carmel, A. &. (2021). *Assertiveness Self-Esteem and Relationship Satisfaction*. Obtenido de <https://bit.ly/3dcBPxu>
- Castanyer, O. (2010). *La asertividad expresión de una sana autoestima* (32ª edición ed.).
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos - El capital humano de las organizaciones* (Decima ed.).
- Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento Renacyt*. Obtenido de <https://bit.ly/3A2cMGm>
- Content, R. (10 de mayo de 2019). *Clima organizacional: ¿qué es y por qué es importante evaluarlo en las empresas?* Obtenido de <https://bit.ly/3P4jxfa>
- Delgado, L. (10 de agosto de 2017). *Patrones de comportamiento*. Obtenido de Milenio: <https://bit.ly/2kLGnA2>
- Descomunal. (17 de Agosto de 2020). *5 ejemplos de cultura organizacional que debes conocer*. Obtenido de Descomunal: <https://bit.ly/3SqcnVI>
- Ebert, C., Hinterwimmer, S., & Patil, U. (2021). *On the Interaction of Gestural and Linguistic Perspective Taking*. Obtenido de <https://bit.ly/3P6OAah>
- Febrianita, R., & Hardjati, S. (2019). *The Power of Interpersonal Communication Skill in Enhancing Service Provision*. Obtenido de <https://bit.ly/3zzSKSd>
- Fernández-Bedoya, V. (julio17 de 2020). *Tipos de justificación en la investigación científica*. Obtenido de Espíritu Emprendedor TES: <https://bit.ly/3zEkaqg>
- Filipeanu, D., & Cananău, M. (2015). *Assertive communication and efficient management in the office*. Obtenido de <https://bit.ly/3JzHARY>
- Flores, E., & Al, E. (2016). *Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la universidad nacional del altiplano – Puno*. Obtenido de <https://bit.ly/2k0EajY>
- Gago, B. (2021). *La importancia de la comunicación no verbal (CNV)*. Obtenido de <https://bit.ly/3A276fL>
- Hall, J., & Horgan, T. y. (2018). *Nonverbal Communication*. Obtenido de <https://bit.ly/3JE9AE7>
- Hayes, A. (10 de junio de 2021). *Businesses Still Can't Nail Effective Communication*. Obtenido de HubSpot: <https://bit.ly/3vE7LRW>

- Hernández, M., Lluesma, M., & DeVeras, B. (2018). *Hacia una comunicación eficaz*. Obtenido de <https://bit.ly/3Q4dPex>
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Irwansyah, D. e. (2020). *The influence of leadership style, working environment and organizational climate to employee's performance among millennial-gen at subsidiary of state company in Indonesia*. Obtenido de <https://bit.ly/3zCL9Cv>
- Julio, M. (2020). *Cultura organizacional: El factor determinante para los millennials y centennials a la hora de ingresar a una compañía*. Obtenido de PwC: <https://pwc.to/3P6XJQ9>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (decimocuarta ed.).
- Lagattuta, K., Elrod, N. M., & Kramer, H. (2016). *How Do Thoughts, Emotions, and Decisions Align? A New Way to Examine Theory of Mind in Middle Childhood and Beyond*. Obtenido de <https://bit.ly/3JAcDgx>
- Lara, L. M. (2021). *La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas*. Obtenido de <https://bit.ly/3BLFeh7>
- Lesmes, A., Barrientos, E., & Cordero, M. (19 de diciembre de 2019). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(1). Obtenido de <https://bit.ly/3Q7xnyH>
- López, L. V. (2017). "La comunicación asertiva en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa Prodegel S.A. del cantón ambato, provincia de Tungurahua.". Obtenido de <https://bit.ly/3bEgEUD>
- Moss, L. (11 de marzo de 2022). *Interpersonal Communication: What it is, Why it Matters, and How to Improve It*. Obtenido de <https://bit.ly/3JBotXU>
- Onorio, R. (24 de mayo de 2017). *Comunicación asertiva en las empresas*. Obtenido de Cero Gradoscelsius: <https://bit.ly/3oUnmca>
- Oyola, J. A. (2018). *La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A.S*. Obtenido de <https://bit.ly/3A31Zfm>
- Palacios, I., Traverso, P., & Williams, B. (2017). *La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios*. Obtenido de <https://bit.ly/3zAYc7q>
- Pfafman, T. (2017). *Assertiveness*. Obtenido de <https://bit.ly/3JPGRMZ>
- Purc, E., & Lagun, M. (2019). *Personal Values and Innovative Behavior of Employees*. Obtenido de <https://bit.ly/3P8tulu>

- Rožman, M., & Štrukelj, T. (2019). *Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations*. Obtenido de <https://bit.ly/3Qoic46>
- Rus, E. (2022). *Variable nominal y ordinal*. Recuperado el 5 de junio de 2022, de Economipedia: <https://bit.ly/3JACpRQ>
- Saldarriaga, M. (2020). *Comunicación Asertiva y Clima Organizacional en las Docentes de la I.E. N° 207 La Palma, Distrito de Papayal*. Obtenido de <https://bit.ly/3w86h2L>
- Salvador, Z. P. (2021). *Comunicación asertiva y clima organizacional en una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021*. Obtenido de <https://bit.ly/3JC21xL>
- Sordo, A. (23 de mayo de 2021). *8 señales de una mala comunicación en tu empresa y cómo revertirlas*. Obtenido de Hubspot: <https://bit.ly/3oQKkB2>
- Sulca, R. A. (2016). *Comunicación interna y cultura organizacional en la institución educativa Nuestra Señora de Fátima. Maynas, 2016*. Obtenido de <https://bit.ly/3zxhRoO>
- Ureña, A. (07 de julio de 2021). *Los millennials liderarán la nueva normalidad del mundo del trabajo*. Recuperado el 01 de abril de 2022, de El Economista: <https://bit.ly/3cZdPxT>
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*.
- Vásquez, E. (2022). *Comunicación asertiva en los docentes durante la pandemia en la Institución Educativa Primaria N° 11501 de Pomalca, Chiclayo*. Obtenido de <https://bit.ly/3oZYCiM>
- Virassammy, D. (3 de marzo de 2021). *4 Behavior Patterns of Highly Engaged Employees*. Obtenido de 34 Strong: <https://bit.ly/3p2nmam>
- Waters, S. (21 de mayo de 2021). *What are work values? Identify yours and learn what they mean*. Obtenido de BetterUp: <https://bit.ly/3A3t8i6>
- Willige, A. (27 de setiembre de 2021). *The rise of the 'belief-driven' employee*. Obtenido de World Economic Forum: <https://bit.ly/3P2S3Xd>
- Zacher, H., & Rudolph, C. (2021). *Researching employee experiences and behavior in times of crisis: Theoretical and methodological considerations and implications for human resource management*. Obtenido de <https://bit.ly/3zzUD1n>

## ANEXO 01

**Tabla 11 Matriz operacional de la Variable independiente: Comunicación asertiva**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORIAS Y RANGO
V1: LA COMUNICACIÓN ASERTIVA	D1: Comunicación lingüística o gestual	Se emiten mensajes claros Se emiten información honesta y transparente	1-2 3	Lo conforman 20 ítems de opción múltiple Escala Ordinal	1 = Muy mala 2 = Mala 3 = Regular 4 = Buena 5 = Muy Buena
	D2: Características de la comunicación no verbal	Se capta e interpreta el mensaje de manera apropiada	4-5		
	D3: Formas de comunicación interpersonal	Se muestra interés en la información que se recibe logra adaptarse a la organización	6 - 7 8		
	D4: La autoestima ligada a la asertividad	Mejora la autoestima	9		
	D5: La asertividad	Las expresiones que emites son asertivas Las expresiones que emiten los miembros de la organización son asertivas	10 -13 14-15		
	D6: Pensamiento, sentimiento y conducta	La comunicación de tus pensamientos y sentimientos son asertivas en	16-17		
	D7: Eficacia en la comunicación	La comunicación de la Cultura Organizacional es asertiva en las organizaciones	18- 20		



## ANEXO 02

**Tabla 12 Matriz operacional de Variable dependiente: Cultura organizacional.**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORIAS Y RANGO
V2: CULTURA ORGANIZACIONAL	D1: Clima Organizacional	Relación entre compañeros	1-5	Lo conforman 20 ítems de opción múltiple Escala Ordinal	1 = Muy mala 2 = Mala 3 = Regular 4 = Buena 5 = Muy Buena
		Condiciones físicas del trabajo	6-7		
	D2: Valores y creencias	Valores	8-10		
		Modos de vida	11-13		
	D3: Patrones de comportamientos	Apertura al cambio organizacional	14-18		
		Evaluación de conductas positivas y/o no deseadas	19-20		

## **ANEXO 03**

### **ÍNDICE DE ABREVIATURAS**

La Comunicación asertiva	LCA
La Cultura Organizacional	LCO
Institución Educativa Técnica	IET
El clima Organizacional	ECO
Comunicación Interna	CI

# ANEXO 04 VALIDACIÓN COMUNICACIÓN ASERTIVA

Resultado1 COMUNICACION ASERTIVA.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

**Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

**Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	16	100.0
Excluido <sup>a</sup>	0	.0
Total	16	100.0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.866	20

→ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos1] E:\UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO\TERCER SEMESTRE\AVANCES\ENCUESTAS FINALES\VALIDACION\COMUNICACION ASERTIVA DATA.sav

# ANEXO 05 VALIDACIÓN CULTURA ORGANIZACIONAL

Resultado1 CULTURA ORGANIZACIONAL.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Resultado

- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Escala: ALL VARIAS
  - Título
  - Resumen de j
  - Estadísticas d
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Escala: ALL VARIAS
  - Título
  - Resumen de j
  - Estadísticas d
  - Estadísticas d

**Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
		16	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	16	100.0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.925	20

→ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos1] E:\UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO\TERCER SEMESTRE\AVANCES\ENCUESTAS FINALES\VALIDACION\CULTURA ORGANIZACIONAL DATA.sav

**Escala: ALL VARIABLES**

## ANEXO 06 FORMATOS DE VALIDACIÓN



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Dr. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz**  
Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestra de Gestión en Talento Humano, aula A1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: La comunicación asertiva en la cultura organizacional de los trabajadores de una institución educativa técnica, Lima-2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

**Segundo Daniel Ruiz Gonzales**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación lingüística o gestual</b>								
1	Los reglamentos que se te entregan para las diferentes actividades permiten que conozcas y los cumplas de manera:	X		X		X		
2	La comunicación de publicaciones en los ambientes es:	X		X		X		
3	Los testimonios de las historias de la institución que recibes por parte del personal son:	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Características de la comunicación no verbal</b>								
4	Los gestos y expresiones de los compañeros de la organización al momento de comunicarse son:	X		X		X		
5	Los gestos y expresiones de los líderes de la organización al momento de comunicarse son:	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Formas de comunicación interpersonal</b>								
6	Cuando se recibe la información de los compañeros de la organización, presta la atención de manera:	X		X		X		
7	Cuando se recibe la información de líderes de la organización, se presta la atención de manera:	X		X		X		
8	Tu comunicación asertiva con tus compañeros de la organización es:	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: La autoestima ligada a la asertividad</b>								
9	Si eres Asertivo ayuda a ser tratado con respeto de manera:	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: La asertividad</b>								
10	Cuando expresas tus opiniones consideras que lo haces de manera:	X		X		X		
11	Cuando buscas una responsabilidad ante una situación te comunicas de manera:	X		X		X		
12	Cuando buscas acuerdos para que ambas partes consideren ganar a ganar es:	X		X		X		
13	Los reconocimientos se expresan con frases adecuadas y oportunamente de manera:	X		X		X		
14	Cuando se expresan de manera no adecuada, consideras que tu respuesta para evitar el confrontamiento es:	X		X		X		
15	Cuando te comunicas expresando tu opinión que no es igual a la mayoría tu forma de expresarte es:	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 6: Pensamiento, sentimiento y conducta</b>								
16	Cuando comunicas tus pensamientos a tus compañeros de trabajo lo realizas de manera:	X		X		X		
17	Cuando expresas tus sentimientos a tus compañeros de trabajo lo realizas de manera:	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 7: Eficacia en la comunicación</b>								
18	La comunicación realizada por la organización en los diferentes medios, permiten conocer la cultura de la organización de manera:	X		X		X		
19	La comunicación realizada por los trabajadores de la organización de la cultura organizacional es de manera:	X		X		X		
20	Cuando comunicas la cultura organizacional a tus compañeros de la organización, consideras que la conoces de manera:	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El presente instrumento de investigación ha sido evaluado y está apto para su aplicación.

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

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

Especialidad del validador: Estadístico:

27 de junio de 2022

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.  
Especialidad – Administrador

RENACYT: PO159220

CLAD: 15629

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CULTURA ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Clima Organizacional</b>								
1	El Trabajo en equipo de la organización es de manera:	X		X		X		
2	La atmosfera de confianza entre compañeros dentro de la organización es:	X		X		X		
3	La confianza con tus superiores para poder hablar sobre problemas personales es;	X		X		X		
4	Para la solución de tareas y problemas entre los compañeros su organización e integración es de manera:	X		X		X		
5	la igualdad de oportunidades en la organización es de manera:	X		X		X		
6	El ritmo habitual de trabajo en la organización es:	X		X		X		
7	La recuperación de la fatiga entre una jornada de trabajo y la siguiente es suficientemente:	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Valores y creencias</b>								
8	El respeto de los miembros de la organización es:	X		X		X		
9	Las actitudes negativas de parte de los miembros de la organización son:	X		X		X		
10	La comunicación honesta y directa de los colaborados son:	X		X		X		
11	La importancia que da la organización en la calidad de vida del entorno laboral es:	X		X		X		
12	la responsabilidad e independencia de los colaboradores de la organización es:	X		X		X		
13	El liderazgo de los trabajadores consideras que es:	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Patrones de comportamientos</b>								
14	El trabajo que realiza contribuye a los objetivos generales de la empresa de manera:	X		X		X		
15	Los cambios importantes en la organización desde el inicio de sus labores son:	X		X		X		
16	Para perseguir un objetivo común en la organización te sientes capaz de manera:	X		X		X		
17	Las ideas y conocimientos de otros colaboradores los asimilas de manera:	X		X		X		
18	A la implementación de nuevas estrategias lo asimilas de manera:	X		X		X		
19	Al decirle a la gente donde trabajas te sientes orgullo de manera:	X		X		X		
20	Al venir a trabajar a la organización te sientes de manera:	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El presente instrumento de investigación ha sido evaluado y está apto para su aplicación.

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

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

Especialidad del validador: Estadístico:

27 de junio de 2022

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad – Administrador

RENACYT: PO159220

CLAD: 15629

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Dra. Yolanda Maribel Chipana Fernandez**  
Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestra de Gestión en Talento Humano, aula A1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: La comunicación asertiva en la cultura organizacional de los trabajadores de una institución educativa técnica, Lima-2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



**Segundo Daniel Ruiz Gonzales**



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación lingüística o gestual</b>								
1	Los reglamentos que se te entregan para las diferentes actividades permiten que conozcas y los cumplas de manera:	X		X		X		
2	La comunicación de publicaciones en los ambientes es:	X		X		X		
3	Los testimonios de las historias de la institución que recibes por parte del personal son:	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Características de la comunicación no verbal</b>								
4	Los gestos y expresiones de los compañeros de la organización al momento de comunicarse son:	X		X		X		
5	Los gestos y expresiones de los líderes de la organización al momento de comunicarse son:	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Formas de comunicación interpersonal</b>								
6	Cuando se recibe la información de los compañeros de la organización, presta la atención de manera:	X		X		X		
7	Cuando se recibe la información de líderes de la organización, se presta la atención de manera:	X		X		X		
8	Tu comunicación asertiva con tus compañeros de la organización es:	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: La autoestima ligada a la asertividad</b>								
9	Si eres Asertivo ayuda a ser tratado con respeto de manera:	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: La asertividad</b>								
10	Cuando expresas tus opiniones consideras que lo haces de manera:	X		X		X		
11	Cuando buscas una responsabilidad ante una situación te comunicas de manera:	X		X		X		
12	Cuando buscas acuerdos para que ambas partes consideren ganar a ganar es:	X		X		X		
13	Los reconocimientos se expresan con frases adecuadas y oportunamente de manera:	X		X		X		
14	Cuando se expresan de manera no adecuada, consideras que tu respuesta para evitar el confrontamiento es:	X		X		X		
15	Cuando te comunicas expresando tu opinión que no es igual a la mayoría tu forma de expresarte es:	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 6: Pensamiento, sentimiento y conducta</b>								
16	Cuando comunicas tus pensamientos a tus compañeros de trabajo lo realizas de manera:	X		X		X		
17	Cuando expresas tus sentimientos a tus compañeros de trabajo lo realizas de manera:	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 7: Eficacia en la comunicación</b>								
18	La comunicación realizada por la organización en los diferentes medios, permiten conocer la cultura de la organización de manera:	X		X		X		
19	La comunicación realizada por los trabajadores de la organización de la cultura organizacional es de manera:	X		X		X		
20	Cuando comunicas la cultura organizacional a tus compañeros de la organización, consideras que la conoces de manera:	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El presente instrumento de investigación ha sido evaluado y está apto para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Yolanda Maribel Chipana Fernández

DNI: 08674883

Especialidad del validador: Estadístico: Doctora en derecho y Metodóloga

27 de junio de 2022

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

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



Firma del Experto Informante.  
 Especialidad: Derecho especialista en Gestión Pública

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-8609-3409>

Colegiatura: 36908

Renacyt: si fuera el caso

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CULTURA ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Clima Organizacional</b>								
1	El Trabajo en equipo de la organización es de manera:	X		X		X		
2	La atmosfera de confianza entre compañeros dentro de la organización es:	X		X		X		
3	La confianza con tus superiores para poder hablar sobre problemas personales es;	X		X		X		
4	Para la solución de tareas y problemas entre los compañeros su organización e integración es de manera:	X		X		X		
5	la igualdad de oportunidades en la organización es de manera:	X		X		X		
6	El ritmo habitual de trabajo en la organización es:	X		X		X		
7	La recuperación de la fatiga entre una jornada de trabajo y la siguiente es suficientemente:	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Valores y creencias</b>								
8	El respeto de los miembros de la organización es:	X		X		X		
9	Las actitudes negativas de parte de los miembros de la organización son:	X		X		X		
10	La comunicación honesta y directa de los colaborados son:	X		X		X		
11	La importancia que da la organización en la calidad de vida del entorno laboral es:	X		X		X		
12	la responsabilidad e independencia de los colaboradores de la organización es:	X		X		X		
13	El liderazgo de los trabajadores consideras que es:	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Patrones de comportamientos</b>								
14	El trabajo que realiza contribuye a los objetivos generales de la empresa de manera:	X		X		X		
15	Los cambios importantes en la organización desde el inicio de sus labores son:	X		X		X		
16	Para perseguir un objetivo común en la organización te sientes capaz de manera:	X		X		X		
17	Las ideas y conocimientos de otros colaboradores los asimilas de manera:	X		X		X		
18	A la implementación de nuevas estrategias lo asimilas de manera:	X		X		X		
19	Al decirle a la gente donde trabajas te sientes orgullo de manera:	X		X		X		
20	Al venir a trabajar a la organización te sientes de manera:	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El presente instrumento de investigación ha sido evaluado y está apto para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Yolanda Maribel Chipana Fernández DNI: 08674883

Especialidad del validador: Estadístico: Doctora en derecho y Metodóloga

27 de junio de 2022

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.  
Especialidad: Derecho especialista en

Gestión Pública  
Código Orcid <https://orcid.org/>

0000-0002-8609-3409

Colegiatura: 36908

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Dr. Luis Eduardo Garcia Calderon**  
Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestra de Gestión en Talento Humano, aula A1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: La comunicación asertiva en la cultura organizacional de los trabajadores de una institución educativa técnica, Lima-2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



**Segundo Daniel Ruiz Gonzales**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Comunicación lingüística o gestual</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los reglamentos que se te entregan para las diferentes actividades permiten que conozcas y los cumplas de manera:	X		X		X		
2	La comunicación de publicaciones en los ambientes es:	X		X		X		
3	Los testimonios de las historias de la institución que recibes por parte del personal son:	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Características de la comunicación no verbal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los gestos y expresiones de los compañeros de la organización al momento de comunicarse son:	X		X		X		
5	Los gestos y expresiones de los líderes de la organización al momento de comunicarse son:	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Formas de comunicación interpersonal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cuando se recibe la información de los compañeros de la organización, presta la atención de manera:	X		X		X		
7	Cuando se recibe la información de líderes de la organización, se presta la atención de manera:	X		X		X		
8	Tu comunicación asertiva con tus compañeros de la organización es:	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: La autoestima ligada a la asertividad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Si eres Asertivo ayuda a ser tratado con respeto de manera:	X		X		X		
	<b>DIMENSION 5: La asertividad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Cuando expresas tus opiniones consideras que lo haces de manera:	X		X		X		
11	Cuando buscas una responsabilidad ante una situación te comunicas de manera:	X		X		X		
12	Cuando buscas acuerdos para que ambas partes consideren ganar a ganar es:	X		X		X		
13	Los reconocimientos se expresan con frases adecuadas y oportunamente de manera:	X		X		X		
14	Cuando se expresan de manera no adecuada, consideras que tu respuesta para evitar el confrontamiento es:	X		X		X		
15	Cuando te comunicas expresando tu opinión que no es igual a la mayoría tu forma de expresarte es:	X		X		X		
	<b>DIMENSION 6: Pensamiento, sentimiento y conducta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Cuando comunicas tus pensamientos a tus compañeros de trabajo lo realizas de manera:	X		X		X		
17	Cuando expresas tus sentimientos a tus compañeros de trabajo lo realizas de manera:	X		X		X		
	<b>DIMENSION 7: Eficacia en la comunicación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La comunicación realizada por la organización en los diferentes medios, permiten conocer la cultura de la organización de manera:	X		X		X		
19	La comunicación realizada por los trabajadores de la organización de la cultura organizacional es de manera:	X		X		X		
20	Cuando comunicas la cultura organizacional a tus compañeros de la organización, consideras que la conoces de manera:	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El presente instrumento de investigación ha sido evaluado y está apto para su aplicación.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Luis Eduardo Garcia Calderon    **DNI:** 25754839

**Especialidad del validador:** Estadístico:

**27 de junio de 2022**

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

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

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

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

*Luis Garcia f*

Firma del Experto Informante.

Especialidad: PhD @ ECONOMIA

Código Orcid: [https://orcid.org/0000-0002-](https://orcid.org/0000-0002-6299-3453)

6299-3453

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Clima Organizacional</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El Trabajo en equipo de la organización es de manera:	X		X		X		
2	La atmosfera de confianza entre compañeros dentro de la organización es:	X		X		X		
3	La confianza con tus superiores para poder hablar sobre problemas personales es;	X		X		X		
4	Para la solución de tareas y problemas entre los compañeros su organización e integración es de manera:	X		X		X		
5	la igualdad de oportunidades en la organización es de manera:	X		X		X		
6	El ritmo habitual de trabajo en la organización es:	X		X		X		
7	La recuperación de la fatiga entre una jornada de trabajo y la siguiente es suficientemente:	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Valores y creencias</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
8	El respeto de los miembros de la organización es:	X		X		X		
9	Las actitudes negativas de parte de los miembros de la organización son:	X		X		X		
10	La comunicación honesta y directa de los colaboradores son:	X		X		X		
11	La importancia que da la organización en la calidad de vida del entorno laboral es:	X		X		X		
12	la responsabilidad e independencia de los colaboradores de la organización es:	X		X		X		
13	El liderazgo de los trabajadores consideras que es:	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Patrones de comportamientos</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
14	El trabajo que realiza contribuye a los objetivos generales de la empresa de manera:	X		X		X		
15	Los cambios importantes en la organización desde el inicio de sus labores son:	X		X		X		
16	Para perseguir un objetivo común en la organización te sientes capaz de manera:	X		X		X		
17	Las ideas y conocimientos de otros colaboradores los asimilas de manera:	X		X		X		
18	A la implementación de nuevas estrategias lo asimilas de manera:	X		X		X		
19	Al decirle a la gente donde trabajas te sientes orgullo de manera:	X		X		X		
20	Al venir a trabajar a la organización te sientes de manera:	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El presente instrumento de investigación ha sido evaluado y está apto para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Luis Eduardo Garcia Calderon    DNI: 25754839

Especialidad del validador: Estadístico:

27 de junio de 2022

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

Especialidad: PhD @ ECONOMIA

Código Orcid: [https://orcid.org/0000-0002-](https://orcid.org/0000-0002-6299-3453)

6299-3453

## ANEXO 07 CARTA DE PRESENTACIÓN



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 28 de junio de 2022  
Carta P. OS80-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.  
Raúl Ernesto Camogliano Pazos  
Director Zonal - Lima Calleo  
SENATI

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a RUIZ GONZALES, SEGUNDO DANIEL; identificado con DNI N° 07525165 y con código de matrícula N° 7002673263; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**La comunicación asertiva en la cultura organizacional de los trabajadores de una institución educativa técnica, Lima-2022**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador RUIZ GONZALES, SEGUNDO DANIEL asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

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

Atentamente,



  
Dra. Esrella A. Esquiagola Aranda  
Jefa  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## ANEXO 08 AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES



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

**Datos Generales**

Nombre de la Organización:	RUC: 20131378503
SERVICIO NACIONAL DE ADIESTRAMIENTO EN TRABAJO INDUSTRIAL	
Nombre del Titular o Representante legal: DIRECTOR ZONAL LIMA-CALLAO	
Nombres y Apellidos RAÚL ERNESTO CAMOGLIANO PAZOS	DNI: 43318456

**Consentimiento:**

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
La comunicación asertiva en la cultura organizacional de los trabajadores de una institución educativa técnica, Lima-2022	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
Autor: Nombres y Apellidos Ruiz Gonzales, Segundo Daniel	DNI: 07525165

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


Lugar y Fecha: Independencia, 25 de Julio de 2022.

  
 RAÚL E. CAMOGLIANO PAZOS  
 DIRECTOR ZONAL LIMA - CALLAO

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

## ANEXO 09

### ENCUESTA REALIZADA: NÚMERO DE RESPUESTAS EN LA BASE DE DATOS

ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CULTURA ORGANIZACIONA 

Preguntas Respuestas **78** Configuración

#### ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**  
El presente estudio busca determinar la relación de la comunicación asertiva sobre la cultura organizacional de la institución, debiendo responder su respuesta a cada enunciado donde 5 es el puntaje más alto y 1 el puntaje más bajo. La participación es voluntaria y cualquier duda comunicarse al correo [sruizgo2377@ucvvirtual.edu.pe](mailto:sruizgo2377@ucvvirtual.edu.pe).

**PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA** \*

SI

NO



**ANEXO 10**  
**ENCUESTA COMUNICACIÓN ASERTIVA**

ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4
4	4	5	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3
5	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2
6	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4
8	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
9	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
10	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
12	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
14	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
15	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3
18	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
19	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
21	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
22	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
24	3	3	2	3	1	3	1	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3
25	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
26	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
27	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
28	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3
29	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
30	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
31	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5
32	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
33	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
34	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3
35	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
36	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	3	4
37	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4

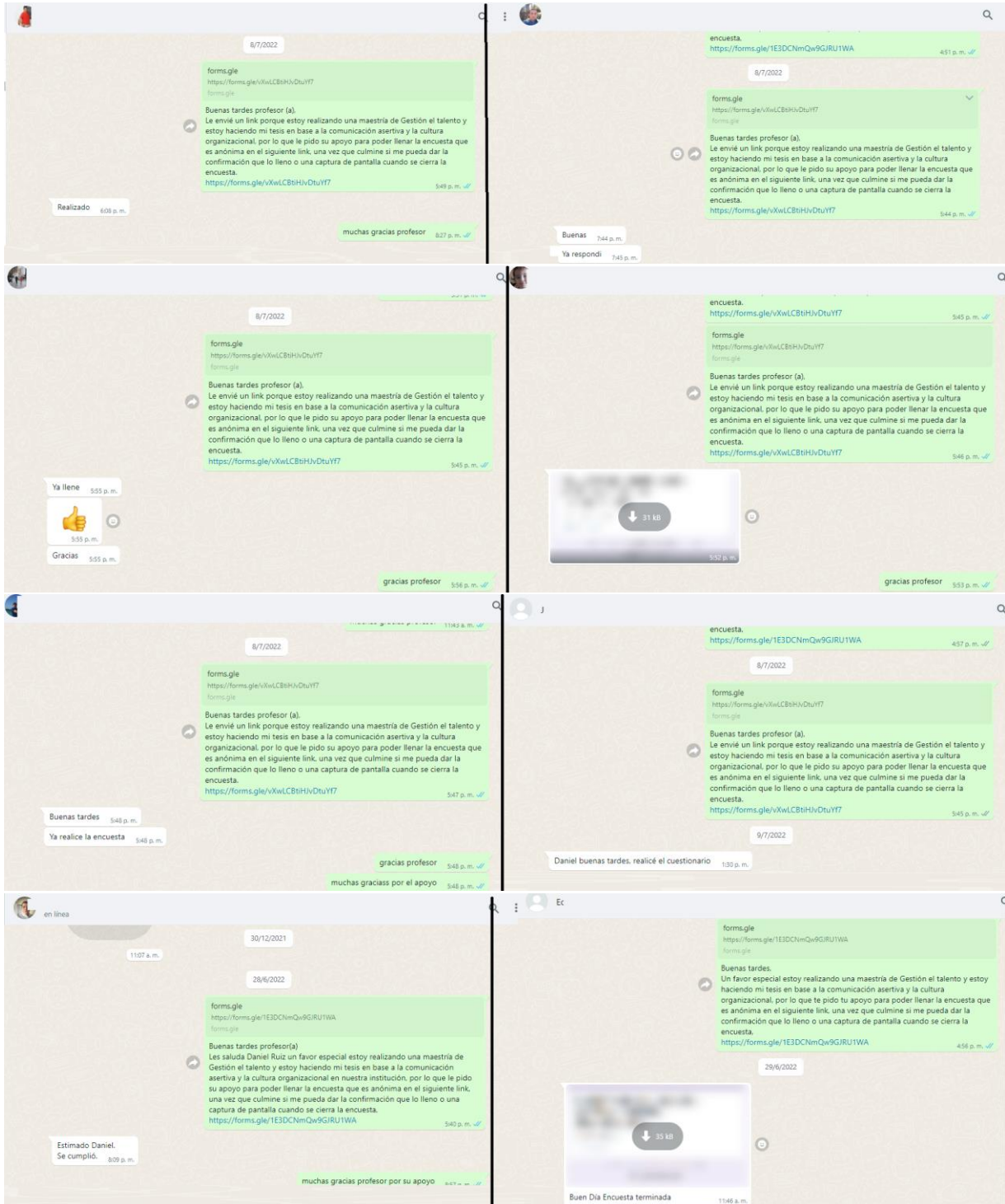
38	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
39	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	4	3	3	3	4	4	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3
44	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	4
46	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
47	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
48	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
51	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4
52	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
54	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3	3	3
55	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
56	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	5	3	3	3
57	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5
58	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
61	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
62	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5
63	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4
64	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	2	4	4	4
65	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
70	4	5	5	4	5	5	4	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	3	3	3	1	3	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
75	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
76	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

## ANEXO 11 ENCUESTA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3
4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
5	3	4	3	4	2	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	2	3	4	4
6	4	3	2	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
8	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
11	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
13	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
14	4	5	4	5	3	4	3	5	1	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
17	3	4	4	4	2	4	5	4	5	4	1	3	4	5	3	5	5	4	4	5
18	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
19	5	5	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
20	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
21	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
22	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
25	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
27	4	4	4	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
28	5	4	5	3	4	4	3	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
29	5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
30	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
31	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
33	4	4	4	4	3	4	3	5	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5
34	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5
35	5	5	5	5	5	5	4	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	5	4	4	3	4	2	4	3	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4
37	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5

38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4
44	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
45	4	4	3	5	4	4	2	4	2	4	3	3	4	5	3	5	3	4	4
46	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
47	4	3	1	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	5
48	5	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
51	3	4	5	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
52	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
53	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5
54	3	4	2	3	1	2	1	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	5
55	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5
56	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5
58	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5
61	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
63	3	3	3	2	2	4	4	4	2	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4
64	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
65	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
66	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
67	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5
68	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5
69	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
70	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
71	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
76	5	5	4	4	2	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
77	4	4	4	4	1	4	3	4	2	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

## ANEXO 12 EVIDENCIA DE ENTREGA Y LLENADO DE ENCUESTAS



# ANEXO 13

## RESULTADO RHO – SPEARMAN DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

