



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Comunicación asertiva y trabajo en equipo en una  
cevichería, San Martín de Porres, 2023**

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

**Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Zavaleta Montalvan, Rocio del Milagro (orcid.org/0000-0002-5324-7125)

**ASESOR:**

**Mg. Molina Muñoz, Gino Eduardo** (orcid.org/0000-0001-9477-5568)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo primeramente a Dios. Asimismo, a mis padres por su apoyo constante en todo momento de mi vida y a mis hermanos, que han sido mis compañeros durante estos años.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitirme terminar este trabajo. Asimismo, a mis padres y hermanos, por ser de motivación e impulso en mi vida. Y, a mi asesor Gino Molina, por las herramientas para fortalecer y enriquecer mi trabajo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, MOLINA MUÑOZ GINO EDUARDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación Asertiva y Trabajo en Equipo en una Cevichería, San Martín de Porres, 2023", cuyo autor es ZAVALETA MONTALVAN ROCIO DEL MILAGRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 30 de Noviembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MOLINA MUÑOZ GINO EDUARDO <b>DNI:</b> 41735065 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9477-5568	Firmado electrónicamente por: GMOLINAMU el 30- 11-2023 04:35:59

Código documento Trilce: TRI - 0673708





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ZAVALETA MONTALVAN ROCIO DEL MILAGRO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Comunicación Asertiva y Trabajo en Equipo en una Cevichería, San Martín de Porres, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ROCIO DEL MILAGRO ZAVALETA MONTALVAN <b>DNI:</b> 74867323 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5324-7125	Firmado electrónicamente por: DZAVALETAMO el 30- 11-2023 20:20:51

Código documento Trilce: TRI - 0673707



## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	iv
Declaratoria de originalidad del autor.....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de Figuras.....	ix
Resumen .....	xii
Abstract .....	xiii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización .....	10
3.3. Población, muestra y muestreo población .....	11
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimiento .....	13
3.6. Métodos de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN .....	21
VI. CONCLUSIONES .....	23
VII. RECOMENDACIONES .....	24
REFERENCIAS .....	25
ANEXOS .....	31

## Índice de tablas

TABLA 1:	Variable comunicación Asertiva.....	62
TABLA 2:	Variable Trabajo en Equipo.....	62
TABLA 3:	Dimensión Estrategia en Asertividad.....	62
TABLA 4:	Dimensión Estilo Asertivo.....	63
TABLA 5:	Dimensión Comunicación Precisa.....	63
TABLA 6:	Dimensión Colaboración .....	63
TABLA 7:	Dimensión Coordinación .....	64
TABLA 8:	Dimensión Esfuerzo.....	64
TABLA 9:	Cuando hablo con una persona, lo hago con respeto.....	64
TABLA 10:	Manejo mis emociones a través de la reflexión interna. ....	65
TABLA 11:	Me siento incómodo cuando los compañeros hacen gestos inapropiados durante las conversaciones. ....	65
TABLA 12:	A veces me comunico con gestos para que me entiendan. ....	66
TABLA 13:	Cuando alguien es agresivo conmigo, respondo con confianza y tranquilidad. ....	66
TABLA 14:	Mi voz y mi forma de hablar se demuestran tranquilas cuando me dirijo hacia los demás.....	67
TABLA 15:	Me alegra que reconozcan mis esfuerzos y mis sacrificios. ....	67
TABLA 16:	Me gusta coordinar y trabajar en equipo en la empresa.....	68
TABLA 17:	Me gusta que la gente me diga las cosas directamente. ....	68
TABLA 18:	Admiro a quienes, con integridad lideran la discusión, que son organizados y que tienen confianza.....	69
TABLA 19:	Me agradan las personas que usan palabras y acciones apropiadas para ayudar a transmitir el mensaje.....	69
TABLA 20:	Antes de atacar, respondo con creación, no con reacción.....	70
TABLA 21:	Crees que el compañerismo funciona en las organizaciones. ....	70

TABLA 22: Le resulta fácil trabajar con aquellos que no están de acuerdo con usted. ....	71
TABLA 23: Te cuesta desarrollar la empatía en tu vida diaria.....	71
TABLA 24: Considera que todos en la organización están trabajando juntos para lograr ciertos resultados.....	72
TABLA 25: Considera que la organización se viene desarrollando de forma adecuada. ....	72
TABLA 26: Siente que sus cualidades se potencian al máximo en la organización para lograr mejores resultados.....	73
TABLA 27: Mantiene mucha responsabilidad personal por las tareas que realizas. ....	73
TABLA 28: Asumo mi rol con responsabilidad, sin interferir en los demás.....	74
TABLA 29: Siente que ha cumplido con las expectativas de su jefe al ingresar a la entidad. ....	74
TABLA 30: Siente que su empleador reconoce y aprecia sus esfuerzos ofreciéndole incentivos.....	75
TABLA 31: Crees que esta organización te ha dado un crecimiento profesional y personal. ....	75
TABLA 32: La empresa te ha proporcionado herramientas necesarias para mejorar tu desempeño. ....	76
TABLA 33: Prueba de normalidad - Shapiro Wilk.....	76
TABLA 34: Prueba estadística de Correlación Rho de Spearman .....	77
TABLA 35: Hipótesis General - Rho de Spearman .....	78
TABLA 36: Hipótesis Especifica 1 - Rho de Spearman.....	79
TABLA 37: Hipótesis Especifica 2 - Rho de Spearman.....	80
TABLA 38: Hipótesis Especifica 2 - Rho de Spearman.....	81



## Índice de Figuras

FIGURA 1: Representación gráfica de variable comunicación asertiva. ....	82
FIGURA 2: Representación gráfica de dimensión estrategia en asertividad. ....	83
FIGURA 3: Representación gráfica de dimensión estilo asertivo. ....	83
FIGURA 4: Representación gráfica de dimensión comunicación precisa. ....	84
FIGURA 5: Representación gráfica del indicador Aserción positiva - cuando hablo con una persona, lo hago con respeto. ....	84
FIGURA 6: Representación gráfica del indicador Comunicación verbal o gestual - Manejo mis emociones a través de la reflexión interna. ....	86
FIGURA 7: Representación gráfica del indicador Formas de comunicación – Me siento incómodo cuando los compañeros hacen gestos inapropiados durante las conversaciones. ....	87
FIGURA 8: Representación gráfica del indicador Formas de comunicación – A veces me comunico con gestos para que me entiendan. ....	87
FIGURA 9: Representación gráfica del indicador Autoestima – Cuando alguien es agresivo conmigo, respondo con confianza y tranquilidad. ....	88
FIGURA 10: Representación gráfica del indicado Aserción efectiva – Mi voz y mi forma de hablar se demuestran tranquilas cuando me dirijo hacia los demás. ....	88
FIGURA 11: Representación gráfica del indicado Respeto – Me alegra que reconozcan mis esfuerzos y mis sacrificios. ....	89
FIGURA 12: Representación gráfica del indicador Respeto – Me gusta coordinar y trabajar en equipo en la empresa. ....	89
FIGURA 13: Representación gráfica del indicado Comunicación eficaz – Me gusta que la gente me diga las cosas directamente. ....	90
FIGURA 14: Representación gráfica del indicado Reacción ante agresión – Admiro a quienes, con integridad lideran la discusión, que son organizados y que tienen confianza. ....	90
FIGURA 15: Representación gráfica del indicado Comunicación empática – Me	

agradan las personas que usan palabras y acciones apropiadas para ayudar a transmitir el mensaje. ....	91
FIGURA 16:Representación gráfica del indicado Comunicación empática – Antes de atacar, respondo con creación, no con reacción. ....	91
FIGURA 17:Representación gráfica de variable trabajo en equipo. ....	82
FIGURA 18:Representación gráfica de dimensión colaboración. ....	84
FIGURA 19:Representación gráfica de dimensión coordinación. ....	85
FIGURA 20:Representación gráfica de dimensión esfuerzo. ....	85
FIGURA 21:Representación gráfica del indicador Compañerismo – Crees que el compañerismo funciona en las organizaciones. ....	92
FIGURA 22:Representación gráfica del indicador Compañerismo – Le resulta fácil trabajar con aquellos que no están de acuerdo con usted. ....	92
FIGURA 23:Representación gráfica del indicador Empatía - Te cuesta desarrollar la empatía en tu vida diaria. ....	93
FIGURA 24:Representación gráfica del indicador Cooperación - Considera que todos en la organización están trabajando juntos para lograr ciertos resultados. ....	93
FIGURA 25:Representación gráfica del indicador Gestionar - Considera que la organización se viene desarrollando de forma adecuada. ....	94
FIGURA 26:Representación gráfica del indicador Optimizar - Siente que sus cualidades se potencian al máximo en la organización para lograr mejores resultados. ....	94
.....	94
FIGURA 27:Representación gráfica del indicador Responsabilidad - Mantiene mucha responsabilidad personal por las tareas que realizas. ....	95
FIGURA 28:Representación gráfica del indicador Responsabilidad - Asumo mi rol con responsabilidad, sin interferir en los demás. ....	95
FIGURA 29:Representación gráfica del indicador Expectativas - Siente que ha cumplido con las expectativas de su jefe al ingresar a la entidad. ....	96
FIGURA 30:Representación gráfica del indicador Recompensas - Siente que su	

empleador reconoce y aprecia sus esfuerzos ofreciéndole incentivos. ....	96
FIGURA 31:Representación gráfica del indicador Crecimiento - Crees que esta organización te ha dado un crecimiento profesional y personal. ....	97
FIGURA 32:Representación gráfica del indicador Crecimiento - La empresa te ha proporcionado herramientas necesarias para mejorar tu desempeño. ....	97

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre comunicación asertiva y trabajo en equipo, en una cevichería, San Martín de Porres, 2023.

La metodología utilizada fue un diseño descriptivo cuantitativo, no experimental, como técnica se realizó una encuesta y se desarrolló un cuestionario que consta de 30 ítems, el cual se entregó a los trabajadores de la cevichería con el fin de obtener resultados para la confiabilidad, efecto las variables fue de 0.870, confirmando que ambas variables son confiables.

En cuanto a los resultados, el coeficiente de correlación es de 0,438 entre las variables en estudio, con una ratio promedio de significancia bilateral de 0,016. Concluyendo la existencia de relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023.

Palabras clave: Comunicación asertiva, trabajo en equipo, colaboración, coordinación y esfuerzo.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship between assertive communication and teamwork, in a cevichería, San Martin de Porres, 2023.

The methodology used was a quantitative, non-experimental descriptive design. As a technique, a survey was carried out and a questionnaire consisting of 30 items was developed, which was delivered to the workers of the cevichería in order to obtain results for reliability, effect variables was 0.870, confirming that both variables are reliable.

Regarding the results, the correlation coefficient is 0.438 between the variables under study, with an average bilateral significance ratio of 0.016. Concluding the existence of a relationship between assertive communication and teamwork in a cevichería, San Martin de Porres, 2023.

**Keywords:** Assertive communication, teamwork, collaboration, coordination and effort.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El trabajo en equipo se caracteriza por promover el dinamismo, la innovación y desarrollo de una amplia gama de categorías que pueden ser complejas, significando que los individuos, trabajando en equipo realicen actividades, estando dispuestos a cooperar con otros para lograr un objetivo común y así promover el progreso y el desarrollo del equipo de colaboradores (Herrera et al., 2017). Por otro lado, mediante la interacción constante con otros individuos pone más énfasis en el aprendizaje de habilidades de comunicación, por lo que dicho proceso a veces puede conducir a situaciones de conflicto, causar estrés y puede limitar la vida plena de una persona. Sin embargo, se menciona la necesidad de una comunicación fluida, la cual es útil y suficiente para que una persona tenga herramientas para desarrollarse en su vida cotidiana, defendiendo el punto de vista propio sin derribar a los demás (Castro y Calzadilla, 2021).

A nivel internacional de acuerdo con Santizo (2016), el trabajo en equipo no se suele utilizar como estrategia de gestión o como alguna alternativa para educar a algunas unidades organizacionales sobre el cambio, ya que los factores personales dificultan su desarrollo. Entre los factores que dificultan el trabajo en equipo destacan: la inapropiada actitud o el comportamiento de los miembros individuales del equipo, así como las quejas por no adaptarse, el no arriesgarse a salir de la zona de confort y escasa inteligencia emocional. Por otro lado, el trabajo en equipo no necesariamente se da porque los miembros de una organización están desempeñándose bien, sino porque los grupos individualizados deben esforzarse por formar una conexión que incide en una red de comunicación que demuestre el uso de dinámicas colectivas en lugar de contribuciones individuales (UNESCO, 2020).

Para Romaní, et al (2018), indican que el trabajo en equipo es fundamental para lograr alcanzar los objetivos institucionales o corporativos, ya que genera un efecto con beneficios en todas las áreas de trabajo. Los autores señalan que la mayoría de las organizaciones utilizan el trabajo en equipo como algo imprescindible en una empresa competitiva, así como para crear un ambiente de trabajo armonioso, una comunicación interna efectiva, integración entre antiguos y nuevos socios comerciales, transmisión de valores, fomentar la cultura y sobre todo permite avanzar hacia objetivos comunes.

A nivel nacional, Correa (2021), nos habló sobre la relación que existe entre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva que debe existir en toda gestión empresarial, ya que si falla la comunicación no se puede lograr resultados positivos, por lo que se busca averiguar todo tipo de información del estilo de comunicación de cada trabajador para brindar siempre técnicas confiables para mejorar el negocio. Crear un lazo entre las dos variables es importante para obtener resultados positivos en la organización y gestión. Al averiguar la información de cada colaborador, brinda facilidad para lograr una buena sincronización y canales fluidos, por lo que implementar y promover técnicas de comunicación ayudará al perfeccionamiento de la misma. Para Sucari & Quispe (2019), el trabajo en equipo por sí mismo no es una garantía de la adquisición de las habilidades necesarias para la actividad laboral, ya que implica desarrollar diversos procesos basados en el supuesto de que cada miembro del equipo asume un rol y contribuye al logro de las metas establecidas.

Por otro lado, la empresa materia de estudio ofrece el servicio de consumo de platos basados en productos marinos, estando localizado su punto de venta en el distrito limeño de San Martín de Porres. La empresa es de origen familiar y en la medida que se incrementó la demanda por los servicios, se ha ido mejorando la infraestructura y los sistemas de gestión administrativo. No obstante, la presente investigación fortalecerá el desarrollo de las variables en la organización.

Asimismo, se ha planteado como problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023?; la misma que nos llevó a plantear los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y la colaboración en el trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023?, b) ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y la coordinación en el trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023? y c) ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y el esfuerzo en el trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023?

La justificación de la investigación desde la perspectiva teórica se basa en las teorías relacionadas a las variables de nuestra investigación. Por consiguiente, desde la perspectiva social apoyará a que las organizaciones tengan en cuenta lo

importante de tener una comunicación asertiva y trabajo en equipo para el negocio. Asimismo, desde la perspectiva práctica, la investigación nos permitirá descifrar los puntos más precisos acerca de nuestras variables en la empresa para sostener una buena fluidez en las técnicas de trabajo de la organización, creando relación y compromiso entre los trabajadores, actividades y áreas de desempeño. Finalmente, desde la perspectiva metodológica se justifica porque se utilizarán herramientas de búsqueda de información para descubrir la existencia de relación entre las dos variables planteadas.

El objetivo general de la investigación es: Determinar la relación entre comunicación asertiva y trabajo en equipo, en una cevichería, San Martín de Porres, 2023. De la misma forma, se plantean los objetivos específicos, los cuales son: a) Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la colaboración en el trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023, b) Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la coordinación en el trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023 y c) Determinar la relación entre la comunicación y el esfuerzo en el trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023.

Asimismo, la hipótesis general planteada es: Existe relación entre la comunicación asertiva y trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023, las hipótesis específicas son: a) Existe relación entre la comunicación asertiva y la colaboración en el trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023, b) Existe relación entre la comunicación asertiva y la coordinación en el trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023 y c) Existe relación entre la comunicación asertiva y el esfuerzo en el trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023.



## II. MARCO TEÓRICO

Actualmente se han publicado varios trabajos de estudio sobre las variables estudiadas. En cuanto al contexto internacional, se puede mencionar a Arshanov (2022), el propósito de su tesis fue esclarecer la relación entre comunicación asertiva y trabajo en equipo entre los estudiantes. Utilizó un enfoque cuantitativo, de forma no experimental y de diseño correlacional. Se utilizó la prueba de Pearson para el análisis de datos con el método de muestreo de 139 estudiantes. Los resultados muestran  $r = 0.606$  y  $\text{sig}/p = 0.000 < 0.05$ , lo que indica que ambas variables se encuentran al mismo nivel entre los estudiantes.

Pane et al. (2021), tenía como objetivo preparar a estudiantes de todas las escuelas primarias de Indonesia para enfrentar posibles desastres naturales a mediante diversas habilidades para dicha serie de capacitación, una de las cuales es el trabajo en equipo. Aplicó como técnica de muestreo por conveniencia y se utilizó el método cuantitativo para manejar e interpretar la información obtenida, considerando 57 estudiantes para encuestar. Los resultados fueron confiables con 0,46 y el Alfa de Cronbach 0,787, concluyendo que los estudiantes estaban preparados para el siguiente nivel de capacitación.

Asimismo, Torres y Gallego (2022), en su artículo, describió y comparó los resultados de la rúbrica 360°, estudiando las diferencias entre cada grupo y la relación significativa en valoración intra e intergrupala respecto al trabajo en equipo. Aplicaron un diseño cuasiexperimental, en instrumentos utilizó la rúbrica, con la participación de 137 estudiantes de nacionalidad mexicana y española. Los resultados de la evaluación se dividen en dos rangos:  $> 0,75$  puntos y  $< 0,75$  puntos. Expresados en porcentaje, muestran que los estudiantes se calificaron a sí mismos por encima de 0,75 en todas las descripciones del título de autoevaluación.

De igual manera, Veldman et al. (2020), tuvieron como objetivo analizar si el aprendizaje cooperativo se integra en las prácticas del día a día en el aula afecta el trabajo en equipo de estudiantes en un entorno externo al aula. Durante el desarrollo, utilizaron el diseño cuasi-experimental, de manera longitudinal de la serie de tiempo de 20 segundos observada para analizar los resultados, la intervención involucró a 42 grupos y la condición de control a 36 grupos (cada grupo compuesta por cuatro alumnos). Según los resultados demostró que, los estudiantes mostraron conversaciones más colaborativas ( $p < 0,05$ ) y más

conversacionales ( $p < 0,05$ ). Los estudiantes también mostraron un mayor comportamiento en la tarea ( $p < 0,01$ ). Los estudiantes en el grupo de control exhibieron un comportamiento más descriptivo ( $p < 0,05$ ) y usaron más información compartida ( $p < 0,01$ ).

Finalmente, Morales (2020), se tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la comunicación eficaz en las escuelas primarias o guayas. El diseño empleado fue descriptivo y correlacional, y el instrumento utilizado fue una guía observacional con una muestra de 30 estudiantes. Respecto al resultado, encuentra una confiabilidad donde el valor estadístico comunicación asertiva es 0.922; asumiendo una excelente confiabilidad del instrumento; permitiendo dar conclusiones de que los datos recopilados son consistentes y coherentes.

Respecto los antecedentes nacionales, tenemos a Requena (2021), cuya investigación tuvo como objetivo conocer la relación entre la comunicación persuasiva y el desempeño de los colaboradores hospitalarios. El diseño fue descriptivo correlacional, con corte transversal, considerando como instrumento la encuesta, se utilizó una muestra de 60 empleados administrando cuestionarios para recoger información de las variables. Se concluyó con la existencia de una correlación directa siendo significativa en las variables ( $r_s = 0.588^*$ ;  $p < 0,05$ ).

El propósito del estudio de Díaz (2021) fue descubrir la relación entre la comunicación asertiva y la toma de decisiones en un centro de salud privado. Se utilizó de diseño no experimental con enfoque cuantitativo y transversal, se propuso un cuestionario como herramienta de investigación. En este proceso participó una muestra de 120 funcionarios y se administró un cuestionario diseñado para dos variables. Finalmente, se observó una correlación positiva significativa en el resultado ( $r = 0,653$ ) y de significancia ( $p = 0,000 < 0,05$ ), lo que indica que existe una relación entre las variables.

Según León (2021), en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue hallar como influyen las destrezas de un gerente en el trabajo en equipo percibido por los colaboradores de un Hospital de Puno. Para ello se consideró de diseño no experimental con enfoque cuantitativo y con una muestra conformada por 81 empleados, para lo cual el cuestionario fue el medio de recolección de información. Obteniendo un resultado y conclusión sobre la existencia de influencia a ambas

variables con Chi cuadrado = 49,353 y p valor = ,001 <  $\alpha$  = ,05; la prueba de Pseudo R cuadrado.

Lo mismo ocurre con Ocón (2021), cuyo estudio tuvo como objetivo examinar el impacto de las prácticas de liderazgo y trabajo en equipo entre el personal de un centro psiquiátrico en Cusco. El diseño fue no experimental, con enfoque transversal, correlacional y cuantitativo, y la herramienta de recolección de datos fue una encuesta realizada entre 83 expertos del centro. En cuanto a su resultado 0,968 Pseudo R cuadrado, concluyen indicando que existe grado de influencia con entre las dos variables.

Toledo (2021), en su estudio, tuvo como objetivo encontrar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en cuidados intensivos de un hospital público. El diseño fue no experimental, corte transversal, utilizando como instrumento el cuestionario, planteando a 61 participantes. De acuerdo con los resultados r de Pearson de 0,580 y una P = 0,000, ambas variables se relacionan de forma significativa, lo cual va acorde a su conclusión.

Calderón (2020) mostró en su estudio la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo entre enfermeras hospitalarias. El diseño es no experimental, correlacional, la muestra se basó en 82 participantes, utilizándose cuestionarios como medio de recolección de datos. Los resultados indican que existe una correlación estadística muy importante entre las variables, Rho = 0,625.

Respecto a las teorías de comunicación asertiva, Quiñonez y Moyano (2019), presenta a teoría de la comunicación, la cual asume que se debe dominar y desarrollar un lenguaje efectivo, activo y persuasivo para que una persona pueda comunicarse de manera efectiva sin crear afiliación, expresar sus sentimientos y pensamientos, de manera que valore y respete las emociones que expresa como persona, en relación con los demás. Al interactuar con las personas, la sensación de familiaridad aumentará, asimismo, a través de la comunicación se puede establecer una conexión entre sujetos, grupos o equipos, así como entre los individuos que lo forman, lo que incide en los motivos que debe tener cada persona para alcanzar una meta deseada y valiosa.

Shannon y Weaver (1949), mencionan sobre la comunicación que es vital para guardar la información. Por ello, los autores desarrollan un nuevo modelo sobre la

comunicación relacionado en la parte asertiva cambiado en los últimos años, consistente en una serie de mensajes de diálogo. Así, los autores indican que el interlocutor y el destinatario del mensaje están unidos, porque a través de lo transmitido, pueden cambiar dependiendo de lo que se comunica, es decir, el mensaje de confirmación puede llegar de forma incomprensible.

Por otro lado, las teorías de la variable trabajo en equipo, según Chiavenato (2014, P.88), es la necesidad de democratización y humanización administrativa. Cambia los malentendidos de la teoría clásica y la adapta al estilo de vida de las personas para darse cuenta de las relaciones interpersonales y aboga por la democratización y humanización del estado en conocimiento administrativo.

Chiavenato (2014, p.100), en la investigación de Lewis, el comportamiento grupal ha abordado la importancia de la motivación a partir de dos situaciones básicas: a) el comportamiento humano surge del hecho de la convivencia colectiva, b) a su vez, esta realidad actúa como un campo dinámico donde se valora el respeto mutuo entre todos los colaboradores. El comportamiento de un individuo no depende de lo hecho anteriormente, sino de la actualidad en que se encuentra. Cada necesidad crea una tensión, una atracción por el trabajo, argumenta Lewin.

En los enfoques conceptuales se define cada variable en estudio con sus respectivas dimensiones e indicando sus indicadores que lo complementan.

Robbins y Judge (2009), definieron a la comunicación asertiva como un proceso interactivo que construye relaciones a través de un comportamiento honesto, respetuoso y positivo que busca comunicarse con los demás a medida que surgen situaciones.

Riso (1988), complementó que la comunicación asertiva permite expresarse sin alterar o distorsionar sus pensamientos, para permitir que los individuos expresen sus críticas, avalan ideas, conceptos, expresar, mitigar el problema de asimetría de información en sus diferencias o intereses sobre un determinado tema o situación. A su vez, puede expresar lo que quiera en términos de metas, creencias y lo que busque lograr.

Sobre las dimensiones de comunicación asertiva, Lyon y Algarín (2014), determina que al estudiar se puede considerar lo siguiente: a) estrategias en asertividad, b) estilo asertivo y c) comunicación precisa.

Estrategias en asertividad, se requiere un buen monitoreo en el aspecto social y

precisar el enfoque para cada uno, para obtener resultados positivos en su mayoría (Lease, 2018). Por lo tanto, se considera los siguientes indicadores: a) aserción positiva, b) comunicación verbal o gestual y c) formas de comunicación.

Estilo asertivo, involucra emociones, y cuando las emociones se salen de control, una persona puede volverse oralmente violenta y/o adaptable a la situación sin dañar o incluso proteger positivamente al colaborador (Bratu y Cioca, 2018). Se considerará como indicadores: a) autoestima, b) aserción efectiva y c) respeto.

Comunicación precisa, es importante evitar confusiones, se debe proporcionar información apropiada, detallada, consistente y veras (Sharfstein, al et., 2020). Sus respectivos indicadores son: a) comunicación eficaz, b) reacción ante agresión y c) comunicación empática.

En cuando al trabajo en equipo, Robbins & Coulter (2010), complementan el hecho de que los equipos de trabajo tienen integrantes que tienen un objetivo en común, específico y trabajan de manera colaborativa, utilizando sus propias habilidades, sinergia activa, responsabilidad ante todos y en conjunto.

Ander & Aguilar (2001) definieron esta variable como reuniones de colaboradores que se unen para planificar la organización de una organización. Cada equipo es responsable del resultado final, por lo que los miembros de grupo ayudan de manera desinteresada.

En las dimensiones trabajo en equipo, según Fernández y Manzanares (2015 p. 11), es la capacidad de colaborar profesionalmente con un grupo de empleados para que puedan lograr sus objetivos comunes establecidos además de sus objetivos individuales. Trabajar en equipo requiere coordinación, por lo que liderar y dirigir el trabajo, la dirección y el esfuerzo para alcanzar los objetivos clave. El trabajo de un gerente es difícil porque implica trabajar con un equipo de compañeros de trabajo para lograr objetivos. Por otro lado, cuantas más habilidades de liderazgo se desarrollen, más probabilidades tendrá de tener éxito y estar conectado con su destino. Para el desarrollo del trabajo se ha definido las siguientes dimensiones: a) colaboración, b) coordinación y c) esfuerzo.

Colaboración, según López & González (2006), sugieren que ser un socio colaborativo requiere que usted deje de lado sus propios intereses personales para liderar el trabajo del grupo en un proyecto que se completará, ayudando así a otros. Por ende, se cuenta con indicadores como: a) compañerismo, b) empatía y

cooperación.

Coordinación, para Chiavenato (2009, p.67), se dice que radica en los esfuerzos del equipo para crear un sistema, apoyando el trabajo conjunto para lograr tareas comunes. Por consiguiente, se considera en los indicadores: a) gestionar, b) optimizar y c) responsabilidad.

Esfuerzo, Chiavenato (2009, p.240) enfatiza que es un personaje que la persona manipula para hacer el trabajo. Se tiene en cuenta los siguientes indicadores a: a) expectativas, b) recompensas y c) crecimiento.

### **III. METODOLOGÍA**

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

La investigación fue descriptiva en el sentido que han sido descritas en la encuesta con el fin de comprender las características y propiedades de estas variables, para comprender el contenido teórico y conceptual, y además relacionarlas informativamente según la unidad de análisis. Por otro lado, este estudio fue correlacional y se analizó la relación entre ambas variables (Hernández al et., 2010).

El diseño fue no experimental de corte transversal, porque se recolecto la información en un determinado tiempo, esperando que no haya cambios en la población de estudio, durante el tiempo en definición no se observó ninguna modificación en los trabajadores de los cuales se recolecto los datos, pensamientos o ideas (Hernández, al et., 2010).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variable: Comunicación asertiva**

##### **Definición conceptual**

Tal como lo define Robbins y Judge, (2010), es un proceso interactivo que construye relaciones a través de un comportamiento honesto, respetuoso y positivo que busca comunicarse con los demás a medida que surgen. Es por ello que los conflictos pueden evitarse mediante una comunicación segura y responsable, comprometiéndose personalmente a abstenerse de conductas agresivas para llegar a solucionar los conflictos.

##### **Definición operacional**

Las dimensiones que se utilizó para medir la comunicación asertiva son las siguientes: a) estrategias en asertividad, b) estilo asertivo y c) comunicación precisa, siendo necesarias para formar parte de un cuestionario tipo likert que consta de 12 ítems para aplicarlo por el SPSS.

## **Variable: Trabajo en equipo**

### **Definición conceptual**

Ander & Aguilar (2001), indicaron que el trabajo en equipo consiste en reuniones de colaboradores que se unen para poder organizar todo lo referente a la empresa.

Asimismo, cada grupo es responsable del resultado final, por lo que los miembros están ayudando gratuitamente considerando en que cada sección dedica mucho tiempo a áreas específicas para que cada jefe se responsabilice de lo que tiene asignado y así construya la empresa.

### **Definición operacional**

Respecto al trabajo en equipo se recogió información de los colaboradores a través de las siguientes dimensiones: a) colaboración, b) coordinación y c) esfuerzo, que formarán parte del cuestionario con 12 items respecto a esta variable, obteniendo su resultado por el SPSS. (El Anexo 3).

### **3.3. Población, muestra y muestreo población**

Una población es un conjunto de individuos, objeto o ser vivo que comparten las mismas características y es estudiada y analizada según las necesidades del investigador (Hernández et al., 2010). La población de estudio que se consideró es a todos los colaboradores de la cevichería, San Martín de Porres, que en su totalidad son 30.

Criterios de inclusión: Todos los empleados.

Criterios de exclusión: Se excluye a proveedores, personal externo que no formen parte de la empresa.

#### **Muestra**

Para Hernández et al., (2010), una muestra es un subconjunto de una población de investigación que forma parte de un estudio para obtener y analizar la información requerida. La muestra para este estudio es un censo que incluye a toda la población, es decir 30 trabajadores de cevichería.



## **Muestreo**

La muestra utilizada fue censal, donde la población se convirtió en la muestra total, sobre esta se realizó el análisis de información. Córdova (2019), menciona que esta técnica selecciona la muestra de acuerdo con el conocimiento y el criterio del investigador.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

En cuanto a las técnicas de recolección de datos, se eligieron las encuestas porque son el método más utilizado en la investigación y son fáciles de usar y construir. Para Useche et al. (2019), este estudio incluyó la aplicación de procedimientos estándar para recolectar datos verbales y escritos de una muestra representativa de una población específica, y la información explicó el impacto de las preguntas de recodificación, afirma que está limitada a quienes lo diseñan.

El instrumento utilizado empleó un cuestionario de 24 ítems basados en las dimensiones e indicadores de las variables propuestas.

Cisneros et al. (2022), los colaboradores antes mencionados, sostienen que las encuestas basadas en preguntas amplias, sistemáticas, estructuradas y específicas pueden apoyar la medición y evaluación de diversas variables definidas en el trabajo de investigación y se dice que es útil para presentar respuestas e hipótesis.

Según Ahmad et al., (2021), la validez se refiere al grado en que un cuestionario o índice evalúa realmente la hipótesis, teoría o pregunta que se investiga. Por lo anterior, para validar las herramientas utilizadas se realizó una evaluación del método de evaluación de expertos, conformado por expertos especializados en la dirección de la investigación, dos de maestría y un doctorado.

Para determinar la confiabilidad, se administró un cuestionario a una muestra de 10 empleados externos con fines de recolección de información y se realizó un proceso de análisis estadístico con apoyo del alfa de Cronbach. El valor obtenido es 0,870, lo que indica una alta confiabilidad. Los resultados se muestran en Anexos 7.

### **3.5. Procedimiento**

En cuanto al proceso de recopilación de datos, primero obtuvimos las aprobaciones adecuadas de las empresas que realizaron el estudio. Esto iba acompañado de una carta de presentación en la que se anunciaba si el contratista implementara las propuestas de mejora de la fiabilidad. A partir de allí, se obtuvo prevista una reunión con el dueño de la empresa, brindando un espacio para explicar el trabajo en desarrollo y discutir la ética y la discreción del estudio. Los miembros y los datos se registrarán por separado. Cabe señalar que también se acordó una fecha de lanzamiento de la herramienta.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

A partir de los datos obtenidos se desarrolló un análisis de forma estadístico e inferencial de las variables estudiadas mediante el software SPSS 26, del que posteriormente se extrajo conclusiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

En particular, se citaron las referencias de acuerdo con las normas APA para el marco teórico, mientras que para el procesamiento de información la encuesta se usó como herramientas de recolección de datos diseñadas para sus respectivos análisis.

La investigación se basará en criterios de autenticidad, la información recopilada del estudio y la información secundaria recopilada para la correcta citación y evitar plagios y errores en la obtención de información o conocimiento de otros autores. El participante en este estudio fue plenamente informado para publicar la importancia del estudio; sin embargo, la participación fue totalmente voluntaria y se mantuvo el anonimato en la encuesta.

#### **IV. RESULTADOS**

A continuación, se presentará las tablas de frecuencia por variable, dimensión y enunciado de indicadores utilizados para la presente investigación.

##### Estadística descriptiva

Acercas de la variable comunicación asertiva, conforme con la tabla 1 y figura 1, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 63.3% casi siempre.

Por otro lado, la variable comunicación asertiva, conforme con la tabla 2 y figura 2, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 56,7% casi siempre.

De acuerdo, a la dimensión estrategia en asertividad, conforme con la tabla 3 y figura 3, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 70% casi siempre.

Así mismo, a la dimensión estilo asertivo, conforme con la tabla 4 y figura 4, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 53,3% casi siempre.

Conforme a, la dimensión comunicación precisa, conforme con la tabla 5 y figura 5, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 53,3% casi siempre.

De acuerdo con, la dimensión colaboración, conforme con la tabla 6 y figura 6, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 63,3% casi siempre.

De igual modo, la dimensión coordinación, conforme con la tabla 7 y figura 7, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 50% casi siempre.

En consecuencia, la dimensión esfuerzo, conforme con la tabla 8 y figura 8, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 50% casi siempre.

Por esto, en el planteamiento “Cuando hablo con una persona, lo hago con respeto”, concorde con la tabla 9 y figura 9, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 46,7% casi siempre.

Por eso, en el planteamiento “Manejo mis emociones a través de la reflexión interna”, concorde con la tabla 10 y figura 10, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 46,7% casi siempre.

Por tanto, en el planteamiento “Me siento incómodo cuando los compañeros hacen gestos inapropiados durante las conversaciones”, concorde con la tabla 11 y figura 11, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 40% casi siempre.

Por lo que, en el planteamiento “A veces me comunico con gestos para que me entiendan”, concorde con la tabla 12 y figura 12, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 33,3% casi siempre.

En consecuencia, en el planteamiento “Cuando alguien es agresivo conmigo, respondo con confianza y tranquilidad”, concorde con la tabla 13 y figura 13, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 36,7% siempre.

Por lo cual, en el planteamiento “Mi voz y mi forma de hablar se demuestran tranquilas cuando me dirijo hacia los demás”, concorde con la tabla 14 y figura 14, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 43,3% casi siempre.

De modo, en el planteamiento “Me alegra que reconozcan mis esfuerzos y mis sacrificios”, concorde con la tabla 15 y figura 15, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 40% casi siempre.

Manera que, en el planteamiento “Me gusta coordinar y trabajar en equipo en la empresa”, concorde con la tabla 16 y figura 16, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 46,7% siempre.

Así que, en el planteamiento “Me gusta que la gente me diga las cosas directamente”, concorde con la tabla 17 y figura 17, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 53,3% siempre.

Pues, en el planteamiento “Admiro a quienes, con integridad lideran la

discusión, que son organizados y que tienen confianza”, concorde con la tabla 18 y figura 18, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 50% siempre.

Además, en el planteamiento “Me agradan las personas que usan palabras y acciones apropiadas para ayudar a transmitir el mensaje”, concorde con la tabla 19 y figura 19, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 50% casi siempre.

De manera que, en el planteamiento “Antes de atacar, respondo con creación, no con reacción”, concorde con la tabla 20 y figura 20, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 53,3% casi siempre.

En concreto, en el planteamiento “Crees que el compañerismo funciona en las organizaciones”, concorde con la tabla 21 y figura 21, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 36,7% siempre.

En el caso de, el planteamiento “Le resulta fácil trabajar con aquellos que no están de acuerdo con usted”, concorde con la tabla 22 y figura 22, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 36,7% siempre.

En particular, en el planteamiento “Te cuesta desarrollar la empatía en tu vida diaria”, concorde con la tabla 23 y figura 23, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 33,3% casi siempre y 33,3% siempre.

Para comprender, en el planteamiento “Considera que todos en la organización están trabajando juntos para lograr ciertos resultados”, concorde con la tabla 24 y figura 24, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 40% siempre.

Con respecto, en el planteamiento “Considera que la organización se viene desarrollando de forma adecuada”, concorde con la tabla 25 y figura 25, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 43,3% siempre.

Luego, en el planteamiento “Siente que sus cualidades se potencian al máximo en la organización para lograr mejores resultados”, concorde con la tabla 26 y figura

26, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 53,3% casi siempre.

Prosiguiendo, en el planteamiento “Mantiene mucha responsabilidad personal por las tareas que realizas”, concorde con la tabla 27 y figura 27, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 50% siempre.

Luego, en el planteamiento “Asumo mi rol con responsabilidad, sin interferir en los demás”, concorde con la tabla 28 y figura 28, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 40% siempre.

Considerando, en el planteamiento “Siente que ha cumplido con las expectativas de su jefe al ingresar a la entidad”, concorde con la tabla 29 y figura 29, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 43,3% casi siempre y 43,3% siempre.

Ahora viendo, en el planteamiento “Siente que su empleador reconoce y aprecia sus esfuerzos ofreciéndole incentivos”, concorde con la tabla 30 y figura 30, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 46,7% casi siempre.

Examinando, en el planteamiento “Crees que esta organización te ha dado un crecimiento profesional y personal”, concorde con la tabla 31 y figura 31, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 46,7% casi siempre.

En el caso de, el planteamiento “La empresa te ha proporcionado herramientas necesarias para mejorar tu desempeño”, concorde con la tabla 32 y figura 32, del número total de empleados en las empresas encuestadas indica la existencia en un porcentaje de 40% siempre.

Prueba de Normalidad

Hipótesis nula (Ho): Los datos siguen un suministro conocido.

Hipótesis alternativa (Ha): Los datos no siguen un suministro conocido.

Nivel significativo

Confianza (NC): 95%

Rango de error: 5%

### Estadísticas de prueba

Si el valor mínimo de riesgo ( $p$ ) es inferior a 0,05: aceptar  $H_a$ .

Si el valor mínimo de riesgo ( $p$ ) es igual o superior a 0,05: aceptar  $H_o$ .

### Prueba de hipótesis

Si las variables se distribuyen normalmente: se utiliza la prueba paramétrica (coeficiente de Pearson).

Si la variable no tiene distribución normal: se utiliza una prueba no paramétrica (Sperman Rho).

Nota: Según la Tabla 33, utilizando la información recopilada de 30 muestras analizadas con Shapiro-Wilk, el valor  $p$  de normalidad de la muestra fue 0,00 para las variables del estudio. Concluimos que los datos del estudio mostraron que no sigue una distribución normal. De esta forma, se realiza el análisis estadístico de Spearman Rho para evaluar muestras no paramétricas.

### Análisis Inferencial

#### Prueba estadística de Correlación Rho de Spearman

Barrera (2014), la investigación de vínculo de Spearman es un crecimiento simplificado jamás paramétrico que tiene como neutral justipreciar la realce de la unión entre segundo variables cuantitativas. (Tabla 34)

### Prueba de hipótesis

#### Prueba de Hipótesis General

$H_a$ : Existe relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en una cevichería, San Martin de Porres, 2023.

$H_o$ : No existe relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en una cevichería, San Martin de Porres, 2023.

Nota: A proporción de la tabla 35 se haya un coeficiente de correlación de 0,438 entre las variables en estudio, con una ratio promedio de significancia bilateral de 0,016, siendo menor a la probabilidad de 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Indicando la relación entre comunicación

asertiva y trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023.

#### Prueba de Hipótesis Especifica 1

He1: Existe relación entre la comunicación asertiva y la colaboración en el trabajo en equipo en una cevichería, San Martin de Porres, 2023.

Ho1: No existe relación entre la comunicación asertiva y la colaboración en el trabajo en equipo en una cevichería, San Martin de Porres, 2023.

Nota: A proporción de la tabla 36 se haya un coeficiente de correlación de 0,419 entre la variable comunicación asertiva y la dimensión cooperación. Demostrando la existencia de una relación positiva media, con valor de significancia de 0.021, siendo menor a la probabilidad de 0.05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la alternativa. Indicando la relación entre comunicación asertiva y colaboración en una cevichería, San Martín de Porres, 2023.

#### Prueba de Hipótesis Especifica 2

He2: Existe relación entre la comunicación asertiva y la coordinación en el trabajo en equipo en una cevichería, San Martin de Porres, 2023.

Ho2: No existe relación entre la comunicación asertiva y la coordinación en el trabajo en equipo en una cevichería, San Martin de Porres, 2023.

Nota: A proporción de la tabla 37 se haya un coeficiente de correlación de 0,447 entre la variable comunicación asertiva y la dimensión cooperación. Demostrando la existencia de una relación positiva media, con valor de significancia de 0.013, siendo menor a la probabilidad de 0.05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la alternativa. Indicando la relación entre comunicación asertiva y coordinación en una cevichería, San Martín de Porres, 2023.

#### Prueba de Hipótesis Especifica 3

He3: Existe relación entre la comunicación asertiva y el esfuerzo en el trabajo en equipo en una cevichería, San Martin de Porres, 2023

Ho3: No existe relación entre la comunicación asertiva y el esfuerzo en el trabajo en equipo en una cevichería, San Martin de Porres, 2023



Nota: A proporción de la tabla 38 se haya un coeficiente de correlación de 0,514 entre la variable comunicación asertiva y la dimensión esfuerzo. Demostrando la existencia de una relación positiva considerable, con valor de significancia de 0.004, siendo menor a la probabilidad de 0.05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la alternativa. Indicando la relación entre comunicación asertiva y esfuerzo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023.

## V. DISCUSIÓN

Una vez obtenido los resultados desarrollados, se analiza el objetivo general, confirmando el estudio de variables se puede combinar con los siguientes artículos científicos mencionados con anterioridad:

Herrera et al., 2017; el trabajo en equipo se caracteriza por fomentar el dinamismo, la innovación y el desarrollo en diferentes categorías que pueden resultar complejas. Esto significa que los individuos que trabajan en equipo están dispuestos a realizar actividades y cooperar con otros para lograr objetivos. Fomentar el progreso y desarrollo conjunto de los equipos de empleados.

Castro y Calzadilla, 2021; por otro lado, en la interacción constante con otras personas, se pone énfasis en el aprendizaje de habilidades comunicativas, por lo que este proceso en ocasiones puede conducir a situaciones conflictivas, causar estrés y limitar la vida plena de una persona. Sin embargo, se ha mencionado la necesidad de una comunicación fluida y es útil y suficiente para que una persona se desenvuelva en la vida cotidiana y tenga herramientas para defender su punto de vista sin faltar el respeto a los demás.

Sin embargo, mediante la encuesta se obtuvo la información y para tal efecto se administró un cuestionario. Para determinar la confiabilidad y validez de los datos, el instrumento fue revisado, evaluado y validado por tres expertos en la línea de estudio, los cuales fueron dos magísteres y un doctorado. La encuesta fue brindada al personal del negocio. Finalmente, una vez obtenido los resultados se procedió a pasar por el SPSS para determinar la confiabilidad de instrumento utilizado, arrojando de resultado de 0.870, lo que confirma que ambas variables son confiables.

En tanto, el total de la muestra estuvo formada por 30 personas, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk para analizar la hipótesis. Esta prueba arrojó un resultado de 0,000. Por ende, se acepta la hipótesis alternativa. Concluyendo que los datos tienen una distribución normal y cumplen las pruebas no paramétricas. Otra razón de la confiabilidad de la información de este estudio es que la información es recopilada por diferentes autores y los artículos son consistentes con las variables. Este es otro proceso de recopilación de datos que nos ayuda a garantizar que la información recopilada sea completamente clara, precisa y verdadera.

De igual forma se analizó la hipótesis general existe relación entre la comunicación

asertiva y trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023. Luego de realizar el análisis de los datos, en cuanto a la hipótesis general, según la Tabla 35, la cual mostró que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,438.

Por otro lado, en la prueba de la hipótesis específica 1, según la Tabla 36, se encontró un coeficiente de correlación de 0,419 entre la variable comunicación asertiva y la dimensión colaboración.

De igual forma, la prueba de hipótesis específica 2, según la Tabla 37, encontró un coeficiente de correlación de 0.447 para la variable comunicación asertiva y la dimensión coordinación.

Finalmente, en la prueba de hipótesis específica 3, según la Tabla 38, se encontró un coeficiente de correlación de 0,514 para la variable comunicación asertiva y la dimensión esfuerzo.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. En cuanto a los datos y resultados en la prueba de hipótesis general, la respuesta del coeficiente de Spearman es igual a 0,438 y de manera similar el nivel de significancia bilateral es 0,016. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Concluyendo la existencia de relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023.
2. En cuanto a los datos y resultados en la prueba de la primera hipótesis, la respuesta del coeficiente de Spearman es igual a 0,419 y de manera similar el nivel de significancia bilateral es 0,021. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Concluyendo la existencia de relación entre la comunicación asertiva y la colaboración en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023.
3. En cuanto a los datos y resultados en la prueba de la segunda hipótesis, la respuesta del coeficiente de Spearman es igual a 0,447 y de manera similar el nivel de significancia bilateral es 0,013. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Concluyendo la existencia de relación entre la comunicación asertiva y la coordinación en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023.
4. En cuanto a los datos y resultados en la prueba de la tercera hipótesis, la respuesta del coeficiente de Spearman es igual a 0,514 y de manera similar el nivel de significancia bilateral es 0,004. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Concluyendo la existencia de relación entre la comunicación asertiva y la colaboración en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023.

## VII. RECOMENDACIONES

Luego del análisis de la tesis, se procede a presentar las recomendaciones sobre las variables en estudio:

1. Organizar actividades que fomenten la colaboración entre el personal de cocina, servicio y administrativo, al mismo tiempo, establecer roles y responsabilidades específicas para cada miembro del equipo. Esto contribuye a operaciones más eficientes y una experiencia a la cliente más satisfactoria en la cevichería.
2. Simulación de colaboración, es decir, una simulación práctica que imite una situación de la vida real en la cevichería donde los empleados deben trabajar juntos para superar desafíos específicos. Esto mejora la capacidad de su equipo para colaborar y tomar decisiones rápidamente.
3. Sesiones de retroalimentación y coordinación, fomentar sesiones periódicas de retroalimentación donde los empleados puedan expresar sus ideas para mejorar la comunicación y coordinación. Generando un entorno abierto que acepta sugerencias.
4. Implementar la participación en reuniones de equipo y actividades de formación. Esto se puede lograr estableciendo un sistema para reconocer a quienes hayan realizado contribuciones destacadas creando lazos de compromiso y esfuerzo.

## REFERENCIAS

- Ahmad, A. al et. (2021). Validity and reliability of new instruments for measuring patient satisfaction with removable dentures, Arabic Version. *BMC Oral Health*, 21(446), e1736. <https://bit.ly/3sPVoko>
- Ander, & Aguilar. (2001). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. España: Netbiblo S.L. <https://books.google.com.co/books?id=bwelcBnPNuoC&printsec=frontcover&hl=es>
- Arshanov, Shanen (2022) Hubungan Komunikasi Asertif dengan Teamwork pada Siswa SMA. Undergraduate (S1) thesis, Universitas Muhammadiyah Malang <http://eprints.umm.ac.id/id/eprint/84957>
- Avtgis, T.A., & Rancer, A. S. (2023). The Theory of Independent-Mindedness: Three Decades of Research on Organizational Communication Effectiveness. *Business and Professional Communication Quarterly*, 23294906221144765.
- Bratu, M., & Cioca, L. (2018). Adaptation of managerial style to the personality of engineers, in order to increase performance in the workplace. *Polish Journal of Management Studies*, 17(1), 67-77. doi:10.17512/pjms.2018.17.1.06
- Calderón, H. L. (2020). Comunicación efectiva y trabajo en equipo del profesional de enfermería del Hospital IISuarez Angamos, Miraflores, 2019 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. In Repositorio - UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52943>
- Campbell, A. R., al et. (2020). Interventions to promote teamwork, delegation and communication among registered nurses and nursing assistants: An integrative review. *Journal of Nursing Management*, 28(7), 1465-1472.
- Castro, G., y Calzadilla, G. (2021). La comunicación asertiva. Una mirada desde la psicología de la educación. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 12(3), 131-151. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/1177>
- Cavallucci, O. (2017). El reto de la comunicación liderazgo comunicacional y herramientas negociadoras. *Estudios de la gestión : revista Internacional de Administración*, 1, 119–. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5478>
- Cervantes, G. Muñoz, G, Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad de servicio a clientes. *Revista Espacios*. 41(14), 3,

file:///C:/Users/Ronald/Downloads/a20v41n14p27.pdf

- Chiavenato I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. (4ta ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento organizacional*. (2da ed.) México: Mc Graw Hill Interamericana
- Chen, H. W., Wu, J. C., Kang, Y. N., Chiu, Y. J., & Hu, S. H. (2023). Assertive communication training for nurses to speak up in cases of medical errors: A systematic review and meta-analysis. *Nurse Education Today*, 105831.
- Chowdhury, T., & Murzi, H. (2019, July). Literature review: Exploring teamwork in engineering education. In *Proceedings of the Conference: Research in Engineering Education Symposium, Cape Town, South Africa* (pp. 10-12).
- Cisneros-Caicedo, A. J., Guevara-García, A. F., Urdánigo-Cedeño, J. J., y GarcésBravo, J. E. (2022). Techniques and Instruments for Data Collection that Support Scientific Research in Pandemic Times. *Dominio de la Ciencia*, 8(1), 1165-1185. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Córdova, B. I. (2019). *El proyecto de investigación cuantitativa*. Editorial: San Marcos.
- Correa, M (2021). *Comunicación asertiva administrativa y trabajo en equipo en los colaboradores de una empresa*. [Tesis para optar el título profesional de administración, Universidad Peruana de las Américas]  
file:///C:/Users/Ronald/Downloads/1%20(2).pdf
- Díaz, M. M. L. (2021). *Comunicación asertiva y toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2020* [Tesis de 34 Maestría, Universidad César Vallejo]. In *Repositorio - Universidad César Vallejo*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58800/Díaz\\_MML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58800/Díaz_MML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dinh, J. V., Traylor, A. M., Kilcullen, M. P., Perez, J. A., Schweissing, E. J., Venkatesh, A., & Salas, E. (2020). Cross-disciplinary care: a systematic review on teamwork processes in health care. *Small Group Research*, 51(1), 125-166.
- Doukanari, E., al et. (2021). The quest for sustainable teaching praxis: Opportunities and challenges of multidisciplinary and multicultural

- teamwork. *Sustainability*, 13(13), 7210.
- Fernández, M. y Manzanares, M. (2015). Operaciones auxiliares de almacenaje MF1325\_1. España: Ediciones Nobel S.A
- Herrera, R. F., Muñoz, F. C., y Salazar, L. A. (2017). Diagnóstico del Trabajo en Equipo en Estudiantes en Chile. *Formación Universitaria*, 10(5), 49-58. <https://bit.ly/3sOVjxl>
- Hernández, R., al et. (2010). Metodología de la investigación (5ta edición ed.). México D.F, México: Mc Graw Hi Educación. [https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n\\_5ta\\_edici%C3%B3n\\_Roberto\\_Hern%C3%A1ndez\\_Sampieri](https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri)
- Lease, S. (2018). Assertive behavior: A double-edged sword for women at work? *Clinical Psychology: Science and Practice*, 25(1), 1-4. doi:10.1111/cpsp.12226
- León, Q. J. (2021). Destrezas gerenciales en el trabajo en equipo percibido por los trabajadores administrativos de un Hospital Base III de Puno, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. In Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72394>
- Lýon, D. & Algarín, E. (2014). La comunicación asertiva en las organizaciones. Proyecto de carrera: administración de empresas. <https://docplayer.es/72243009-La-comunicacion-asertiva-en-las-organizaciones.html>
- López, M. y González M. (2006). Disciplinar con inteligencia emocional. España: Ediciones Gamma.
- Martin, G., Khajuria, A., Arora, S., King, D., Ashrafian, H., & Darzi, A. (2019). The impact of mobile technology on teamwork and communication in hospitals: a systematic review. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 26(4), 339-355.
- Morales Vásquez, E. E. (2020). Relaciones interpersonales y comunicación asertiva en estudiantes de quinto año de básica de una Unidad Educativa del Guayas, 2020. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61629>
- Ocón, T. J. C. (2021). Practica del Líder y su Influencia en el Trabajo en Equipo del Personal de los Centros de Salud Mental Comunitarios de la Ciudad del



- Cusco, Año 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. In Repositorio - Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73086/Ocon\\_TJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73086/Ocon_TJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pane, M. M., Siregar, C., Fios, F., & Lake, S. C. (2021). The Teamwork skills formation of Elementary School Students after the disaster preparedness training. Association for Computing Machinery (ICDEL, 2021), 101-105. <https://acortar.link/3g9Shh>
- Quiñonez, J., & Moyano, G. (2019). La asertividad como estilo de comunicación en la formación del sujeto o educador. revista científica, 4 (ed.Esp.), 68 - 83, e - ISSN: 2542 - 2987 .
- Quiñonez, J., & Moyano, G. (2019). La asertividad como estilo de comunicación en la formación del sujeto o educador. revista científica, 4 (ed.Esp.), 68 - 83, e - ISSN: 2542 - 2987. [https://www.researchgate.net/publication/335639388\\_La\\_asertividad\\_como\\_estilo\\_de\\_comunicacion\\_en\\_la\\_formacion\\_del\\_sujeto\\_educador](https://www.researchgate.net/publication/335639388_La_asertividad_como_estilo_de_comunicacion_en_la_formacion_del_sujeto_educador)
- Requena, C. R. (2021). La comunicación asertiva y el clima laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. In Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33928/bernaola\\_ts.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33928/bernaola_ts.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Riso, W. (1988). Entrenamiento asertivo. Medellín: Rayuela. <https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-latinoamericana-de-psicologia/articulo/riso-w-entrenamiento-asertivo-aspectos-conceptuales-evaluativos-y-de-intervencion-medellin-ediciones-rayuela-1988>
- Robbins, S., & Judge, T. (2010). Comportamiento Organizacional. México.: 10° Edición Editorial Pearson Educación. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). Administración. México: Pearson Educación. <https://www.ceut.edu.mx/Biblioteca/books/Administraci%C3%B3n/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. México: Décimo

- tercera edición. Pearson Educación.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Romaní, A (2018). Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del Hospital de Ventanilla (Perú). *Revista de Investigación Valdizana*. 18(3) 166. <https://doi.org/10.33554/riv.12.3.152>
- Santizo, C. A. (2016). Condiciones institucionales del trabajo colaborativo como estrategia de cambio del sistema educativo. *Perfiles educativos*, 38(153), 154-167. <https://bit.ly/3Ctbfsz>
- Shannon, C. & Weaver, W. (1948). *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana, Il: Illinois UP. <https://idolotec.files.wordpress.com/2012/02/modelo-de-shannon-y-weaver1.pdf>
- Sharfstein, J., Becker, S., & Mello, M. (2020). Diagnostic testing for the novel coronavirus. *Jama*, 323(15), 1437-1438. doi:10.1001/jama.2020.3864
- Sucari, W., & Quispe, J. (2019). Trabajo docente en equipo y su relación con los compromisos de gestión escolar en educación secundaria. *Revista Innova Educación*, 1(2), 156–171. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2019.02.002>
- Tannenbaum, S. I., al et. (2021). Managing teamwork in the face of pandemic: evidence-based tips. *BMJ quality & safety*, 30(1), 59-63.
- Toledo, R. P. (2021). Relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de un Hospital de EsSalud Lima [Tesis de Maestría, Universidad Hermilio Valdizán]. In Repositorio Universidad Hermilio Valdizán. [https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6690/PG\\_S00174T68.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6690/PG_S00174T68.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torres, N., y Gallego, M. J. (2022). Evaluación del trabajo en equipo en Educación Primaria. Estudio en España y México. *Revista Educación*, 46(1),1-16. <https://doi.org/10.15517/revedu.v46i1.44258>
- UNESCO. (2020). Trabajo en equipo. IPE Buenos Aires, Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación. <https://bit.ly/3sRsaSs>
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., y Perozo, E. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. Editorial

Universidad de la Guajira. <https://bit.ly/3NqKSb6>

- Veldman, M. A., Doolaard, S., Bosker, R. J., & Snijders, T. A. (2020). Young children working together. Cooperative learning effects on group work of children in Grade 1 of primary education. *Learning and Instruction*, (67), 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.learninstruc.2020.101308>
- Zuck, E. (2021). Effect of Mentorship on New Graduate Nurses' Assertive Communication: An Evidence Review.

## **ANEXOS**

### **Anexo 1:**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO \***

#### **RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV**

Título de la investigación: Comunicación asertiva y trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023

Investigador (a) (es): Zavaleta Montalván, Rocío del Milagro

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Comunicación asertiva y trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre comunicación asertiva y Trabajo en Equipo, San Martín de Porres, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte – Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se espera tener una versión más clara al analizar cuál es la relación entre la comunicación asertiva y trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Comunicación asertiva y trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023”.

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de no maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) **Zavaleta Montalvan Rocio del Milagro**, email **dzavaletamo@ucvvirtual.edu.pe** y Docente asesor **Salazar Moscol, Wilfredo George**, email **wsalazarmo@ucvvirtual.edu.pe**.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

.....

Fecha y hora:

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*

## Anexo 2: Ficha de evaluación por juicio de expertos



### Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Comunicación Asertiva y Trabajo en Equipo en una Cevichería, San Martín de Porres, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Juan Manuel Alarcón Camero	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Zavaleta Montalvan, Rocio del Milagro
<b>Procedencia:</b>	Del autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Trabajadores / San Martín de Porres
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



**4. Soporte teórico**

- **Variable 1: Comunicación asertiva**

Robbins y Judge, (2010), es un proceso interactivo que construye relaciones a través de un comportamiento honesto, respetuoso y positivo que busca comunicarse con los demás a medida que surgen. Es por ello que los conflictos pueden evitarse mediante una comunicación segura y responsable, comprometiéndose personalmente a abstenerse de conductas agresivas para llegar a solucionar los conflictos

- **Variable 2: Trabajo en equipo**

Ander & Aguilar (2001) indicaron que el trabajo en equipo consiste en reuniones de colaboradores que se unen para poder organizar todo lo referente a la empresa. Cada grupo es responsable del resultado final, por lo que los miembros de cada grupo están ayudando gratuitamente. Cada sección dedica mucho tiempo a áreas específicas para que cada jefe se responsabilice de lo que tiene asignado y así construya la empresa.

Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación Asertiva	Estrategias de asertividad	Requieren de la capacidad de monitorear con precisión el entorno social y ajustar el enfoque en consecuencia de uno, podría conducir a resultados positivos en su mayoría (Lease, 2018)
	Estilo asertivo	Involucra emociones, y cuando estas se salen de control, una persona puede volverse verbalmente agresiva y/o adaptarse a las necesidades del interlocutor sin dañar o incluso proteger positivamente a la persona. (bratu y cioca, 2018)
	Comunicación precisa	Es importante para evitar confusiones, se debe proporcionar información apropiada (Sharfstein, al et., 2020)
Trabajo en equipo	Colaborar	López y González (2006), sugieren que ser un socio colaborativo requiere que usted deje de lado sus propios intereses personales para liderar el trabajo del grupo en un proyecto que se completará, ayudando así a otros.
	Coordinación	Chiavenato (2009, p.67), se dice que radica en los esfuerzos del equipo para crear un sistema, apoyando el trabajo conjunto para lograr tareas comunes.
	Esfuerzo	Chiavenato (2009, p.240) enfatiza que es el modo que la persona manipula para hacer el trabajo.





**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Comunicación Asertiva y Trabajo en Equipo en una Cevichería, San Martín de Porres, 2023<sup>o</sup> elaborado por Zavaleta Montalvan, Rocio del Milagro en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento: Comunicación Asertiva**

- Primera dimensión: Estrategias de asertividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Aserción positiva	1	4	4	4	
Comunicación verbal o gestual	2	4	4	4	
Formas de comunicación.	3-4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Estilo asertivo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Autoestima	5	4	4	4	
Aserción efectiva	6	4	4	4	
Respeto	7-8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación precisa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación eficaz	9	4	4	4	
Reacción ante agresión	10	4	4	4	
Comunicación empática	11-12	4	4	4	


**Variable del instrumento: Trabajo en equipo**

- Primera dimensión: Colaborar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Compañerismo	13-14	4	4	4	
Empatía	15	4	4	4	
Esfuerzo	16	4	4	4	

- Segunda dimensión: Coordinación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Gestionar	17	4	4	4	
Optimizar	18	4	4	4	
Responsabilidad	19-20	4	4	4	



- Tercera dimensión: Esfuerzo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Expectativas	21	4	4	4	
Recompensa	22	4	4	4	
Crecimiento	23,24	4	4	4	

*Juan Manuel Alarcón Camero*  
.....  
(Grado, Nombres y Apellidos del juez)  
DNI N° ...44830868

*Magister, Juan Manuel Alarcón Camero*

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Comunicación Asertiva y Trabajo en Equipo en una Cevichería, San Martín de Porres, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	BARBOZA PÉREZ REYNALDO	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Marketing	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	


**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Zavaleta Montalvan, Rocio del Milagro
<b>Procedencia:</b>	Del autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Trabajadores / San Martín de Porres
<b>Significación:</b>	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> <li>- La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> </ul>



4. **Soporte teórico**

• **Variable 1: Comunicación asertiva**

Robbins y Judge, (2010), es un proceso interactivo que construye relaciones a través de un comportamiento honesto, respetuoso y positivo que busca comunicarse con los demás a medida que surgen. Es por ello que los conflictos pueden evitarse mediante una comunicación segura y responsable, comprometiéndose personalmente a abstenerse de conductas agresivas para llegar a solucionar los conflictos

• **Variable 2: Trabajo en equipo**

Ander & Aguilar (2001) indicaron que el trabajo en equipo consiste en reuniones de colaboradores que se unen para poder organizar todo lo referente a la empresa. Cada grupo es responsable del resultado final, por lo que los miembros de cada grupo están ayudando gratuitamente. Cada sección dedica mucho tiempo a áreas específicas para que cada jefe se responsabilice de lo que tiene asignado y así construya la empresa.



Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación Asertiva	Estrategias de asertividad	Requieren de la capacidad de monitorear con precisión el entorno social y ajustar el enfoque en consecuencia de uno, podría conducir a resultados positivos en su mayoría (Lease, 2018)
	Estilo asertivo	Involucra emociones, y cuando estas se salen de control, una persona puede volverse verbalmente agresiva y/o adaptarse a las necesidades del interlocutor sin dañar o incluso proteger positivamente a la persona. (bratu y cioca, 2018)
	Comunicación precisa	Es importante para evitar confusiones, se debe proporcionar información apropiada (Sharfstein, al et., 2020)
Trabajo en equipo	Colaborar	López y González (2006), sugieren que ser un socio colaborativo requiere que usted deje de lado sus propios intereses personales para liderar el trabajo del grupo en un proyecto que se completará, ayudando así a otros.
	Coordinación	Chiavenato (2009, p.67), se dice que radica en los esfuerzos del equipo para crear un sistema, apoyando el trabajo conjunto para lograr tareas comunes.
	Esfuerzo	Chiavenato (2009, p.240) enfatiza que es el modo que la persona manipula para hacer el trabajo.



**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Comunicación Asertiva y Trabajo en Equipo en una Cevichería, San Martín de Porres, 2023" elaborado por Zavaleta Montalvan, Rocio del Milagro en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento: Comunicación Asertiva**

- Primera dimensión: Estrategias de asertividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Aserción positiva	1	4	4	4	
Comunicación verbal o gestual	2	4	4	4	
Formas de comunicación.	3-4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Estilo asertivo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Autoestima	5	4	4	4	
Aserción efectiva	6	4	4	4	
Respeto	7-8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación precisa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación eficaz	9	4	4	4	
Reacción ante agresión	10	4	4	4	
Comunicación empática	11-12	4	4	4	


**Variable del instrumento: Trabajo en equipo**

- Primera dimensión: Colaborar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Compañerismo	13-14	4	4	4	
Empatía	15	4	4	4	
Esfuerzo	16	4	4	4	

- Segunda dimensión: Coordinación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Gestionar	17	4	4	4	
Optimizar	18	4	4	4	
Responsabilidad	19-20	4	4	4	



- Tercera dimensión: Esfuerzo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Expectativas	21	4	4	4	
Recompensa	22	4	4	4	
Crecimiento	23,24	4	4	4	

  
(Grado, Nombres y Apellidos del juez)  
DNI N° 4.505.6924

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



**Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Comunicación Asertiva y Trabajo en Equipo en una Cevichería, San Martín de Porres, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	DAVID FERNANDO ALIAGA CORREA.	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)


**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Zavaleta Montalvan, Rocio del Milagro
<b>Procedencia:</b>	Del autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Trabajadores / San Martín de Porres
<b>Significación:</b>	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> <li>- La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> </ul>

**4. Soporte teórico**

- **Variable 1: Comunicación asertiva**

Robbins y Judge, (2010), es un proceso interactivo que construye relaciones a través de un comportamiento honesto, respetuoso y positivo que busca comunicarse con los demás a medida que surgen. Es por ello que los conflictos pueden evitarse mediante una comunicación segura y responsable, comprometiéndose personalmente a abstenerse de conductas agresivas para llegar a solucionar los conflictos

- **Variable 2: Trabajo en equipo**

Ander & Aguilar (2001) indicaron que el trabajo en equipo consiste en reuniones de colaboradores que se unen para poder organizar todo lo referente a la empresa. Cada grupo es responsable del resultado final, por lo que los miembros de cada grupo están ayudando gratuitamente. Cada sección dedica mucho tiempo a áreas específicas para que cada jefe se responsabilice de lo que tiene asignado y así construya la empresa.

Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación Asertiva	Estrategias de asertividad	Requieren de la capacidad de monitorear con precisión el entorno social y ajustar el enfoque en consecuencia de uno, podría conducir a resultados positivos en su mayoría (Lease, 2018)
	Estilo asertivo	Involucra emociones, y cuando estas se salen de control, una persona puede volverse verbalmente agresiva y/o adaptarse a las necesidades del interlocutor sin dañar o incluso proteger positivamente a la persona. (bratu y cioca, 2018)
	Comunicación precisa	Es importante para evitar confusiones, se debe proporcionar información apropiada (Sharfstein, al et., 2020)
Trabajo en equipo	Colaborar	López y González (2006), sugieren que ser un socio colaborativo requiere que usted deje de lado sus propios intereses personales para liderar el trabajo del grupo en un proyecto que se completará, ayudando así a otros.
	Coordinación	Chiavenato (2009, p.67), se dice que radica en los esfuerzos del equipo para crear un sistema, apoyando el trabajo conjunto para lograr tareas comunes.
	Esfuerzo	Chiavenato (2009, p.240) enfatiza que es el modo que la persona manipula para hacer el trabajo.



**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Comunicación Asertiva y Trabajo en Equipo en una Cevichería, San Martín de Porres, 2023" elaborado por Zavaleta Montalvan, Rocio del Milagro en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento: Comunicación Asertiva**

- Primera dimensión: Estrategias de asertividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Aserción positiva	1	4	4	4	
Comunicación verbal o gestual	2	4	4	4	
Formas de comunicación.	3-4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Estilo asertivo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Autoestima	5	4	4	4	
Aserción efectiva	6	4	4	4	
Respeto	7-8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación precisa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación eficaz	9	4	4	4	
Reacción ante agresión	10	4	4	4	
Comunicación empática	11-12	4	4	4	


**Variable del instrumento: Trabajo en equipo**

- Primera dimensión: Colaborar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Compañerismo	13-14	4	4	4	
Empatía	15	4	4	4	
Esfuerzo	16	4	4	4	

- Segunda dimensión: Coordinación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Gestionar	17	4	4	4	
Optimizar	18	4	4	4	
Responsabilidad	19-20	4	4	4	

- Tercera dimensión: Esfuerzo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Expectativas	21	4	4	4	
Recompensa	22	4	4	4	
Crecimiento	23,24	4	4	4	

  
 Dr. David Fernando Blaya Correa  
 (Grado, Nombres y Apellidos del juez)  
 DNI N° 27168879

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**Anexo 3:** Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Comunicación Asertiva	Tal como lo define Robbins y Judge, (2010), es un proceso interactivo que construye relaciones a través de un comportamiento honesto, respetuoso y positivo que busca comunicarse con los demás a medida que surgen. Es por ello que los conflictos pueden evitarse mediante una comunicación segura y responsable, comprometiéndose personalmente a abstenerse de conductas agresivas para llegar a solucionar los conflictos.	Las dimensiones que se utilizaran para medir la comunicación asertiva son las siguientes: a) estrategias en asertividad, b) estilo asertivo y c) comunicación precisa, siendo necesarias para formar parte de un cuestionario tipo likert que consta de 12 ítems para aplicarlo por el SPSS.	Estrategias en asertividad	Aserción positiva	P1	ESCALA DE LIKERT ORDINAL  Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca Nunca
				Comunicación verbal o gestual	P2	
				Formas de comunicación	P3-P4	
			Estilo asertivo	Autoestima	P5	
				Aserción efectiva	P6	
				Respeto	P7-P8	
			Comunicación precisa	Comunicación eficaz	P9	
				Reacción ante agresión	P10	
				Comunicación empática	P11-P12	

Variable 2: Trabajo en equipo	Ander & Aguilar (2001) indicaron que el trabajo en equipo consiste en reuniones de colaboradores que se unen para poder organizar todo lo referente a la empresa. Cada grupo es responsable del resultado final, por lo que los miembros de cada grupo están ayudando gratuitamente. Cada sección dedica mucho tiempo a áreas específicas para que cada jefe se responsabilice de lo que tiene asignado y así construya la empresa.	Respecto al trabajo en equipo se recoge información de los colaboradores a través de las siguientes dimensiones: a) colaboración, b) coordinación y c) esfuerzo, que formarán parte del cuestionario con 12 items respecto a esta variable, obteniendo su resultado por el SPSS.	Colaboración	Compañerismo	P13- p14
				Empatía	P15
				Cooperación	P16
			Coordinación	Gestionar	P17
				Optimizar	P18
				Responsabilidad	P19- P20
			Esfuerzo	Expectativas	P21
				Recompensas	P22
				Crecimiento	P23- P24

#### Anexo 4:

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### Comunicación Asertiva y Trabajo en Equipo

#### INSTRUCCIONES:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo:

***Determinar la relación entre comunicación asertiva y trabajo en equipo, en una cevichería, San Martín de Porres, 2023.***

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo [dzavaletamo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:dzavaletamo@ucvvirtual.edu.pe)

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

N°	Ítems	Puntuaciones				
<b>VARIABLE: COMUNICACIÓN ASERTIVA</b>						
1	Cuando hablo con una persona, lo hago con respeto.	1	2	3	4	5
2	Manejo mis emociones a través de la reflexión interna.	1	2	3	4	5
3	Me siento incómodo cuando los compañeros hacen gestos inapropiados durante las conversaciones.	1	2	3	4	5



4	Me comunico con gestos para que me entiendan.	1	2	3	4	5
5	Cuando alguien es agresivo conmigo, respondo con confianza y tranquilidad.	1	2	3	4	5
6	Mi voz y mi forma de hablar se demuestran tranquilas cuando me dirijo hacia los demás.	1	2	3	4	5
7	Me alegra que reconozcan mis esfuerzos y mis sacrificios.	1	2	3	4	5
8	Me gusta coordinar y trabajar en equipo en la empresa.	1	2	3	4	5
9	Me gusta que la gente me diga las cosas directamente.	1	2	3	4	5
10	Admiro a quienes, con integridad lideran la discusión, que son organizados y que tienen confianza.	1	2	3	4	5
11	Me agradan las personas que usan palabras y acciones apropiadas para ayudar a transmitir el mensaje.	1	2	3	4	5
12	Antes de atacar, respondo con creación, no con reacción.	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE: TRABAJO EN EQUIPO</b>		<b>Puntuaciones</b>				
13	Crees que el compañerismo funciona en las organizaciones.	1	2	3	4	5
14	Le resulta fácil trabajar con aquellos que no están de acuerdo con usted.	1	2	3	4	5
15	Te cuesta desarrollar la empatía en tu vida diaria.	1	2	3	4	5
16	Considera que todos en la organización están trabajando juntos para lograr ciertos resultados.	1	2	3	4	5
17	La organización se viene desarrollando de forma adecuada.	1	2	3	4	5

18	Siente que sus cualidades se potencian al máximo en la organización para lograr mejores resultados.	1	2	3	4	5
19	Mantiene mucha responsabilidad personal por las tareas que realizas.	1	2	3	4	5
20	Asumo mi rol con responsabilidad, sin interferir en los demás	1	2	3	4	5
21	Siente que ha cumplido con las expectativas de su jefe al ingresar a la entidad.	1	2	3	4	5
22	Siente que su empleador reconoce y aprecia sus esfuerzos ofreciéndole incentivos.	1	2	3	4	5
23	Crees que esta organización te ha dado un crecimiento profesional y personal.	1	2	3	4	5
24	La empresa te ha proporcionado herramientas necesarias para mejorar tu desempeño.	1	2	3	4	5

## Anexo 5: Captura de pantalla del Software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1088032488&s=1&o=2259246664&lang=es

feedback studio ROCIO DEL MILAGRO ZAVALETA MONTALVAN Comunicación asertiva y Trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, ... /0 < 266 de 272 > ?

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Comunicación asertiva y Trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023**

**AUTOR:**  
Zavaleta Montalván, Rocio del Milagro (orcid.org/0000-0002-5324-7125)

**ASESOR:**  
Molina Muñoz Gino Eduardo (orcid.org/0000-0001-9477-5568)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ  
2023

**Resumen de coincidencias**

**20 %**

Se están viendo fuentes estándar  
[Ver fuentes en inglés](#)

**Coincidencias**

Ítem	Descripción	Porcentaje
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	10 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
5	archivosdemedicinadel... Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
8	bdigital.ula.ve Fuente de Internet	<1 %
9	www.uclpe.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

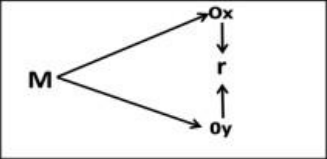
Página: 1 de 25 Número de palabras: 7161 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 21°C Nublado ESP 01:04 LAA 15/12/2023

**Anexo 6:** Matriz de Consistencia

<b>TÍTULO:</b> Comunicación asertiva y trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023							
<b>AUTOR:</b> Zavaleta Montalvan, Rocio del Milagro							
<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>				
<p>Problema general: PG: ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y la colaboración en el trabajo en equipo en</p>	<p>Objetivo General: OG: Determinar la relación entre comunicación asertiva y trabajo en equipo, en una cevichería, San Martín de Porres, 2023.</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la colaboración en el</p>	<p>Hipótesis General: HG: Existe relación entre la comunicación asertiva y trabajo en equipo en una cevichería, San Martín de Porres, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: HE1: Existe relación entre la comunicación asertiva y la colaboración en el trabajo en equipo en</p>	<b>Variable Independiente:</b> Comunicación asertiva				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Estrategias en asertividad	- Aserción positiva - Comunicación verbal o gestual - Formas de comunicación.	P1 P2 P3-P4	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4:	Malo: 30-69 Medio: 70-109
Estilo asertivo	- Autoestima - Aserción efectiva - Respeto	P5 P6 P7-P8	Casi siempre				

<p>una cevichería, San Martin de Porres, 2023?.</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y la coordinación en el trabajo en equipo en una cevichería, San Martin de Porres, 2023?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y el esfuerzo en el trabajo en equipo en una cevichería, San Martin de Porres, 2023?</p>	<p>trabajo en equipo en una cevichería, San Martin de Porres, 2023?.</p> <p>OE2: Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la coordinación en el trabajo en equipo en una cevichería, San Martin de Porres, 2023.</p> <p>OE3: Determinar la relación entre la comunicación asertiva y el esfuerzo en el trabajo en equipo en una cevichería, San Martin de Porres, 2023.</p>	<p>una cevichería, San Martin de Porres, 2023</p> <p>HE2: Existe relación entre la comunicación asertiva y la coordinación en el trabajo en equipo en una cevichería, San Martin de Porres, 2023.</p> <p>HE3: Existe relación entre la comunicación asertiva y el esfuerzo en el trabajo en equipo en una cevichería, San Martin de Porres, 2023.</p>	Comunica -ción precisa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación eficaz</li> <li>- Reacción ante agresión</li> <li>- Comunicación empática</li> </ul>	P9 P10 P11-P12	re 5: Siempre	
			<b>Variable Dependiente: Trabajo en equipo</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compañerismo</li> <li>- Empatía</li> <li>- Cooperación</li> </ul>	P13 P14 P15- P16	1: Nunca 2: Casi nunc a	Malo: 30-69  Medio: 70-109
Coordinación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar</li> <li>- Optimizar</li> <li>- Responsabilidad</li> </ul>	P17 P18 P19- P20	3: A veces 4:				

			Esfuerzo	- Expectativas - Recompensas - Crecimiento	P21 P22 P23- P24	Casi siemp re 5:Sie mpre	
<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>					
<p><b><u>Enfoque:</u></b> Cuantitativo</p> <p><b><u>Tipo:</u></b> Aplicado</p> <p><b><u>Diseño:</u></b> Transversal, no experimental</p>	<p><b><u>Población:</u></b> 30 trabajadores.</p> <p><b><u>Muestreo:</u></b> Censal</p> <p><b><u>Tamaño de muestra:</u></b> 30 trabajadores (indiferente sexo, edad, otros)</p>	<p><b><u>Variable 1:</u></b> Comunicación asertiva</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Autora:</b> Zavaleta Montalvan Rocio del Milagro</p> <p><b>Año:</b> 2023</p> <p><b>Lugar:</b> San Martin de Porres, Lima</p> <p><b><u>Variable 2:</u></b></p>		<p><b>Variable 1: Comunicación asertiva:</b> Robbins y Judge (2009), definieron a la comunicación asertiva como un proceso interactivo que construye relaciones a través de un comportamiento honesto, respetuoso y positivo que busca comunicarse con los demás a medida que surgen situaciones.</p> <p><b>Variable 2: Trabajo en equipo:</b> En cuando al trabajo en equipo, Robbins &amp; Coulter (2010), complementan el hecho de que los equipos de trabajo tienen integrantes con un objetivo en</p>			

<p><b>Nivel:</b> correlacional descriptivo</p>  <p>Se tiene: M = Muestra de investigación Ox, Oy = Observaciones de las variables r = Relación entre variables</p>		<p>Trabajo en equipo</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Autora:</b> Zavaleta Montalvan Rocio del Milagro</p> <p><b>Año:</b> 2023</p> <p><b>Lugar:</b> San Martin de Porres, Lima</p>	<p>común, específico y trabajan de manera colaborativa, utilizando sus propias habilidades, sinergia activa, responsabilidad ante todos y en conjunto.</p>
---	--	---	--

## Anexo 7: SPSS

### Fiabilidad

#### Escala: Comunicación Asertiva y Trabajo en Equipo

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	10	100,0

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	24



## Anexo 8: Tabulación de datos de cuestionario

ENCUESTADOS	V1												V2								V1			V2			V1	V2								
	D1				D2				D3				D4				D5				D6				D1	D2			D3	D4	D5	D6				
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24												
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	4	5	4	1	2	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
3	5	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
4	5	5	3	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	
5	4	3	1	3	3	3	3	4	5	3	4	4	5	4	1	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
6	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	
7	5	4	4	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	
8	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	
9	4	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	2	4	2	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	
10	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	2	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	
11	5	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
16	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	5	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5
18	4	4	4	4	3	5	3	3	5	3	4	5	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
19	3	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	2	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	5	3	4	5	3	4	5	5	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	5	2	5	5	3	2	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Elaboración Propia

## Anexo 9: Resultados obtenidos

SIEMPRE	13	8	11	7	11	11	9	14	16	15	13	8	11	9	10	12	13	10	15	12	13	10	9	12	5	9	13	7	12	11	8	9	272		
CASI SIEMPRE	14	14	12	10	9	13	12	11	7	7	15	16	9	11	10	11	12	16	11	11	13	14	14	11	21	16	16	19	15	15	19	17	283		
A VECES	3	8	5	9	7	5	9	3	7	8	2	5	10	9	6	6	4	4	4	7	4	5	7	5	4	5	1	4	3	4	3	4	142		
CASI NUNCA	0	0	1	3	3	1	0	2	0	0	0	1	0	1	3	1	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	
NUNCA	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	720

Elaboración Propia

## Anexo 10: Codificación de resultados

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

Elaboración Propia

## Anexo 11: Resultado de V DE AIKEN – Variable 1

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	JUEZ 1			JUEZ 2			JUEZ 3			MEDIA			V DE AIKEN				
				CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA		
COMUNICACIÓN ASERTIVA	ESTRATEGIAS DE ASERTIVIDAD	Aserción positiva	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.75	0.75	0.75	
		Comunicación verbal o gestual	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.75	0.75	0.75
		Formas de comunicación	3,4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.75	0.75	0.75
	ESTILO ASERTIVO	Autoestima	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.75	0.75	0.75
		Aserción efectiva	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.75	0.75	0.75
		Respeto	7,8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.75	0.75	0.75
	COMUNICACIÓN PRECISA	Comunicación eficaz	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.75	0.75	0.75
		Reacción ante agresión	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.75	0.75	0.75
		Comunicación empática	11,12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.75	0.75	0.75

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	V DE AIKEN		
			INDICADOR	DIMENSIÓN	VARIABLE
COMUNICACIÓN ASERTIVA	ESTRATEGIAS DE ASERTIVIDAD	Aserción positiva	0.75	0.75	0.75
		Comunicación verbal o gestual	0.75		
		Formas de comunicación	0.75		
	ESTILO ASERTIVO	Autoestima	0.75	0.75	
		Aserción efectiva	0.75		
		Respeto	0.75		
	COMUNICACIÓN PRECISA	Comunicación eficaz	0.75	0.75	
		Reacción ante agresión	0.75		
		Comunicación empática	0.75		

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 11: Resultado de V DE AIKEN – Variable 1

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	JUEZ 1			JUEZ 2			JUEZ 3			MEDIA			V DE AIKEN				
				CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA		
TRABAJO EN EQUIPO	COLABORACION	Compañerismo	13,14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.75	0.75	0.75	
		Empatía	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.75	0.75	0.75
		Cooperación	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.75	0.75	0.75
	COORDINACION	Gestionar	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.75	0.75	0.75
		Optimizar	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.75	0.75	0.75
		Responsabilidad	19,20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.75	0.75	0.75
	ESFUERZO	Expectativas	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.75	0.75	0.75
		Recompensas	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.75	0.75	0.75
		Crecimiento	23,24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.75	0.75	0.75

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	V DE AIKEN		
			INDICADOR	DIMENSIÓN	VARIABLE
TRABAJO EN EQUIPO	COLABORACION	Compañerismo	0.75	0.75	0.75
		Empatía	0.75		
		Cooperación	0.75		
	COORDINACION	Gestionar	0.75	0.75	
		Optimizar	0.75		
		Responsabilidad	0.75		
	ESFUERZO	Expectativas	0.75	0.75	
		Recompensas	0.75		
		Crecimiento	0.75		

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 1: Variable comunicación Asertiva.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	10,0	10,0	10,0
	CASI	19	63,3	63,3	73,3
	SIEMPRE				
	SIEMPRE	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 2: Variable Trabajo en Equipo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	13,3	13,3	13,3
	CASI	17	56,7	56,7	70,0
	SIEMPRE				
	SIEMPRE	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 3: Dimensión Estrategia en Asertividad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	13,3	13,3	13,3
	CASI	21	70,0	70,0	83,3
	SIEMPRE				
	SIEMPRE	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 4: Dimensión Estilo Asertivo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	16,7	16,7	16,7
	CASI SIEMPRE	16	53,3	53,3	70,0
	SIEMPRE	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 5: Dimensión Comunicación Precisa.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	3,3	3,3	3,3
	CASI SIEMPRE	16	53,3	53,3	56,7
	SIEMPRE	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 6: Dimensión Colaboración**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	13,3	13,3	13,3
	CASI SIEMPRE	19	63,3	63,3	76,7
	SIEMPRE	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 7: Dimensión Coordinación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	15	50,0	50,0	60,0
	SIEMPRE	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 8: Dimensión Esfuerzo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	13,3	13,3	13,3
	CASI SIEMPRE	15	50,0	50,0	63,3
	SIEMPRE	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 9: Cuando hablo con una persona, lo hago con respeto.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	14	46,7	46,7	56,7
	SIEMPRE	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 10: Manejo mis emociones a través de la reflexión interna.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	26,7	26,7	26,7
	CASI SIEMPRE	14	46,7	46,7	73,3
	SIEMPRE	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 11: Me siento incómodo cuando los compañeros hacen gestos inapropiados durante las conversaciones.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	6,7
	A VECES	5	16,7	16,7	23,3
	CASI SIEMPRE	12	40,0	40,0	63,3
	SIEMPRE	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 12: A veces me comunico con gestos para que me entiendan.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	CASI NUNCA	3	10,0	10,0	13,3
	A VECES	9	30,0	30,0	43,3
	CASI SIEMPRE	10	33,3	33,3	76,7
	SIEMPRE	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 13: Cuando alguien es agresivo conmigo, respondo con confianza y tranquilidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	10,0	10,0	10,0
	A VECES	7	23,3	23,3	33,3
	CASI SIEMPRE	9	30,0	30,0	63,3
	SIEMPRE	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 14: Mi voz y mi forma de hablar se demuestran tranquilas cuando me dirijo hacia los demás.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	A VECES	5	16,7	16,7	20,0
	CASI SIEMPRE	13	43,3	43,3	63,3
	SIEMPRE	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 15: Me alegra que reconozcan mis esfuerzos y mis sacrificios.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	9	30,0	30,0	30,0
	CASI SIEMPRE	12	40,0	40,0	70,0
	SIEMPRE	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**TABLA 16: Me gusta coordinar y trabajar en equipo en la empresa.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	6,7	6,7	6,7
	A VECES	3	10,0	10,0	16,7
	CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	53,3
	SIEMPRE	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 17: Me gusta que la gente me diga las cosas directamente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	7	23,3	23,3	23,3
	CASI SIEMPRE	7	23,3	23,3	46,7
	SIEMPRE	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 18: Admiro a quienes, con integridad lideran la discusión, que son organizados y que tienen confianza.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	26,7	26,7	26,7
	CASI SIEMPRE	7	23,3	23,3	50,0
	SIEMPRE	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 19: Me agradan las personas que usan palabras y acciones apropiadas para ayudar a transmitir el mensaje.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	15	50,0	50,0	56,7
	SIEMPRE	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 20: Antes de atacar, respondo con creación, no con reacción.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	A VECES	5	16,7	16,7	20,0
	CASI SIEMPRE	16	53,3	53,3	73,3
	SIEMPRE	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 21: Crees que el compañerismo funciona en las organizaciones.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	10	33,3	33,3	33,3
	CASI SIEMPRE	9	30,0	30,0	63,3
	SIEMPRE	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 22: Le resulta fácil trabajar con aquellos que no están de acuerdo con usted.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	A VECES	9	30,0	30,0	33,3
	CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	70,0
	SIEMPRE	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 23: Te cuesta desarrollar la empatía en tu vida diaria.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	CASI NUNCA	3	10,0	10,0	13,3
	A VECES	6	20,0	20,0	33,3
	CASI SIEMPRE	10	33,3	33,3	66,7
	SIEMPRE	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 24: Considera que todos en la organización están trabajando juntos para lograr ciertos resultados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	A VECES	6	20,0	20,0	23,3
	CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	60,0
	SIEMPRE	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 25: Considera que la organización se viene desarrollando de forma adecuada.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	A VECES	4	13,3	13,3	16,7
	CASI SIEMPRE	12	40,0	40,0	56,7
	SIEMPRE	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 26: Siente que sus cualidades se potencian al máximo en la organización para lograr mejores resultados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	13,3	13,3	13,3
	CASI SIEMPRE	16	53,3	53,3	66,7
	SIEMPRE	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 27: Mantiene mucha responsabilidad personal por las tareas que realizas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	13,3	13,3	13,3
	CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	50,0
	SIEMPRE	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 28: Asumo mi rol con responsabilidad, sin interferir en los demás.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	7	23,3	23,3	23,3
	CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	60,0
	SIEMPRE	12	40,0	40,0	100,0
	SIEMPRE	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 29: Siente que ha cumplido con las expectativas de su jefe al ingresar a la entidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	13,3	13,3	13,3
	CASI SIEMPRE	13	43,3	43,3	56,7
	SIEMPRE	13	43,3	43,3	100,0
	SIEMPRE	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 30: Siente que su empleador reconoce y aprecia sus esfuerzos ofreciéndole incentivos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	A VECES	5	16,7	16,7	20,0
	CASI SIEMPRE	14	46,7	46,7	66,7
	SIEMPRE	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 31: Crees que esta organización te ha dado un crecimiento profesional y personal.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	7	23,3	23,3	23,3
	CASI SIEMPRE	14	46,7	46,7	70,0
	SIEMPRE	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**TABLA 32: La empresa te ha proporcionado herramientas necesarias para mejorar tu desempeño.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	6,7	6,7	6,7
	A VECES	5	16,7	16,7	23,3
	CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	60,0
	SIEMPRE	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 33: Prueba de normalidad - Shapiro Wilk**

	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación_Asertiva	,755	30	,000
Trabajo_en_Equipo	,785	30	,000
Estrategia_en_Asertividad	,729	30	,000
Estilo_Asertivo	,799	30	,000
Comunicación_Precisa	,720	30	,000
Colaboración	,766	30	,000
Coordinación	,774	30	,000
Esfuerzo	,790	30	,000

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 34: Prueba estadística de Correlación Rho de Spearman**

*Niveles de correlación bilateral*

Rango	Relación
-0.91 A -1.00	Correlación Negativa Perfecta
-0.76 A -0.90	Correlación Negativa Muy Fuerte.
-0.51 A -0.75	Correlación Negativa Considerable.
-0.11 A -0.50	Correlación Negativa Media.
-0.01 A -0.10	Correlación Negativa Débil.
0.00	No Existe Correlación.
+0.01 A +0.10	Correlación Positiva Débil
+0.11 A +0.50	Correlación Positiva Media.
+0.51 A +0.75	Correlación Positiva Considerable.
+0.76 A +0.90	Correlación Positiva Muy Fuerte.
+0.91 A +1.00	Correlación Positiva Perfecta

Fuente: Barrera (2014)

**TABLA 35: Hipótesis General - Rho de Spearman**

			<b>Correlaciones</b>	
			Comunicación_Aser tiva	Trabajo_en_Equ ipo
Rho de Spearman	Comunicación_Aser tiva	Coeficien te de correlaci ón	1,000	,438
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	30	30
	Trabajo_en_Equipo	Coeficien te de correlaci ón	,438	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 36: Hipótesis Especifica 1 - Rho de Spearman**

		<b>Correlaciones</b>	
		Comunicación_Asertiva	Colaboración
Rho de Spearman	Comunicación_Asertiva	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,419
		N	30
	Colaboración	Coeficiente de correlación	,419
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 37: Hipótesis Específica 2 - Rho de Spearman**

		<b>Correlaciones</b>		
			Comunicación_Asertiva	Colaboración
Rho de Spearman	Comunicación_Asertiva	Coeficiente de correlación	1,000	,419
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	30	30
Colaboración	Comunicación_Asertiva	Coeficiente de correlación	,419	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia

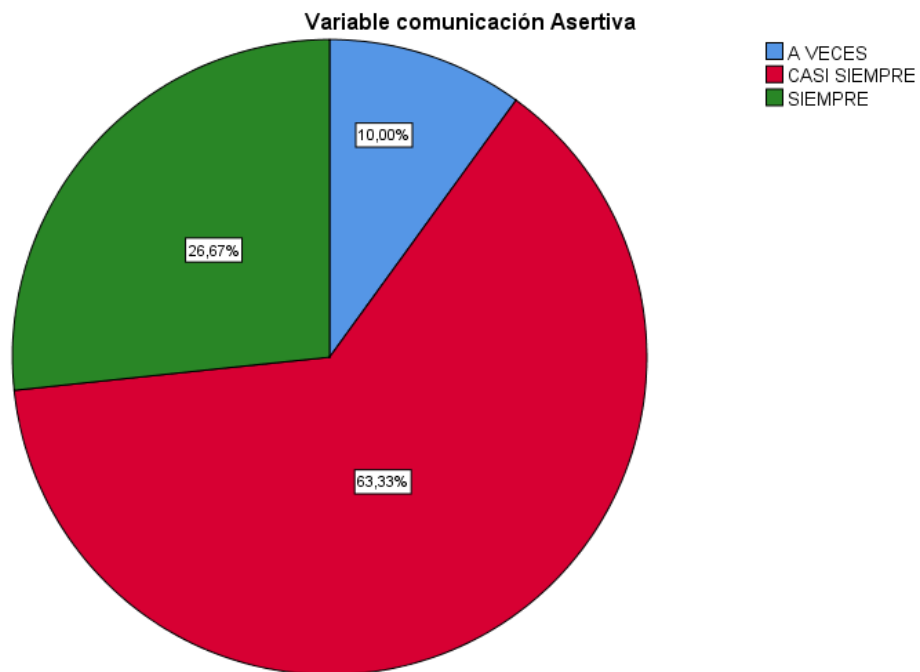
**TABLA 38: Hipótesis Especifica 3 - Rho de Spearman**

**Correlaciones**

			Comunicación _Asertiva	Esfuerzo
Rho de Spearman	Comunicación_Asertiva	Coeficiente de correlación	1,000	,514
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	30	30
Esfuerzo		Coeficiente de correlación	,514	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	30	30

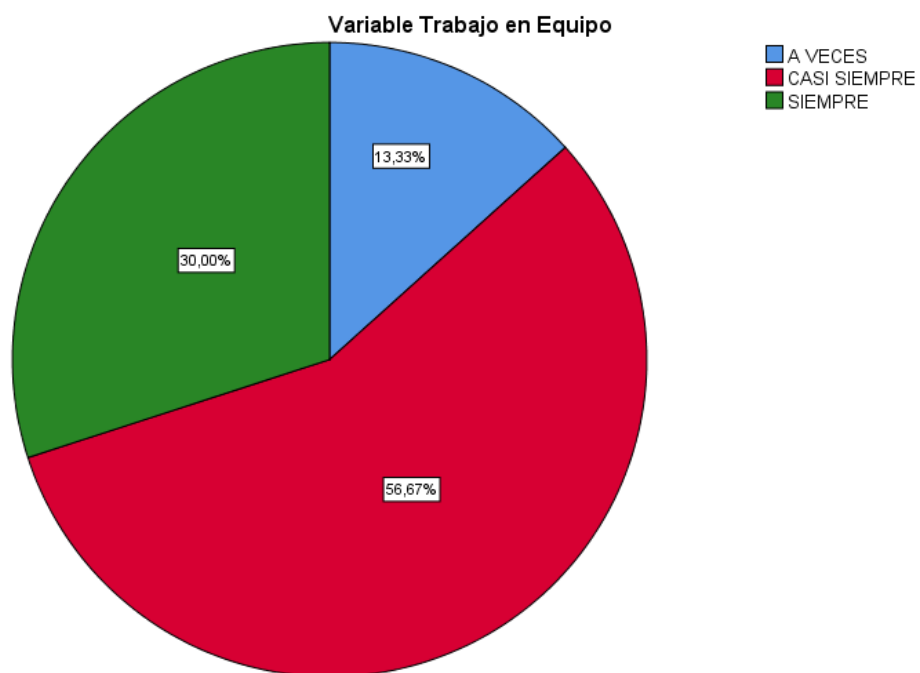
Fuente: Elaboración propia

**FIGURA 1: Representación gráfica de variable comunicación asertiva.**



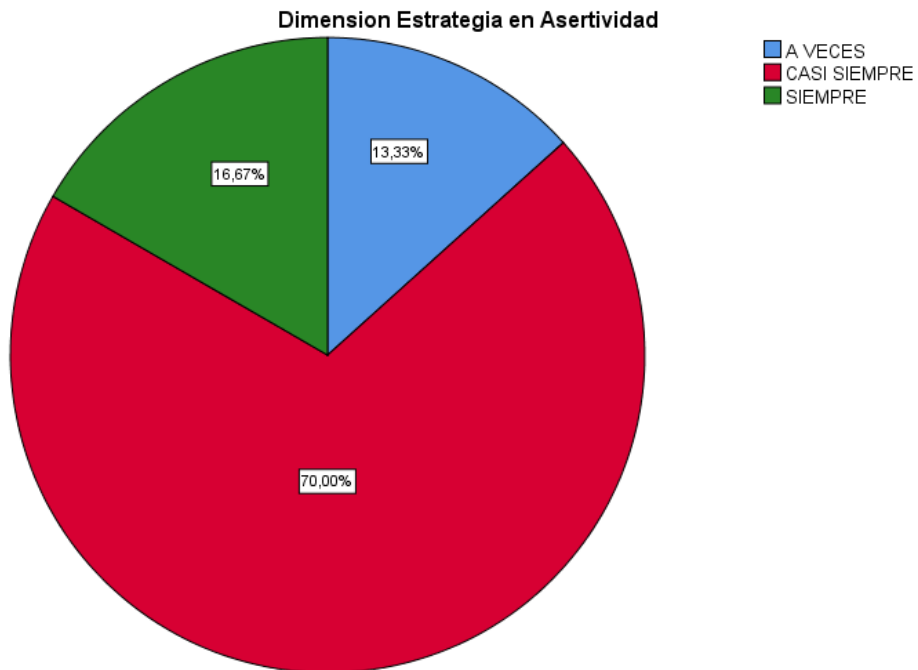
Fuente: SPSS 26

**FIGURA 2: Representación gráfica de variable trabajo en equipo.**



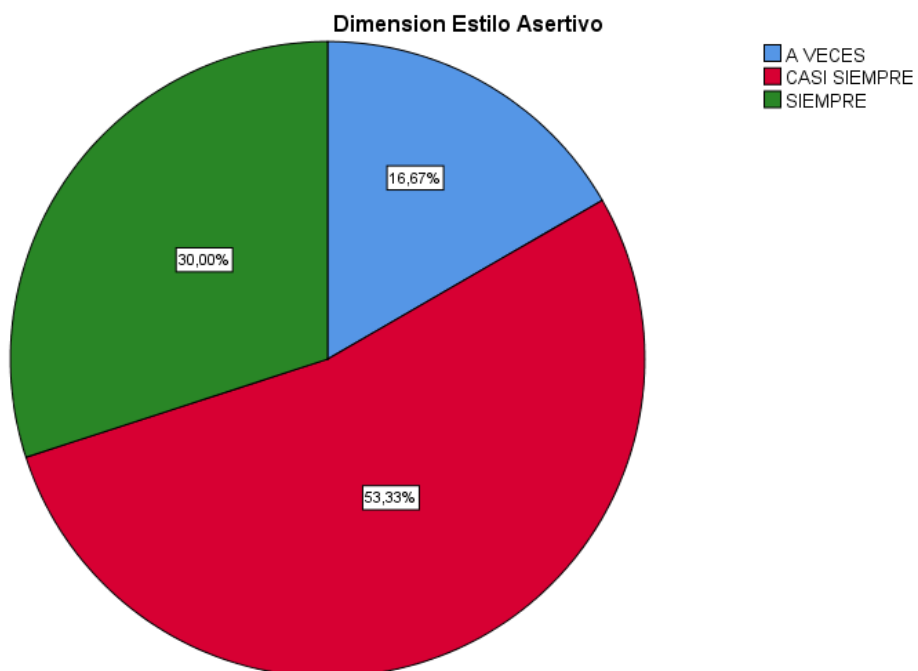
Fuente: SPSS 26

**FIGURA 3: Representación gráfica de dimensión estrategia en asertividad.**



Fuente: SPSS 26

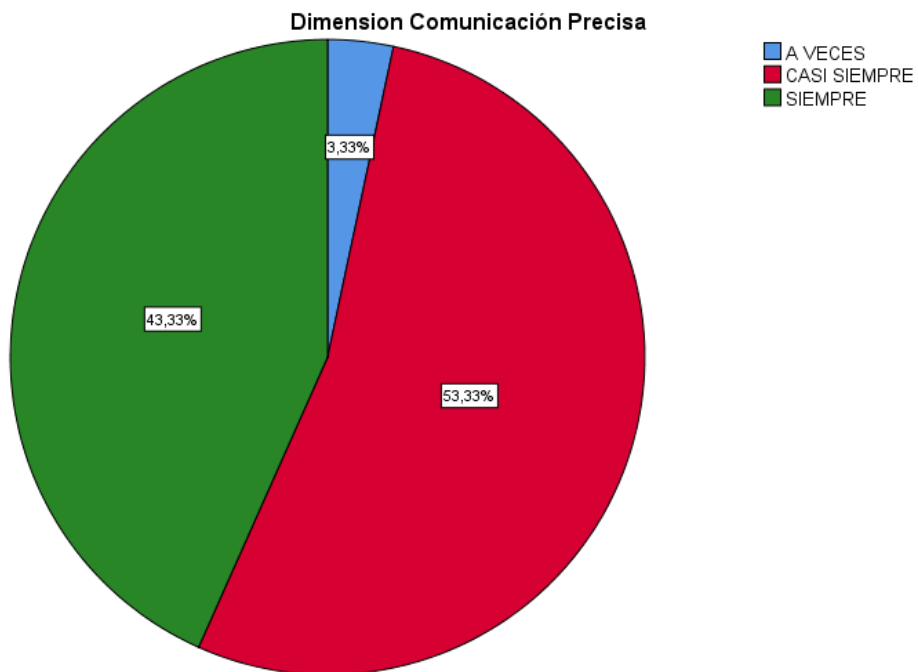
**FIGURA 4: Representación gráfica de dimensión estilo asertivo.**



Fuente: SPSS 26

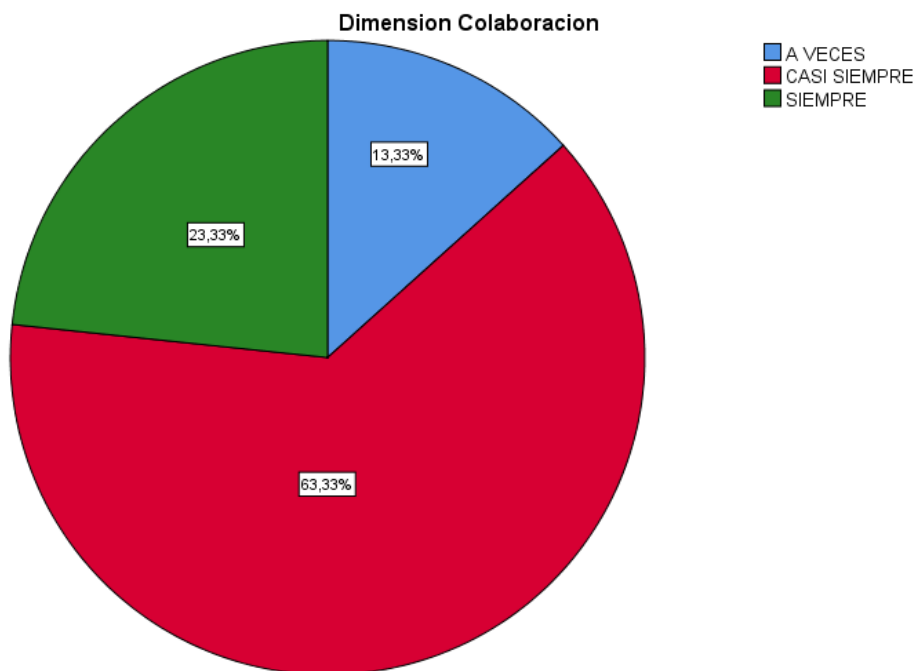


**FIGURA 5: Representación gráfica de dimensión comunicación precisa.**



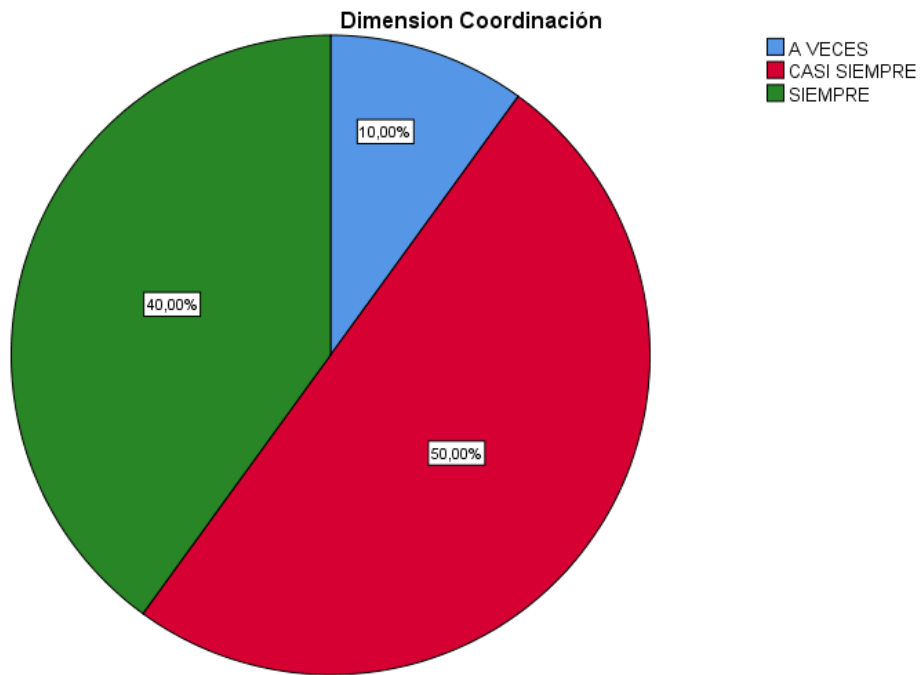
Fuente: SPSS 26

**FIGURA 6: Representación gráfica de dimensión colaboración.**



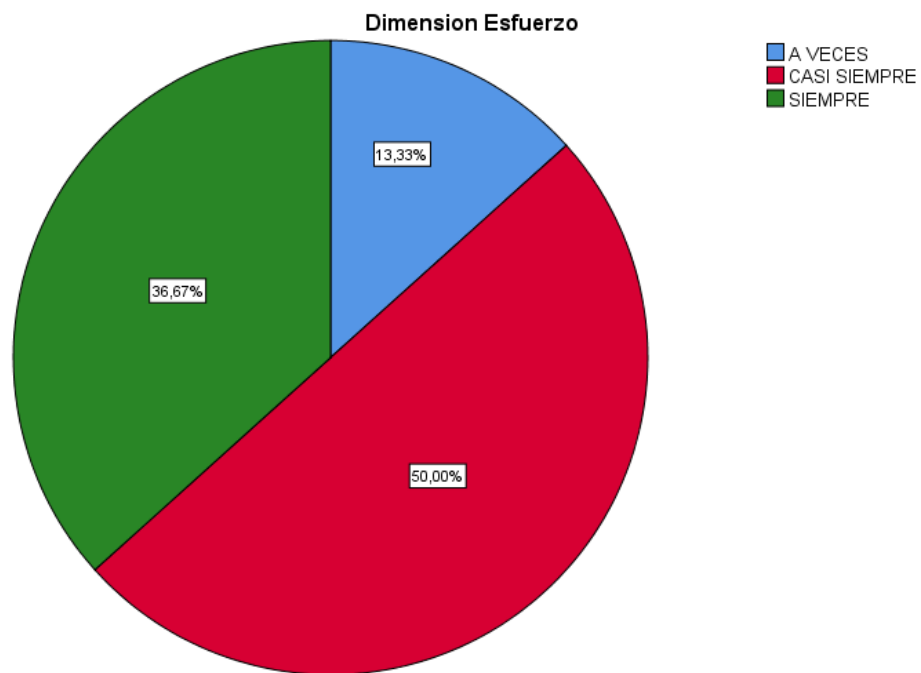
Fuente: SPSS 26

**FIGURA 7: Representación gráfica de dimensión coordinación.**



Fuente: SPSS 26

**FIGURA 8: Representación gráfica de dimensión esfuerzo.**



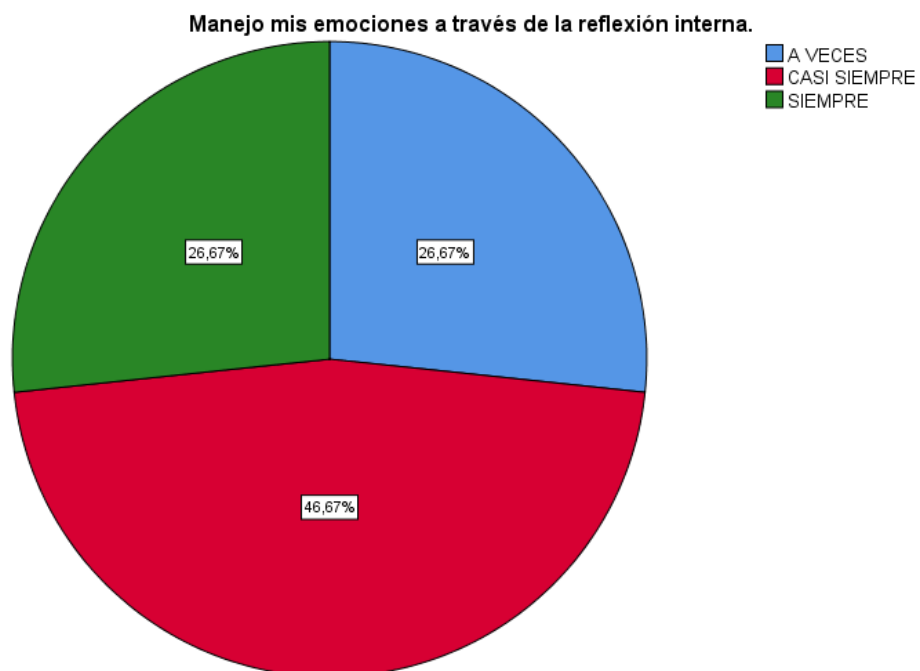
Fuente: SPSS 26

**FIGURA 9: Representación gráfica del indicador Aserción positiva - cuando hablo con una persona, lo hago con respeto.**



Fuente: SPSS 26

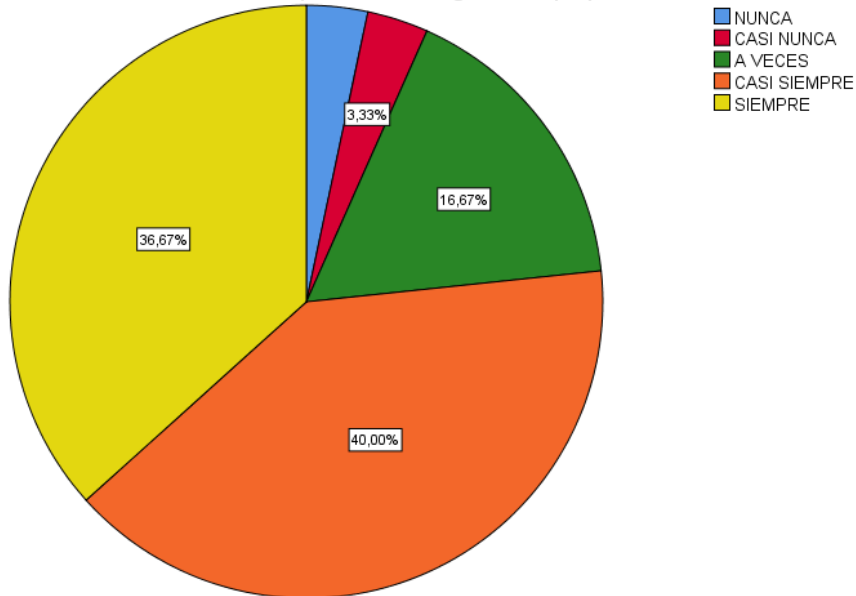
**FIGURA 10: Representación gráfica del indicador Comunicación verbal o gestual - Manejo mis emociones a través de la reflexión interna.**



Fuente: SPSS 26

**FIGURA 11: Representación gráfica del indicador Formas de comunicación – Me siento incómodo cuando los compañeros hacen gestos inapropiados durante las conversaciones.**

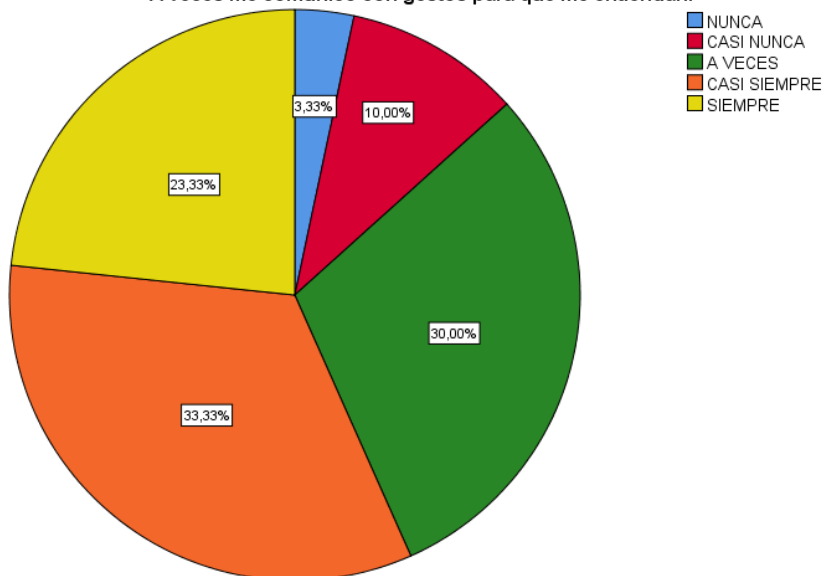
Me siento incómodo cuando los compañeros hacen gestos inapropiados durante las conversaciones.



Fuente: SPSS 26

**FIGURA 12: Representación gráfica del indicador Formas de comunicación – A veces me comunico con gestos para que me entiendan.**

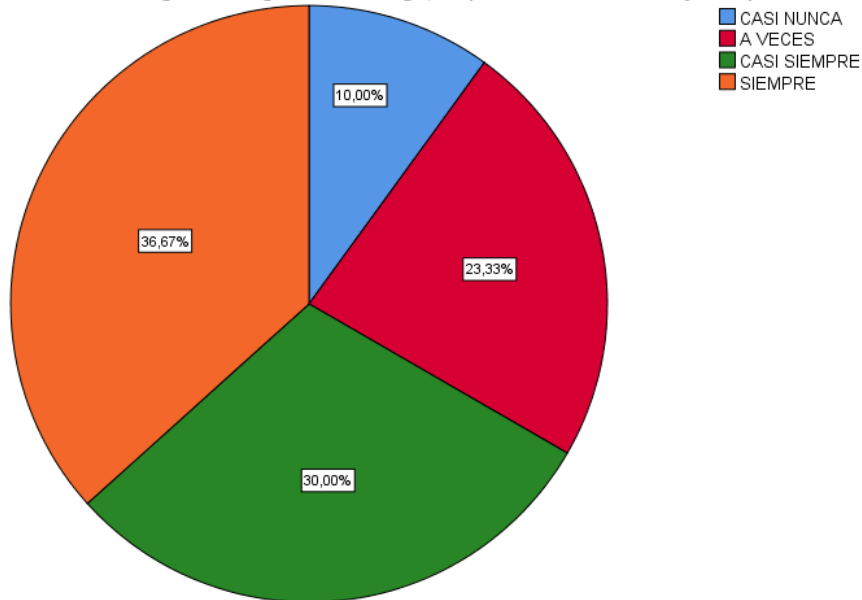
A veces me comunico con gestos para que me entiendan.



Fuente: SPSS 26

**FIGURA 13: Representación gráfica del indicador Autoestima – Cuando alguien es agresivo conmigo, respondo con confianza y tranquilidad.**

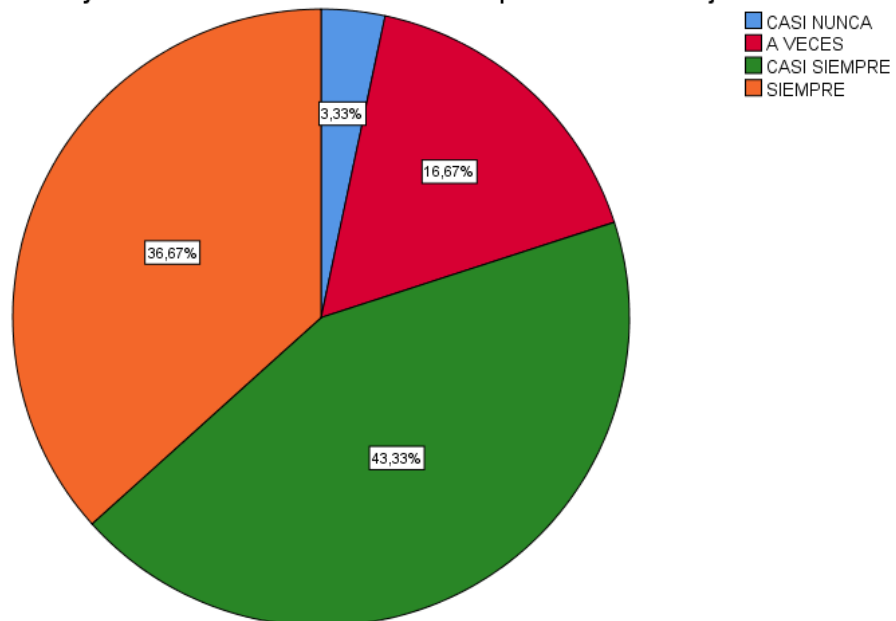
Cuando alguien es agresivo conmigo, respondo con confianza y tranquilidad.



Fuente: SPSS 26

**FIGURA 14: Representación gráfica del indicado Aserción efectiva – Mi voz y mi forma de hablar se demuestran tranquilas cuando me dirijo hacia los demás.**

Mi voz y mi forma de hablar se demuestran tranquilas cuando me dirijo hacia los demás.



Fuente: SPSS 26

**FIGURA 15: Representación gráfica del indicado Respeto – Me alegra que reconozcan mis esfuerzos y mis sacrificios.**



Fuente: SPSS 26

**FIGURA 16: Representación gráfica del indicador Respeto – Me gusta coordinar y trabajar en equipo en la empresa.**



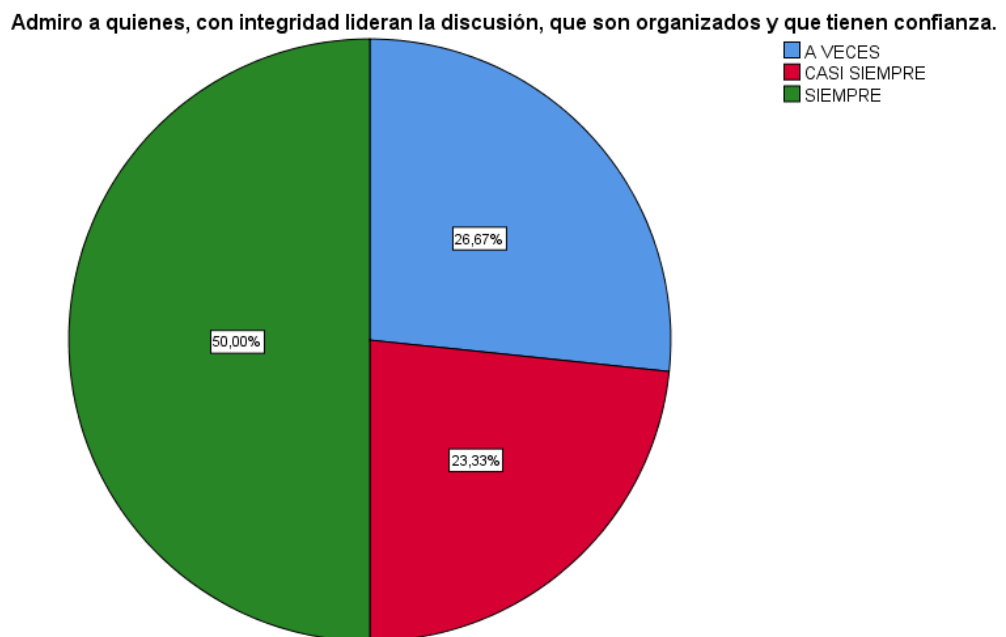
Fuente: SPSS 26

**FIGURA 17: Representación gráfica del indicado Comunicación eficaz – Me gusta que la gente me diga las cosas directamente.**



Fuente: SPSS 26

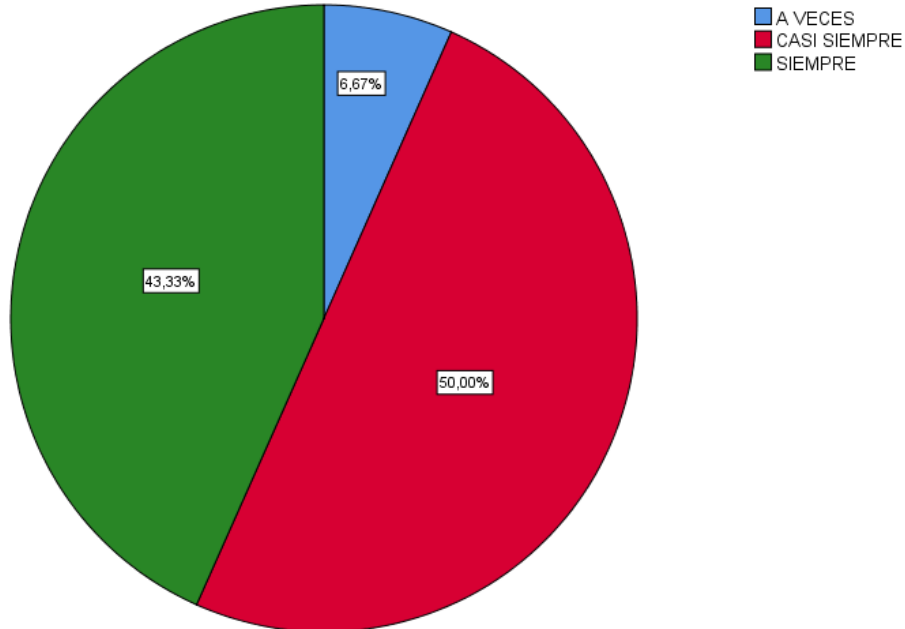
**FIGURA 18: Representación gráfica del indicado Reacción ante agresión – Admiro a quienes, con integridad lideran la discusión, que son organizados y que tienen confianza.**



Fuente: SPSS 26

**FIGURA 19: Representación gráfica del indicado Comunicación empática – Me agradan las personas que usan palabras y acciones apropiadas para ayudar a transmitir el mensaje.**

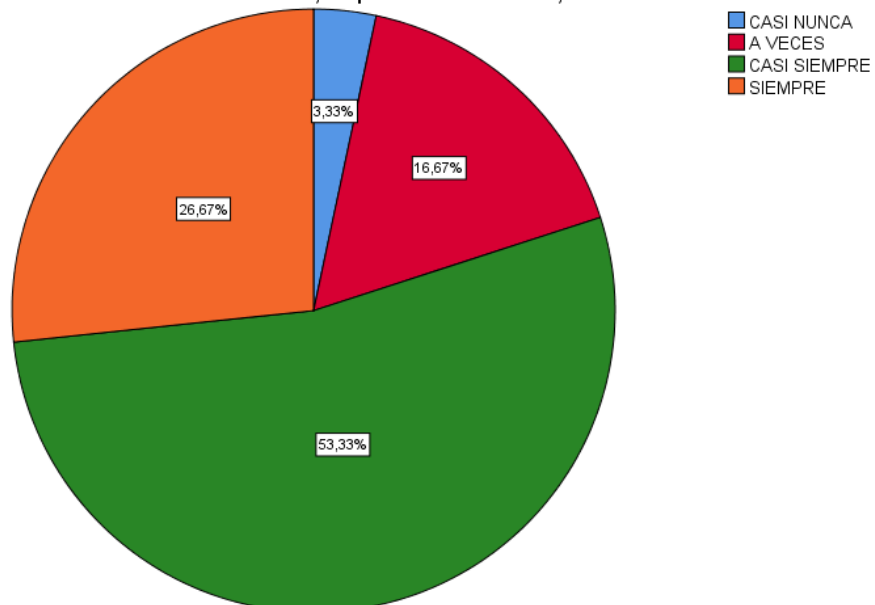
Me agradan las personas que usan palabras y acciones apropiadas para ayudar a transmitir el mensaje.



Fuente: SPSS 26

**FIGURA 20: Representación gráfica del indicado Comunicación empática – Antes de atacar, respondo con creación, no con reacción.**

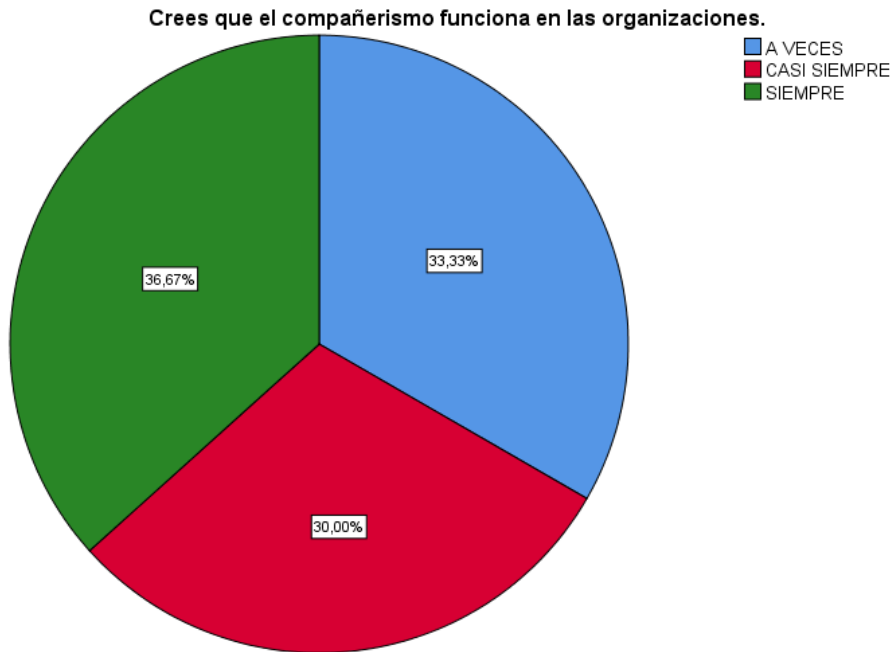
Antes de atacar, respondo con creación, no con reacción.



Fuente: SPSS 26

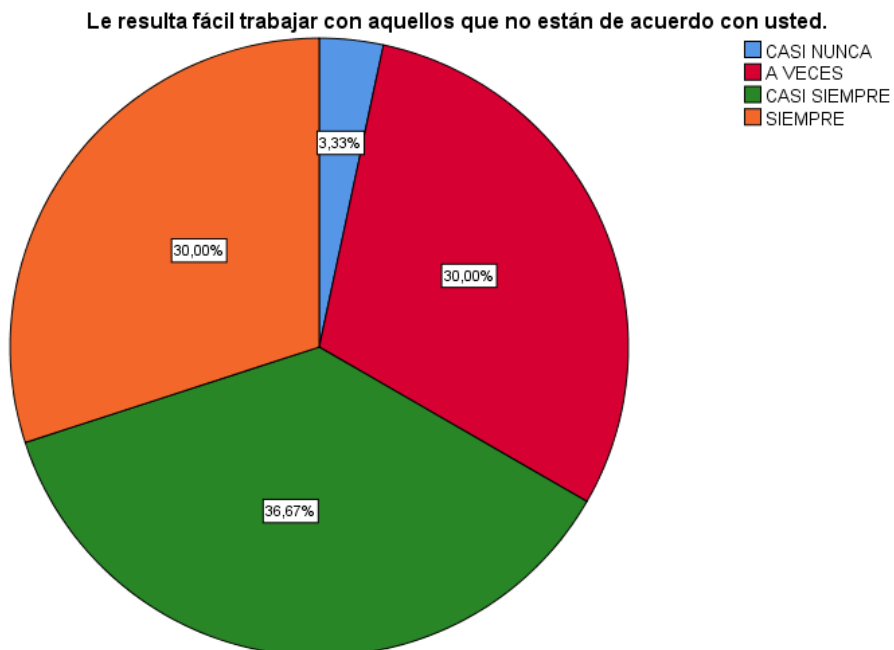


**FIGURA 21: Representación gráfica del indicador Compañerismo – Crees que el compañerismo funciona en las organizaciones.**



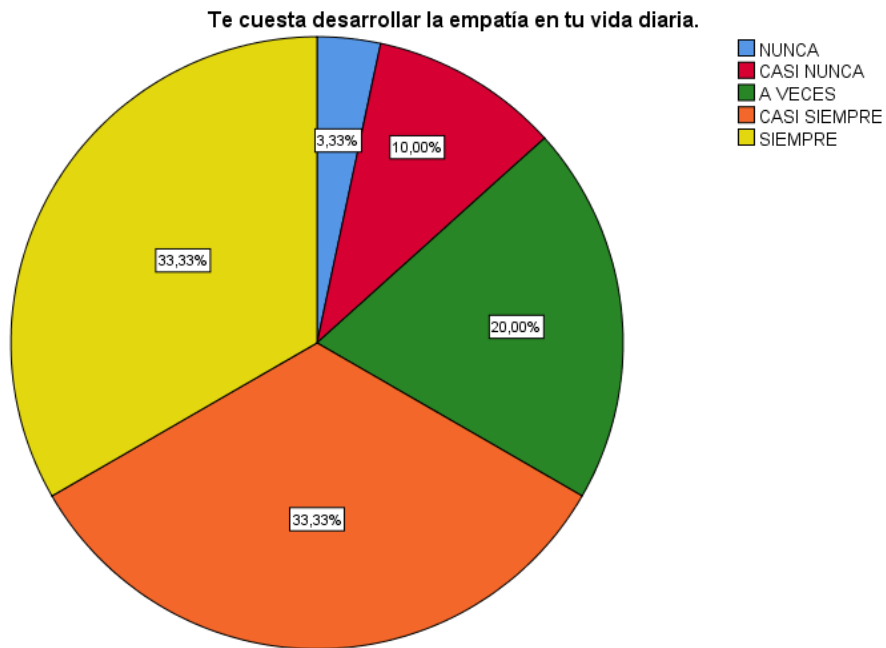
Fuente: SPSS 26

**FIGURA 22: Representación gráfica del indicador Compañerismo – Le resulta fácil trabajar con aquellos que no están de acuerdo con usted.**



Fuente: SPSS 26

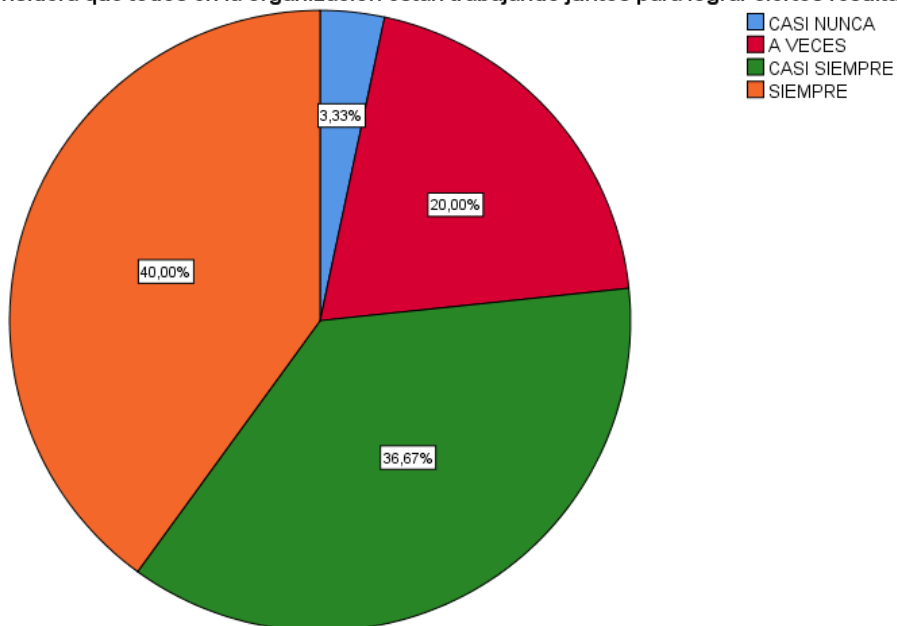
**FIGURA 23: Representación gráfica del indicador Empatía - Te cuesta desarrollar la empatía en tu vida diaria.**



Fuente: SPSS 26

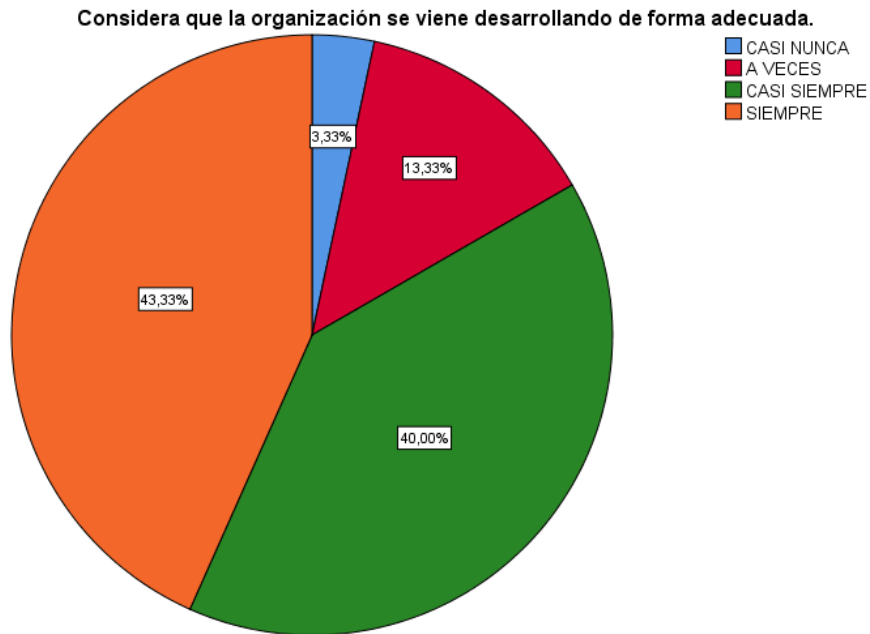
**FIGURA 24: Representación gráfica del indicador Cooperación - Considera que todos en la organización están trabajando juntos para lograr ciertos resultados.**

Considera que todos en la organización están trabajando juntos para lograr ciertos resultados.



Fuente: SPSS 26

**FIGURA 25: Representación gráfica del indicador Gestionar - Considera que la organización se viene desarrollando de forma adecuada.**



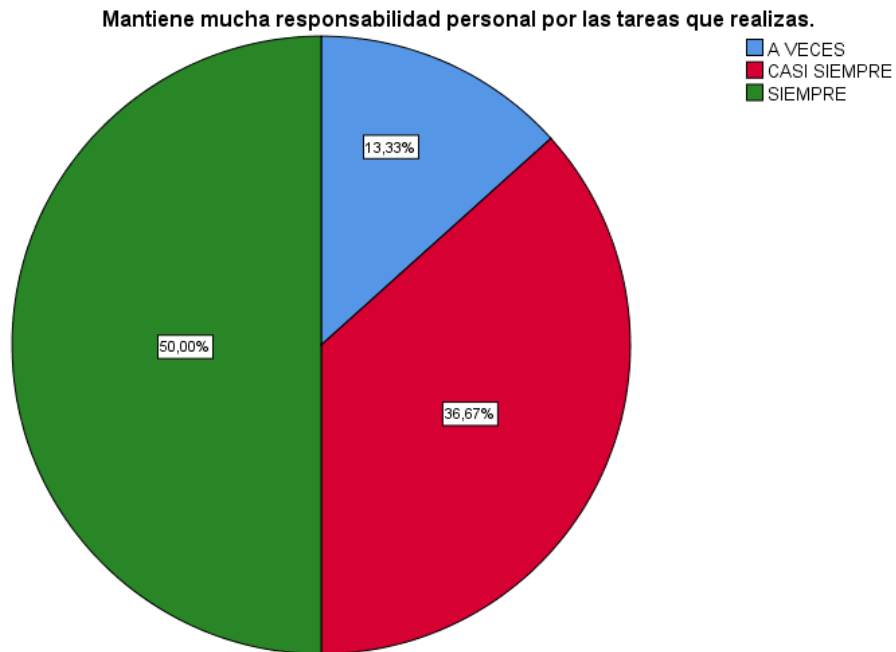
Fuente: SPSS 26

**FIGURA 26: Representación gráfica del indicador Optimizar - Siente que sus cualidades se potencian al máximo en la organización para lograr mejores resultados.**



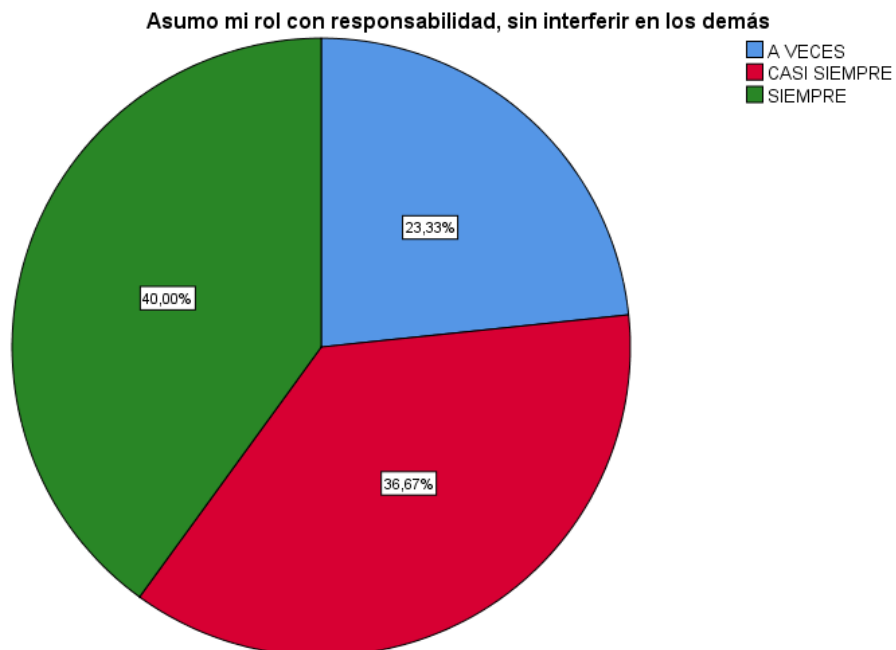
Fuente: SPSS 26

**FIGURA 27: Representación gráfica del indicador Responsabilidad -  
Mantiene mucha responsabilidad personal por las tareas que realiza.**



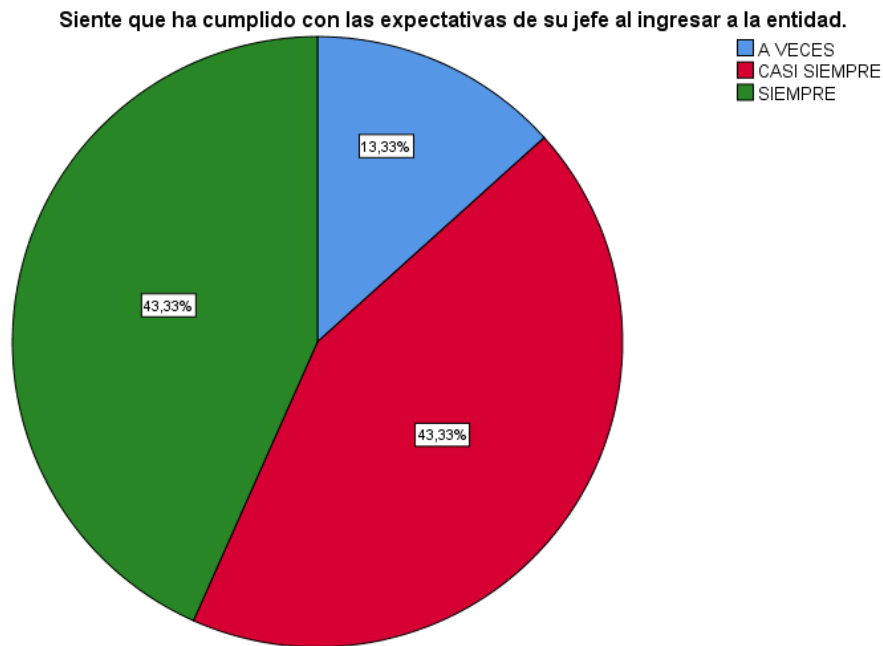
Fuente: SPSS 26

**FIGURA 28: Representación gráfica del indicador Responsabilidad -  
Asumo mi rol con responsabilidad, sin interferir en los demás.**



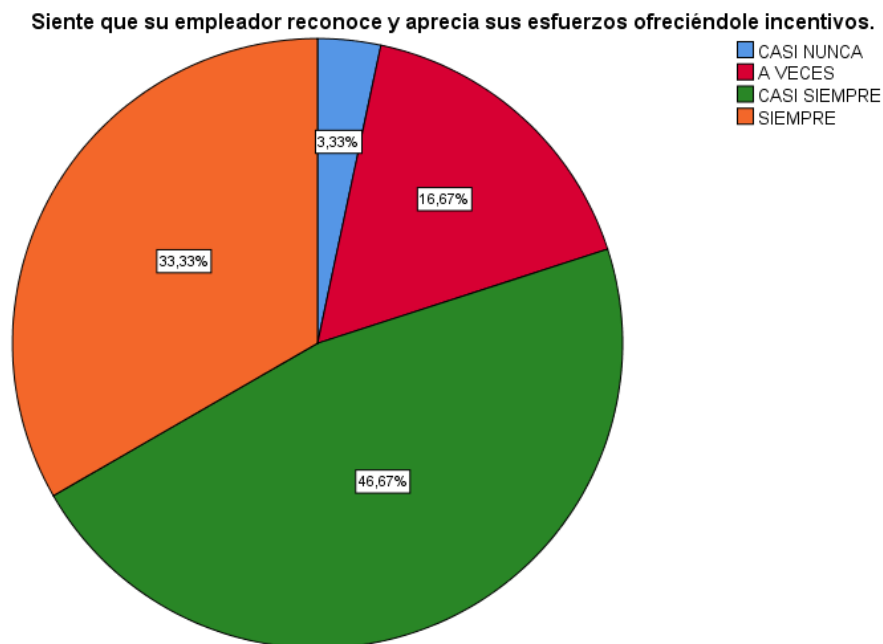
Fuente: SPSS 26

**FIGURA 29: Representación gráfica del indicador Expectativas - Siente que ha cumplido con las expectativas de su jefe al ingresar a la entidad.**



Fuente: SPSS 26

**FIGURA 30: Representación gráfica del indicador Recompensas - Siente que su empleador reconoce y aprecia sus esfuerzos ofreciéndole incentivos.**



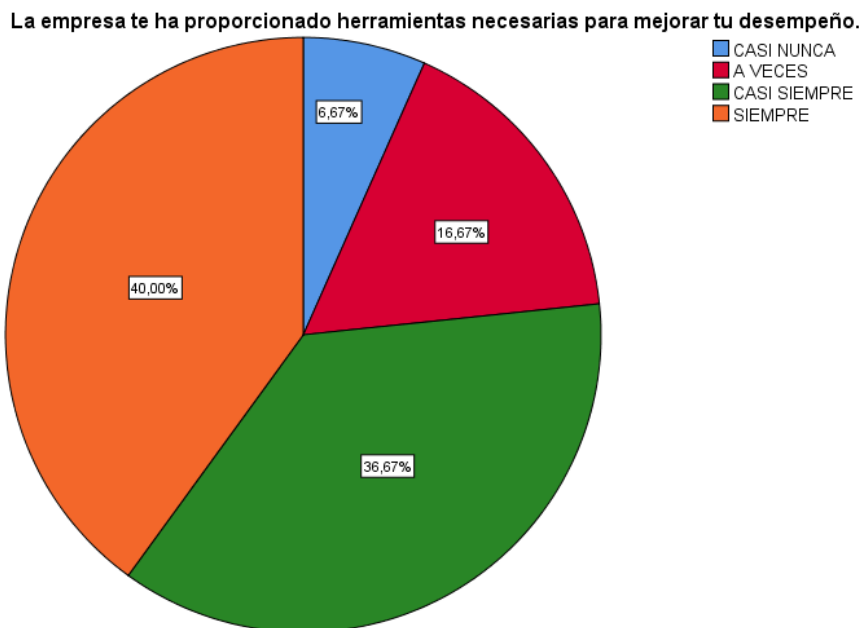
Fuente: SPSS 26

**FIGURA 31: Representación gráfica del indicador Crecimiento - Crees que esta organización te ha dado un crecimiento profesional y personal.**



Fuente: SPSS 26

**FIGURA 32: Representación gráfica del indicador Crecimiento - La empresa te ha proporcionado herramientas necesarias para mejorar tu desempeño.**



Fuente: SPSS 26