



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los
colaboradores en una trattoria, Los Olivos, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciado en Administración**

AUTOR

Tafur Salazar, Jampierr Agustin (orcid.org/0000-0001-9106-3418)

ASESOR

Mg. Mamani Lozano, Cesar Jhonathan (orcid.org/0000-0001-7998-2462)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios y a mis padres que me dieron vida y mucho amor y a toda mi familia y amigos por darme su apoyo incondicional y lindas palabras de aliento para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, me gustaría agradecer a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, A mi profesor de tesis, Mg. Mamani Lozano, Cesar Jhonathan por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mi tesis con éxito.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAMANI LOZANO CESAR JHONATHAN, 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: "La comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores en una trattoria, Los Olivos, 2023", cuyo autor es TAFUR SALAZAR JAMPIERR AGUSTIN, 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, 09 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MAMANI LOZANO CESAR JHONATHAN DNI: 46617372 ORCID: 0000-0001-7998-2462	Firmado electrónicamente por: CMAMANIL67 el 09- 11-2023 18:10:15

Código documento Trilce: TRI - 0653578





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TAFUR SALAZAR JAMPIERR AGUSTIN 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 titulada: "La comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores en una trattoria, Los Olivos, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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
JAMPIERR AGUSTIN TAFUR SALAZAR DNI: 71874066 ORCID: 0000-0001-9106-3418	Firmado electrónicamente por: JATAFURT el 09-11- 2023 20:45:04

Código documento Tríce: TRI - 0653595

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	36
V. DISCUSIÓN	51
VI. CONCLUSIONES	57
VII. RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Prueba de normalidad	34
Tabla 2: prueba de hipótesis general	35
Tabla 2: Prueba de hipótesis 1	36
Tabla 3: Prueba de hipótesis 2	37
Tabla 4: Prueba de hipótesis 3	38
Tabla 5: Porcentaje de los colaboradores con conocimiento sobre la comunicación asertiva	78
Tabla 6: Porcentaje de los colaboradores con conocimiento sobre la dirección	78
Tabla 7: Porcentaje de los colaboradores con conocimiento sobre el clima laboral	79
Tabla 8: Porcentaje de los colaboradores con conocimiento sobre la Cultura organizacional.	79
Tabla 9: Porcentaje de los colaboradores con conocimiento sobre la Relaciones interpersonales	80

Índice de figuras

Figura 1: Frecuencia de la variable comunicación asertiva	29
Figura 2: Frecuencia de la dimensión dirección	30
Figura 3: Frecuencia de la dimensión clima organizacional	31
Figura 4: Frecuencia de la dimensión cultura organizacional	32
Figura 5: Frecuencia de la variable relaciones interpersonales	33

RESUMEN

El siguiente estudio de investigación titulado la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos,2023, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023. La metodología fue aplicada de enfoque cuantitativo, y tuvo como población 31 colaboradores, por otro lado, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicó como instrumento el cuestionario utilizando la escala de Likert, sobre el procesamiento de los datos se utilizó la prueba de “Rho Spearman” lo que indica un valor de $(r=,000)$ encontrando así una relación directa, por lo que se concluye que existe relación entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos,2023.

Palabras clave: Trabajo en equipo, clima laboral, liderazgo.

ABSTRACT

The following research study titled assertive communication and interpersonal relationships in the collaborators of a trattoria, Los Olivos, 2023, had the general objective of determining the relationship that exists between assertive communication and interpersonal relationships in the collaborators of a trattoria, Los Olivos. 2023. The methodology was applied with a quantitative approach, and the population was 31 collaborators. On the other hand, the survey technique was used to collect data and the questionnaire was applied as an instrument using the Likert scale, on the processing of the data were used the "Rho Spearman" test, which indicates a value of ($r=.000$), thus finding a direct relationship, therefore it is concluded that there is a relationship between assertive communication and interpersonal relationships in the collaborators of a company. trattoria, Los Olivos, 2023.

Keywords: teamwork, work environment, leadership.

I. INTRODUCCIÓN

Al nivel internacional, en Ecuador, Robalino, (2018). establece que para que se desarrolle una comunicación eficaz, se deben superar ciertas barreras u obstáculos que afectan la capacidad de comunicarse entre los interlocutores, creando así un entorno caracterizado por un diálogo seguro y claro, una comunicación segura y la interoperabilidad. Por otro lado, se puede decir que, de acuerdo con lo anterior, para poder comunicarnos bien y con seguridad en el trabajo, existen varios procesos que nos ayudarán a estar seguros y claros con nosotros mismos. De manera que Romero y Castillo (2019) menciona que Implementar una comunicación en un entorno empresarial es todo Desafío para los todas las organizacionales, ya muchas veces todas las personas piensan, juzgan y actúan de manera diferente. Sin embargo, Lesmes et al. (2020) La comunicación asertiva es la piedra angular de éxito es el equipo adecuado para cualquier acto comunicativo, está diseñado en cualquier ámbito en la familia, sociedad, trabajo, educación, etc.

En el contexto nacional Lazo. (2019) nos menciona, que el asertividad es un comportamiento personal efectivo en nuestras relaciones con los demás, y que en educación lo serían nuestras relaciones con los compañeros cuando éstos son capaces de expresar nuestras opiniones y juicios sobre los destinatarios de nuestra comprensión. Se puede decir que en el trabajo tanto los compañeros de trabajo como los jefes directos tienen derecho a expresar su elección para el mejoramiento de la organización. Por consiguiente, Huannco et al. (2021) menciono que. Las relaciones, como aspecto fundamental de la vida humana, no son sólo un medio para un fin, sino también un fin en sí mismas. El humano posee un ser social de manera natural, tiene la necesidad de comunicarse con su círculo de desarrollo, no puede estar aislado de los demás. Por otro lado, Castro et al. (2021). Indica que, a nivel global, las personas desarrollan un interés por las actividades sociales, familiares, educación, trabajo, etc.; la convivencia y las relaciones humanas entre ellos, son crudos e importantes para un estilo de vida saludable. Sin embargo, esta no es una tarea fácil. Existen complicaciones como vivir con otros, falta de comunicación, poca interacción, apatía, celos, discusiones que pueden interferir en la relación.

Al nivel local en una trattoria ubicada en el distrito de los Olivos, se pone de manifiesto una problemática significativa en relación con la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales entre los colaboradores y los jefes. Esta falta de comunicación efectiva está teniendo un impacto negativo en el trabajo en equipo y, como resultado, se están experimentando problemas en la producción de pizzas. Uno de los inconvenientes más evidentes es la falta de coordinación en la gestión de ingredientes. En ocasiones, no se cuenta con los ingredientes necesarios para preparar las pizzas debido a que han vencido, y esto se debe a que la gerencia no ha realizado los pedidos correspondientes a los proveedores. Esta situación revela una deficiencia en la comunicación entre el personal que se encarga de la gestión de inventario y los responsables de tomar decisiones. Además, la falta de preparación en la producción de pizzas es otro aspecto que resalta como un problema. Si los empleados no reciben la formación adecuada, es probable que cometan errores en la preparación de los alimentos, lo que puede afectar la calidad de los productos y, en última instancia, la satisfacción de los clientes.

Teniendo en cuenta ese panorama se formuló como problema general: ¿Existe relación entre comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023? Como problema específico ¿Existe relación entre la dirección y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023? ¿Existe relación entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023? ¿Existe relación entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023?

El estudio tuvo como justificación de forma teórico a autores que describirán las variables de estudio, donde se conceptualizara cada una de ellas. Para ello Arias, (2020) El fundamento está relacionado con la intención del investigador de profundizar el abordaje teórico con el fin de promover la comprensión del campo investigado. En cuanto la práctico se utilizaron dos instrumentos para recolectar información sobre ambas variables, también se probaron para ello se lograron poner a prueba los instrumentos de medición para su validación y para poder garantizar que la información sea confiable. En lo metodológico, porque se utilizan

herramientas que pueden ser utilizados por otros investigadores, la discusión. Arias, (2020) La investigación es metodológica trata de desarrollar nuevas estrategias nuevas herramientas para producir conocimiento autentico y confiable.

Así mismo, se estableció como objetivo general: Determinar la relación que existe entre comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023. Como objetivo específico: a) Determinar la relación entre la dirección y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023. b) Determinar la relación entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023. c) Determinar la relación entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023

Finalmente, se planteó la hipótesis General H_i : Existe relación comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023. H_o : No Existe relación comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023. hipótesis específicas: H_{i1} : Existe relación entre la dirección y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, los Olivos 2023. H_{i2} : Existe relación entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, los Olivos 2023. H_{i3} : Existe relación entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, los Olivos 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Al nivel Nacional Julca et al., (2022) analizo una búsqueda ejecutada en el mes abril y mayo del 2020, se realizó un estudio cualitativo descriptivo en el Hospital Bayek de Belém de Rama, Perú. Se describen reflexiones sobre la interacción de enfermeras con pacientes preoperatorios en un hospital público. Los sujetos de la investigación fueron 20 enfermeros con amplia experiencia en enfermería preoperatoria. La enumeración de 8 pacientes se realizó mediante encuestas semiestructuradas y procesados mediante análisis de contenido. Resultados Las enfermeras encuestadas fueron mujeres con edad intermedio de 50 años y 20 años de práctica de enfermería en hospitalización, ginecología, urgencias, cirugía y medicina interna. Llenado a una conclusión correlación modera de 0.599.

Garay et al., (2022) determino las relaciones interpersonales y el ambiente laboral entre administradores policiales y militares del sistema judicial de Lima, Perú. La investigación se usó métodos cuantitativos, fundamentales, relacionales y transversales. 228 funcionarios judiciales de la ciudad de Lima fueron hospitalizados; además, los datos se recopilaron mediante métodos de encuesta y se encontró que los principales resultados fueron las habilidades interpersonales y el compromiso laboral, generando como conclusión una correlación moderada de 0.650.

Así mismo Falcón y Ibáñez, (2022) observo la correlación sobre el la comunicación asertiva entre los practicantes de la compañía de Tarapoto en el año 2022 utilizando métodos cuantitativos básicos. relacionado con el método descriptivo a nivel transversal. Lateral, porque las variables se evalúan en un momento dado en una realidad específica sin manipulación alguna. Como población y muestra se consideró a 30 empleados de una institución educativa de Tarapoto, obtenidos mediante muestreo no probabilístico, quienes diligenciaron dos cuestionarios como medio de recolección de la información a ser procesada. Finalmente, los resultados expresaron que la relación sobre el clima organizacional y la comunicación directa era positiva de 0.445 entre los compañeros de trabajo.

Para Ccanre et al., (2021) su investigación aplicada fue nivel descriptivo, diseño no experimental, 100 participantes de la organización, la muestra incluye 100 empleados de la empresa, no hay muestra factibilidad, se determinó un estudio de recolección, Los resultados más importantes obtenidos muestran que la comunicación persuasiva es Significativamente relacionada con el nivel de productividad 0.602 es una correlación bastante positiva.

Por otro lado, Huablocho y Paredes, (2022) detallo sobre la correlación entre las variables de comunicación de los empleados de los colegios privados en el programa Carabayllo 2022, utilizando un modelo no experimental. diseño equivalente expresivo y horizontal. La muestra estuvo conformada por 21 empleados de la agencia y el método utilizado fue una encuesta. Asimismo, se utilizó SPSS para decretar la correlación de variables. El estudio finalmente identificó correlaciones entre variables de comunicación persuasiva y diferentes dimensiones con una correlación de Rho 0.439.

Yoplac, (2022) nos comenta sobre la correlación entre la comunicación y el trabajo entre los practicantes de una compañía de servicios en Lima en el año 2021. Metodológicamente, este es el nivel básico de descripción de diseños no experimentales, transversales y afines. La muestra fue conformada por 103 personales de una asociación de servicios, Para el estudio se utilizó estadística descriptiva e inferencial. Se puede encontrar una dependencia efectiva y altamente explicativa entre la comunicación de seguridad y la práctica laboral, por lo que podemos demostrar que a medida que aumenta la elevación de comunicación de seguridad y el desempeño profesional.

Blácido, (2018) identifico la coexistencia de influencias institucionales de los docentes y las relaciones interpersonales desatendidas de directivos; esta es también la respuesta a la pregunta anterior en las instituciones educativas. Utilizando métodos cuantitativos, diseño no experimental, se empleó el estudio de docentes de la institución educativa parroquial, haciendo uso de una encuesta. Después discutir los resultados mediante la correlación se estableció que prexiste correlación positiva baja sobre el clima laboral y relaciones interpersonales.

Huapaya, (2023) determino la proporción entre la motivación del usuario y las relaciones interpersonales, Nivel del método fue Cuantitativo y el esquema utilizado en el trabajo fue no experimental transversal. Método hipótesis deductivas su instrumento es una encuesta, la muestra es de 100 hombres, como resultados, rechazaron el Ho con un valor positivo del coeficiente de similitud, es decir, 0,996.

Para el ámbito internacional, Fernández et al., (2021) detalla sobre la relevancia de la comunicación y las relaciones en salud durante la pandemia. Método: Este es un estudio teóricamente reflexivo extraído de investigaciones nacionales e internacionales sobre comunicación y relaciones en el lugar de trabajo publicadas en 2019. Los descriptores utilizados son 'personal sanitario', 'relaciones interpersonales', 'comunicación' e 'infección por coronavirus'. Organizar y analizar datos usando software. Los resultados sugieren que la comunicación entre equipos interprofesionales es necesaria porque tiene efectos departamentales positivos y facilita que las relaciones interpersonales con equipos, directores y profesiones. Se concluyó que la comunicación y las relaciones son efectivas se consideran que la contribución efectiva al impuesto de bienes de salud y deben fomentarse y mejorarse en la práctica diaria de los establecimientos de salud.

Macías et al., (2022) determino sobre barreras y facilitadores de la comunicación quirúrgica en hospitales públicos. En este estudio cualitativo, entrevistamos a 19 enfermos terapéuticos también 18 estudiantes universitarios de salud en 3 clínicas nacionales para explorar las barreras para acceder a la atención médica. Por lo tanto, las 5 principales barreras a la falta de confiabilidad son la deshumanización del paciente y el costo de la rehumanización del paciente y la hospitalidad sistémica.

da Costa et al., (2022) menciona sobre el impacto en la relación entre socios, ya que son la clave para el compromiso. Llevamos a cabo estudios de casos siguiendo a los colaboradores a lo largo del año académico y recopilando datos a través de entrevistas y observación participante. Las sesiones de grupos focales utilizan estos métodos de recopilación de datos. Los hallazgos revelan beneficios personales en la construcción de relaciones,

la influencia institucional y los cambios de roles de identidad al participar en la investigación del astro comunicación.

Santos et al., (2022) se basó en comprender el estado de la información sobre relaciones interpersonales entre las universidades y los estudiantes matriculados. Su estudio fue descriptivo e incluyó a 83 estudiantes paralelos de AF y 5 profesores de ciencias sociales y geopolítica pertenecientes a un modelo de carrera jurídica en línea. El tipo de muestreo es intencional más que probabilístico. Se desarrolló un método de encuesta de alcance descriptivo para capturar las características de las categorías en estudio. Por lo tanto, la muestra fue accedida por 83 educandos matriculados en la facultad de derecho a través del método tradicional de cursos en línea. El tipo de muestreo utilizado es intencional más que probabilístico. Como resultado se puede obtener el desempeño de 1 docente de sociología y 83 estudiantes correspondientes a los periodos de tiempo enero 2022 y abril 2022 utilizando la lista de observación comparativa de estudiantes. En conclusión, se entiende que el estado actual de la comunicación y la relación que forman con estudiantes y docentes.

Cañas et al., (2019) se basó en lograr un diagnóstico sociodemográfico de los docentes, para lo cual fueron diagnosticados según dimensiones personales. Con base en los resultados, se desarrolló un diseño de intervención instructiva. Los métodos utilizados se cuantificaron mediante un estudio transversal donde participaron 39 docentes. Los resultados revelaron que la parte de los participantes existían en la escuela secundaria, lo que indica que mostraron confianza en su comunicación.

Nueva, (2019) determino un diagnóstico a partir de las dimensiones personales y características sociodemográficas de los docentes y desarrollar un plan de intervención docente a partir de los resultados. El método utilizado se cuantificó mediante una descripción transversal de 39 hombres y mujeres. Los resultados revelaron que la totalidad de los participantes se encontraban en un nivel superior al promedio, concluyendo que mostraron confianza en su comunicación.

Moreno et al., (2019) detallo las habilidades comunicativas de los estudiantes del SENA en Colombia. Los métodos utilizados son cuantitativos

y el alcance es descriptivo a nivel de comparación con diseños no experimentales. La muestra fue aleatoria simple conformada por 350 adultos que participaron de un curso técnico y técnico en una institución de formación profesional durante el semestre B del 2018. La recopilación de datos se diseñó utilizando una prueba de destrezas, en Conclusión, en cuanto a los resultados de desempeño en habilidades para la vida de hombres y mujeres que recibieron capacitación laboral en programas tecnológicos y técnicos, el desempeño en habilidades interpersonales fue similar, pero algunos estudios mostraron diferencias en el desempeño, particularmente en autoestima y confianza en sí mismos.

Por ello se identificaron las siguientes teorías; de la variable Comunicación la **teoría del liderazgo**: Pandolfo, (2023) Un líder es un guía que muestra el camino a seguir a sus colaboradores, les brindando el apoyo y los recursos necesarios, gran parte del trabajo de un líder es ayudar al equipo (los demás) a definir sus objetivos. Clarificar objetivos, organizar el trabajo y realizar tareas. El liderazgo puede entenderse como un proceso en el que los empleados demuestran liderazgo. la **teoría de asertividad** Sánchez et al., (2023) el asertividad es un concepto con un doble propósito: la comprensión requiere conocimiento, y el conocimiento sólo puede entenderse si se sabe que se sustenta y crece. Por tanto, los consejeros deben comprender esta dualidad y servicio. relacionados con el papel real de los docentes. Según el autor, la autoconciencia es "un conjunto de principios y derechos que forman un patrón de vida personal, enfatizando el éxito en las interacciones interpersonales. Su esencia es la capacidad de transmitir y recibir mensajes de manera honesta, profunda, respetuosa, directa" e inmediata. **La teoría de la socialización** Torres, (2010) La teoría socialización es resultado de la convivencia humana y se exterioriza como un "gesto de voz". Por tanto, la socialización se produce cuando las personas interiorizan la realidad, estar en sociedad significa participación en el proceso dialéctico de la sociedad, y en esta participación existe una diferencia entre exteriorización, interiorización y objetivación. Las acciones comunicativas (acciones mediadas simbólicamente) tienen lugar en una serie de actuaciones verbales y juegos de habla habituales y normativamente seguros.

Para la variable Relaciones Interpersonales **teoría de las necesidades interpersonales** Moreno, (2023) sugiere que es más probable que establezcamos relaciones con otras personas si satisfacemos una o más de las tres necesidades interpersonales básicas. El aprecio esta necesidad se puede satisfacer a través de la familia, la amistad y las relaciones románticas. y Algunas personas pueden querer mucha intimidad, mientras que otras pueden optar por limitarla. La necesidad de control se refiere a nuestra capacidad de influir en las personas, los acontecimientos y su entorno. Al igual que en las relaciones, algunas personas quieren tener menos control sobre las personas, los acontecimientos y las circunstancias, mientras que otras quieren tener más. Por ejemplo, en una amistad, una persona podría querer ser la que siempre decida dónde pasar el rato, pero la otra persona podría estar de acuerdo con eso. **Teoría del intercambio social** Mead (1937), esencialmente la compensación de costos y recompensas en ciertas relaciones las recompensas son resultados que obtenemos de relaciones que nos benefician de alguna manera, como compañerismo y/o apoyo social. Los costos varían desde brindar servicios hasta brindar apoyo emocional. Si no obtenemos los resultados o recompensas que creemos que merecemos, podemos evaluar negativamente la relación, o al menos cierto intercambio o momento de la relación, y sentir que hemos obtenido poco. Esto puede conducir a la terminación definitiva de la relación. relación. relación. En las relaciones equitativas, los costos y las recompensas están equilibrados, lo que a menudo resulta en evaluaciones y satisfacción positivas de la relación. En última instancia, es más probable que las relaciones tengan éxito cuando hay satisfacción y compromiso, es decir, nos sentimos fundamentalmente satisfechos con la relación o nos sentimos satisfechos con lo que recibimos a cambio. **Teoría de la comunicación interpersonal** Fernández, (2021) menciona la teoría de la comunicación interpersonal examina cómo la comunicación mediada proporciona beneficios comunicativos y conduce a relaciones tensas, demasiado íntimas e idealizadas. Es más probable que las personas que conoces en línea den una buena impresión. Esto se debe a que podemos decidir qué información queremos compartir sobre nosotros mismos

controlando nuestra autopresentación en línea, permitiéndonos mostrar sólo nuestras "buenas" cualidades.

Las dimensiones de Relaciones Interpersonales son las siguientes: Habilidades Cognitivas, Frías et al. (2017) Las habilidades cognitivas son habilidades que permiten a las personas dar la razón, pensar, almacenar información y ejecutar acciones como entablar relaciones, para poder tomar decisiones y resolver problemas y aprender de manera sostenida y significativa. Habilidades Sociales, Lacunza y de González (2011) menciona que las habilidades sociales son complejas por su naturaleza multidimensional y su relación con otros conceptos relacionados. Un término que se encuentra a menudo en la literatura especializada y que se acerca, entre otras cosas, a las llamadas habilidades sociales e interpersonales, inteligencia social y adaptabilidad. Habilidades blandas Lacunza y González (2011) confirmo que las habilidades blandas son cada vez más significativas en el proceso de selección de trabajo. Los empleadores buscan candidatos con una variedad de habilidades interpersonales porque entienden que estas cualidades son esenciales para el desempeño laboral y la productividad.

Para la mejora del enfoque conceptual se identificaron las siguientes definiciones para la variable comunicación asertiva, se citó a Valle y Manchola (2009) comenta que, en una organización, la dirección dominante y el liderazgo son un elemento importante estudiar la dinámica administrativa y todo sobre las personas en la organización. Para, García, (2009) identifica el clima laboral procede de la imagen de que los individuos existen en medios complejos y preparados para trabajar en las organizaciones en grupos y colectivos que producen comportamientos diferentes en el entorno. Además, Fajardo et al., (2020) La cultura organizacional se ha convertido en un foco, que ya no es un elemento periférico de la organización, sino un componente de importancia relativamente estratégica.

III. METODOLOGÍA

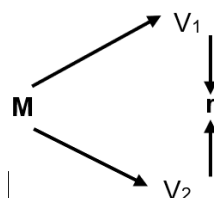
3.1. Tipo y diseño de investigación,

3.1.1 Tipo de investigación Aplicada Vargas (2009) se refiere a la investigación aplicada como “investigación práctica o empírica” y se determina por la búsqueda de la aplicación de los conocimientos obtenidos, al mismo tiempo que se adquieren otros conocimientos.

3.1.2 Diseño de investigación no experimental, La investigación no experimental incluye las investigaciones realizadas sin manipulación deliberada de variables, es decir, simplemente se observando fenómenos en su entorno natural y luego se analizándolos. es de corte transversal, Cvetkovic et al., (2021) nos menciona, que los investigadores realizan encuesta para que puedan recolectar informaciones en el tiempo determinado de la investigación sobre la población. Adicionalmente el enfoque aplicado fue cuantitativo, Se utilizo la recopilación de los datos que se aprueban en la hipótesis para poder analizar el número y las estadísticas, Hernández et al. (2014).

Así mismo esta investigación fue de nivel correlacional, Por ello Hernández et al., (2014) refiere que un estudio correlacional es un tipo de estudio no experimental en el que un investigador mide dos variables y establece una relación estadística

Teniendo el siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra

V1 = Comunicación Asertiva

V2 = Relaciones Interpersonales

r = Relación entre variables de relación de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: comunicación asertiva

Definición conceptual

según Brouwer (2023) La comunicación asertiva es la capacidad de ponerse en el lugar del otro para captar su mensaje e intercambiar entre dos o más personas mediante una un determinado objetivo mediante la dirección, clima laboral y clima organizacional.

Definición operacional

La operacionalización y medición de la variable comunicación asertiva será a través de las dimensiones y sus respectivos indicadores.

Dimensión1. Dirección

Valle y Manchola (2009) comenta que, en una organización, la dirección dominante y el liderazgo son un elemento importante estudiar la dinámica administrativa y todo sobre las personas en la organización.

Indicador 1. coordinación de equipo: Argaña, (2012) La coordinación, cabe señalar que al igual que la comunicación en equipo, esta modelada por un conjunto de estructuras cognitivas relacionadas como se percibe, adquiere y construye la información.

Indicador 2. canales de comunicación: Gómez, (2016) Los canales de comunicación es un tema tan antiguo como la humanidad si la comunicación entre las personas comienza una escucha de forma respetuosa y tolerante, con una expresión honesta y clara de intereses y sentimientos comunes, muchos problemas y conflictos pueden resolverse democráticamente.

Indicador 3. Feedback: Salas,(2008) Se conceptualiza como información o comentarios que los maestros brindan a los estudiantes en el contexto de la

interpretación, comprensión o desempeño de la tarea para reducir la brecha entre el conocimiento demostrado actual.

Dimensión 2. Clima Laboral

García, (2009) identifica el clima laboral procede de la imagen de que los individuos existen en medios complejos y preparados para trabajar en las organizaciones en grupos y colectivos que producen comportamientos diferentes en el entorno.

Indicador 1. liderazgo corporativo: Para Rivera, (2006) es el elemento humano que une a un equipo y lo motiva para alcanzar objetivos específicos dentro de la organización.

Indicador 2. trabajo en equipo: Rivera, (2006) Promueve la integración de las personas y el desarrollo de. Contribuir al logro de objetivos.

Indicador 3. condiciones de trabajo: Sabastizagal et al., (2020) el horario laboral, el salario, las vacaciones y el equilibrio entre la vida personal y laboral son factores que determinan las condiciones laborales.

Dimensión 3. Cultura organizacional

Fajardo et al., (2020) La cultura organizacional se ha convertido en un foco, que ya no es un elemento periférico de la organización, sino un componente de importancia relativamente estratégica.

Indicador 1. atmosfera de equipo: Moraga & Soto (2016) El ambiente de trabajo lo cual son todos los elementos materiales directos y individuos que pueden influir en las tareas diarias dentro de la empresa.

Indicador 2. reglamento interno: Moraga & Soto (2016) es un conjunto de normas de obligado cumplimiento para que los empleados realicen su trabajo dentro de la empresa

Indicador 3. motivación laboral: Marín y Medina (2017) la capacidad de la empresa para atraer a sus empleados y asegurar el máximo rendimiento, logrando así los objetivos comerciales fijados por la organización.

Escala de medición

Likert ordinal:

Variable 2: relaciones interpersonales

Definición conceptual

Hofstadt (2021) Es el conjunto de conductas emitidas de una o más personas dentro de un marco cultural determinado por patrones y códigos de comunicación que integran habilidades sociales, cognitivas e interpersonales.

Definición operacional

La operacionalización y medición de la variable comunicación asertiva será a través de las dimensiones y sus respectivos indicadores.

Dimensión 1. habilidades cognitivas

Frías et al. (2017) Las habilidades cognitivas son habilidades que permiten a las personas dar la razón, pensar, almacenar información y ejecutar acciones como entablar relaciones, para poder tomar decisiones y resolver problemas y aprender de manera sostenida y significativa

Indicador 1. Toma de decisiones: Vidal, (2012) La toma de decisiones empresariales es el proceso de elegir una entre varias opciones posibles a la hora de afrontar un problema y solucionarlo, o decidir cómo tomar determinadas acciones que afectan a toda la empresa y áreas más pequeñas.

Indicador 2. pensamiento crítico: López et al., (2022) Es mantener una comunicación abierta. Esto quiere decir que, como jefe, debes poder comunicarte con tus empleados dentro de la organización.

Indicador 3. pensamiento creativo: Almansa, (2012) es la habilidad de construir nuevas ideas para fomentar la continua innovación que ayude a ir por delante de la competencia.

Dimensión 2. Habilidades sociales

Lacunza y de González (2011) menciono que las habilidades sociales son complejas por su naturaleza multidimensional y su relación con otros conceptos relacionados. Un término que se encuentra a menudo en la literatura especializada y que se acerca, entre otras cosas, a las llamadas habilidades sociales e interpersonales, inteligencia social y adaptabilidad.

Indicador 1. Relaciones laborales: Fernández y Maldona, (2015) crean vínculos legales entre empleados y empleadores para proteger los intereses y la integridad

tanto de los empleados como de los empleadores.

Indicador 2. Empatía: : Muñoz, (2017) Es la capacidad de comprender y relacionarse con los pensamientos, experiencias y sentimientos de los demás.

Indicador 3. Asertividad: Muñoz, (2017) Se define como la capacidad que permite a las personas expresar plenamente sus sentimientos en presencia de otra persona sin hostilidad ni agresión.

Dimensión 3. Habilidades Blandas

Lacunza y González (2011) confirmo que las habilidades blandas son cada vez más significativas en el proceso de selección de trabajo. Los empleadores buscan candidatos con una variedad de habilidades interpersonales porque entienden que estas cualidades son esenciales para el desempeño laboral y la productividad.

Indicador 1. Manejo de emociones: Montes et al., (2014) es la capacidad que tiene una persona para controlar y gestionar diferentes tipos de emociones, ya sean positivas o negativas.

Indicador 2. Manejo de conflictos: González, (2003) es un proceso de resolución de diferencias fragmentadas con el objetivo de reducir el impacto negativo del problema, reducir la tensión entre las partes involucradas y llegar a un acuerdo consistente.

Indicador 3. Manejo de estrés: Para Blanco, (2003) el manejo del estrés es contar con un equilibrio entre el trabajo y la responsabilidad del personal y la tranquilidad de esta manera podrás obtener la mejor actitud ante cualquier situación que se presente sin comprometer su salud física mental.

Escala de medición

Likert ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.1.1 Población

Arias et al., (2016) Define una población como un conjunto definido o infinito de elementos con tipos comunes a los que se deben aplicar ampliamente las conclusiones de un estudio.

La cantidad de colaboradores encuestados fue de 31 colaboradores con años de una trattoria, que serían el total de la población a la que se le aplicaría el instrumento.

Criterios de selección

- Criterios de inclusión
 - Se incluirá a los 31 colaboradores con más años de una trattoria, de Los Olivos
- Criterios de exclusión
 - Se excluirá a los colaboradores que tenga sanción, vacaciones o licencia de una trattoria, de Los Olivos

3.1.2 Unidad de análisis

Un Colaborador de una trattoria de Los Olivos, 2023

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizo la encuesta para recopilar información referente de cada una de las variables lo cual favorecerá a establecer los objetivos trazados. Para Montes (2000) una encuesta es un método de preguntas que nos ayudara a recolectar datos de la investigación. Asimismo, ha manifestado ser una ayuda poderosa para las observaciones científicas. Como instrumento se utilizó cuestionarios para ello Hernández et al. (2014) el cuestionario que consiste en la estandarización del proceso de recolección de datos. en última instancia, una colección de preguntas sobre una o más variables medibles.

En cuanto a la validez Medina et al. (2019) nos expone que la validez es el nivel en que la teoría demuestran las definiciones de los puntajes de un instrumento de medición. En nuestro caso se ejecutará el juicio por 3 expertos de la especialidad del curso de metodológica de la escuela de

administración en el cual profesionales calificados podrán dar una crítica para establecer la seguridad y precisión en la medición de las variables.

Finalmente se pasó la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach. Ante ello Medina y Verdejo (2020) menciona que la confiabilidad de la investigación que se ha conseguido mediante el instrumento de medición. Cabe indicar que para la validez de un instrumento debe lograr un valor mínimo del 0,7.

Se obtuvo el coeficiente de alfa de Cronbach para las variables lo cual establece una correlación existente entre dos constructos de la investigación. Variable 1. 0.94 con una confiabilidad de excelencia y la variable 2. se obtuvo 0.095 de igual manera una confiabilidad de excelencia teniendo en cuenta que los resultados son aceptables.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se obtuvo que realizar un análisis para determinar el planteamiento del problema, seguido del correspondiente estudio para obtener información relevante sobre la comunicación asertiva las relaciones interpersonales los libros utilizados fueron artículos, revistas etc. de fuentes confiables y también incluyó experiencias en diversos campos construyendo así un marco teórico y luego haciendo una serie de preguntas sobre cada variable lo cual obtuvo 18 preguntas, esto se realizó a través de un enlace de Google forms lo cual se envió por WhatsApp.

3.6. Método de análisis de datos

Según Pérez et al. (2015) mencionaron recolectar datos de una encuesta para responder preguntas para así rechazar o aceptar una hipótesis. El estudio de investigación tendrá como parte del método descriptivo, ya que se realizaron tablas y gráficos de frecuencia con su repetitiva interpretación; con el propósito de dar a conocer los resultados de nuestra investigación.

3.7. Aspectos éticos

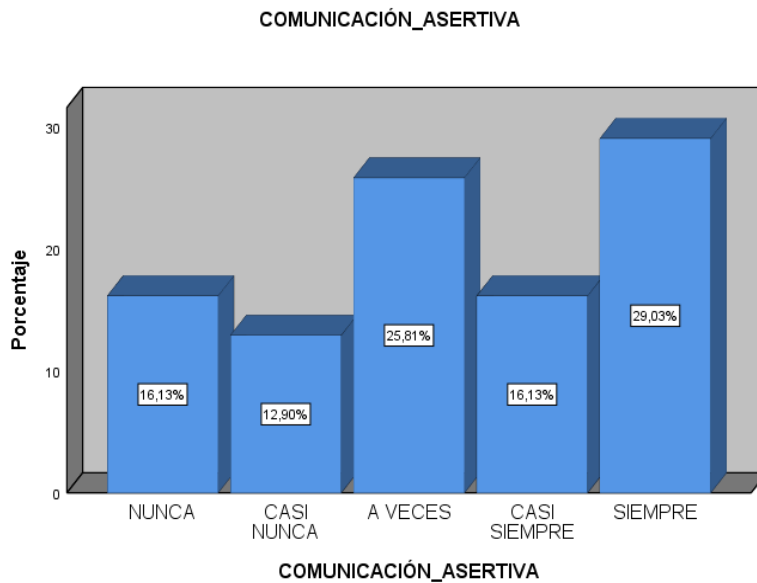
En este trabajo se aplican principios y valores éticos como la honestidad, la responsabilidad, la sencillez, la paciencia y el esfuerzo. Considere el reglamento interno de la universidad y siguiendo la estructura del modelo prescrito. El investigador reflexiona sobre las formas en que su proyecto afecta a las personas con las que trabaja o a los datos sobre estos temas, entendiendo que las personas tienen acceso a esa información y a sí mismos. También se utilizaron principios éticos del Código de Ética de la Universidad César Vallejo (2022), como el de equidad, que enfatiza que tratamos a todos por igual y no favorecemos a nadie.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Figura 1

Porcentaje de los colaboradores con conocimiento sobre la comunicación asertiva en una trattoria, Los Olivos 2023

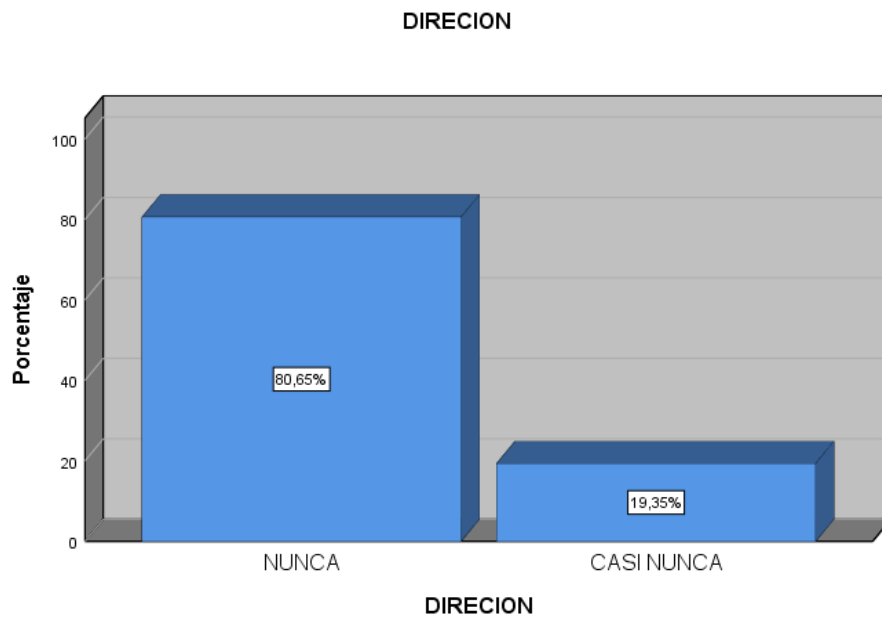


Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los colaboradores de una trattoria, Los Olivos, 2023

En la tabla 1, el 16.13% de los encuestados respondieron Nunca (N) hay una buena comunicación entre los trabajadores, hay falta de claridad y empatía al entablar una conversación, mientras que el 29% indicó Siempre (S) se entabla una excelente comunicación asertiva entre los trabajadores, pero esto se da cuando hay visita de la Gerencia general, lo cual no es muy Habitual. El la trattoria se debe gestionar, programas de capacitación mensual y reuniones de con la finalidad de poder trabajar en equipo esto nos ayudara mejor la comunicación y trabajar de manera correcta para el beneficio de la empresa.

Figura 2

Porcentaje de los colaboradores con conocimiento sobre la dirección en una trattoria, Los Olivos 2023.

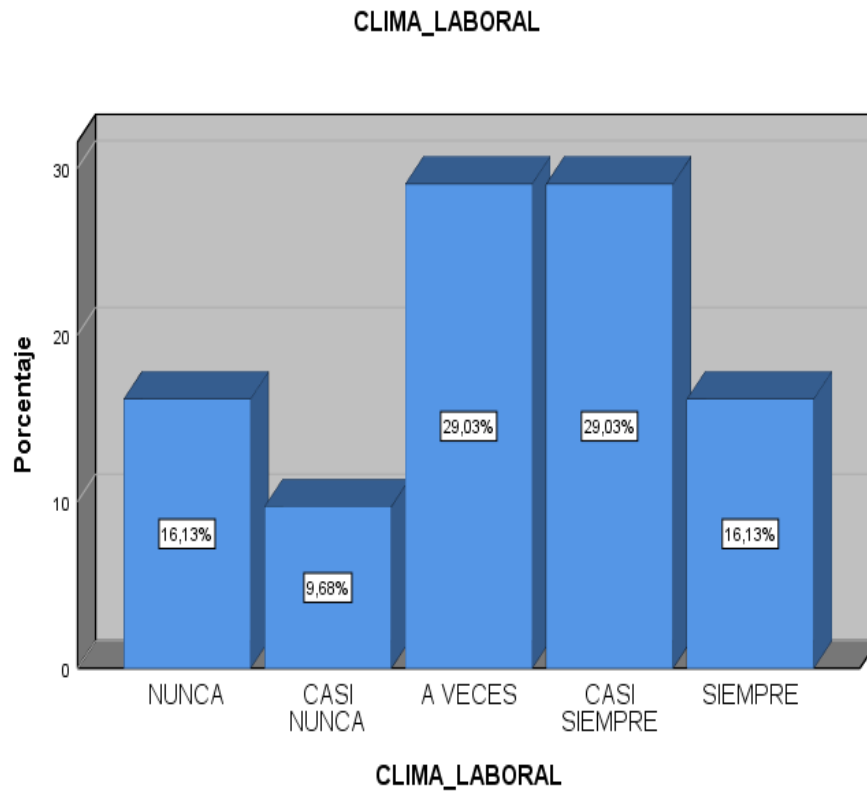


Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los colaboradores de una trattoria, Los Olivos, 2023

En la tabla 2, el 80.6% de los trabajadores respondieron que Nunca (N) se demuestra un buen manejo en el trabajo en equipo, no hay un líder que los sepa guiar de manera correcta, mientras que el 19.4% indicaron que Casi nunca (NC) hay poca organización en la realización de las funciones otorgadas a los colaboradores, Así mismo no hay un buen manejo de horarios ya que hay días en que falta personal para diferentes áreas, y esto conlleva problemas por lo que cambian el horario a última hora sin consultar.

Figura 3

Porcentaje de los colaboradores con conocimiento sobre el clima laboral asertiva en una trattoria, Los Olivos 2023.



Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los colaboradores de una trattoria, Los Olivos, 2023

En la tabla 3, el 16%,1 menciona que no hay un buen clima laboral, ello se debe a la falta de confianza y transparencia entre los trabajadores, mientras que el 29% manifiesta que de vez en cuando se les reconoce y premia el esfuerzo a los trabajadores, asimismo el otro 16.1% menciona que el clima laboral si es agradable, y como tal la empresa si se preocupa por su bienestar y crecimiento.

Figura 4

Porcentaje de los colaboradores con conocimiento sobre la cultura organizacional en una trattoria, Los Olivos 2023.

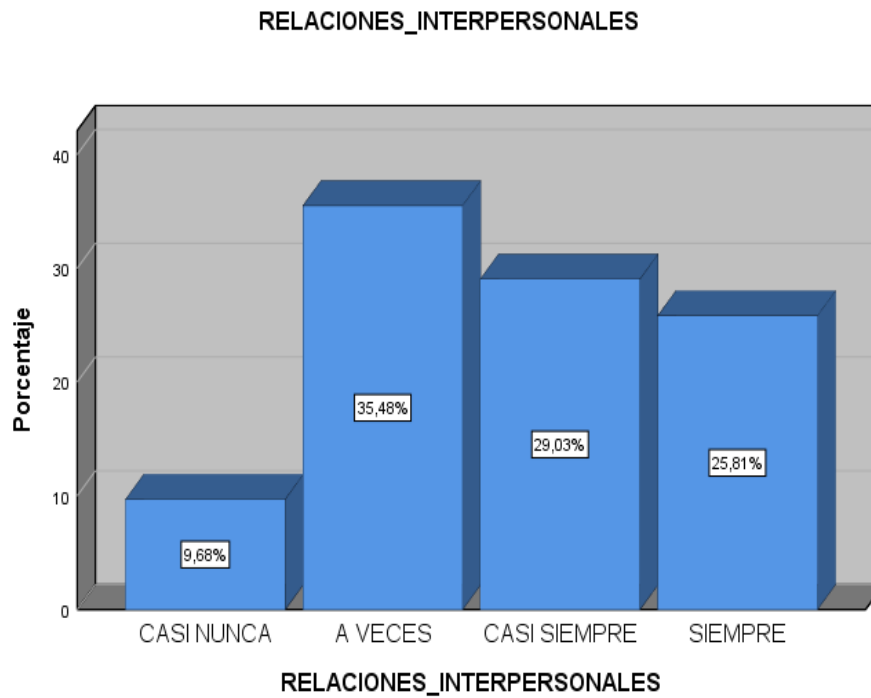


Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los colaboradores de una trattoria, Los Olivos, 2023

En la tabla 4, el 19.4% marco nunca esto quiere decir que hay falta de valores y en la empresa, en cuanto el 25.8% menciona que de vez en cuando los trabajadores siguen las normas establecidas para la convivencia y respeto mutuo, mientras que el 25.8% menciona que los trabajadores si están comprometidos con la cultura de la empresa.

Figura 5

Porcentaje de los colaboradores con conocimiento sobre las relaciones interpersonales en una trattoria, Los Olivos 2023.



Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los colaboradores de una trattoria, Los Olivos, 2023

En la tabla 5, el 9.7% menciona que casi nunca hay una buena relación entre los trabajadores basándose en la comunicación para dar aviso de un cambio de tarea y ayuda mutua, el 35% manifiesta que de vez en cuando hay una relación interpersonal en el trabajo, mientras que el 25.8% da visto bueno en la relación que se ejercen los trabajadores.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad

Se realizó la prueba de normalidad, para luego ejecutar la contrastación de la hipótesis y poder saber que estadístico utilizar para responder a las hipótesis planteadas de la investigación, con respecto a las variables comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023.

Ho: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

- Si el nivel de sig. sea menor (<) a 0.05; siendo así, rechazamos Ho y aceptamos Ha.
- Si el nivel de sig. sea mayor o igual (>) a 0.05; siendo así, aceptamos Ho y rechazamos Ha.

Tabla 1

comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos,2023.

	Sig.	Shapiro-Wilk Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,000	,711	31	,000
Captación de clientes	,000	,563	31	,000

Nota. Se obtuvo con el Software IBM SPSS Statistics V26.

Se utilizó el estadístico de Shapiro-Wilk, teniendo en cuenta el total de la muestra $n < 31$, respecto a las variables comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023. dando como resultado en ambas variables una significancia de $p > 0.05$, señalando que presentan que no hay una distribución normal de los datos, considera no paramétrica, lo que permitió elegir como prueba estadística de correlación de **Rho de Spearman** para responder a las hipótesis planteadas en el estudio.

4.2.2 Prueba de hipótesis general

Prueba de hipótesis general

Hi: Existe relación comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023.

Ho: No Existe relación comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

- Si el nivel de sig. bilateral sea menor o inferior (<) a 0.05; siendo así, rechazamos Ho y aceptamos H1.
- Si el nivel de sig. bilateral sea mayor o superior (>) a 0.05; siendo así, aceptamos Ho y rechazamos H1.

Tabla 2.

correlación de la variable comunicación asertiva y las relaciones interpersonales

Correlaciones				
			COMUNICACIÓN_A SERTIVA	RELACIONES_INTERP ERSONALES
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN_A SERTIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,489**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	31	31
	RELACIONES_INTE RPERSONALES	Coefficiente de correlación	,489**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	
		N	31	31

Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los trabajadores de una trattoria, Los Olivos, 2023 y procesada en el programa SPSS V25

El resultado del P valor (Sig.=0.00) es menor que el valor significativo de 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (Ho); por lo tanto, existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, en una trattoria, Los Olivos, 2023. con un coeficiente de correlación Rho Spearman positivo promedio de 0,489.

Prueba de hipótesis específicas 1:

Ho: No existe relación entre la dirección y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, los Olivos 2023

Hi1: Existe relación entre la dirección y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, los Olivos 2023

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

- Si el nivel de sig. bilateral sea menor o inferior (<) a 0.05; siendo así, rechazamos Ho y aceptamos H1.
- Si el nivel de sig. bilateral sea mayor o superior (>) a 0.05; siendo así, aceptamos Ho y rechazamos H1.

Tabla 3

correlación de la dimensión dirección y las variables relaciones interpersonales

		Correlaciones	
		DIRECION	RELACIONES_IN TERPERSOANLE S
Rho de Spearman	DIRECION	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,553*
		N	31
RELACIONES_INTERPER SOANLES		Coefficiente de correlación	,553*
		Sig. (unilateral)	,000
		N	31

Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los trabajadores de una trattoria, Los Olivos, 2023 y procesada en el programa SPSS V25

El resultado del p valor Sig.=0.00 es menor que el valor significativo de 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa (HE1) y se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo que existe una relación significativa entre dirección y las relaciones interpersonales en una trattoria, Los Olivos, 2023, el coeficiente de correlación Rho Spearman es moderadamente positivo con un valor de 0,553.

Prueba de hipótesis específicas 2:

Ho: No existe relación entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, los Olivos 2023

Hi1: Existe relación entre el clima y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, los Olivos 2023

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

- Si el nivel de sig. bilateral sea menor o inferior (<) a 0.05; siendo así, rechazamos Ho y aceptamos H1.
- Si el nivel de sig. bilateral sea mayor o superior (>) a 0.05; siendo así, aceptamos Ho y rechazamos H1.

Tabla 4

Correlación de la dimensión clima laboral y la variable relaciones interpersonales

		Correlaciones	
		RELACIONES_I NTERPERSONAN LES	CLIMA_LABOR AL
Rho de Spearman	RELACIONES_INTERPER SOANLES	Coefficiente de correlación Sig. (unilateral) N	1,000 ,524** 31
	CLIMA_LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (unilateral) N	,000 1,000 31

Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los trabajadores de una trattoria, Los Olivos, 2023 y procesada en el programa SPSS V25

El resultado del P valor Sig.=0.00 es menor que el valor significativo de 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa (HE2) y se rechaza la hipótesis nula (Ho); por lo tanto, existe relación entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos, 2023. teniendo una correlación significativa con las relaciones interpersonales, de Rho Spearman, el coeficiente es moderada con un valor de 0.524.

Prueba de hipótesis específicas 3:

Ho: No existe relación entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, los Olivos 2023

Hi1: Existe relación entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, los Olivos 2023

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

- Si el nivel de sig. bilateral sea menor o inferior (<) a 0.05; siendo así, rechazamos Ho y aceptamos H1.
- Si el nivel de sig. bilateral sea mayor o superior (>) a 0.05; siendo así, aceptamos Ho y rechazamos H1.

Tabla 5

correlación de la dimensión cultura organizacional y la variable relaciones interpersonales

		Correlaciones		
			CULTURA_ORGA NIZACIONAL	RELACIONES_I NTERPERSOAN LES
Rho de Spearman	CULTURA_ORGANIZAC IONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,579**
		Sig. (unilateral)		,000
		N	31	31
	RELACIONES_INTERP ERSONALES	Coefficiente de correlación	,579**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	
		N	31	31

Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los trabajadores de una trattoria, Los Olivos, 2023 y procesada en el programa SPSS V25

El resultado del p valor Sig.=0.00 es menor que el valor significativo de 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa (HE3) y se rechaza la hipótesis nula (Ho); por lo tanto, Existe relación entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales entre los colaboradores de una trattoria, Los Olivos, 2023, Rho. El coeficiente de correlación de Spearman muestra un valor positivo moderado con un valor de 0,578.

V. DISCUSIÓN

Al nivel objetivo general se buscó establecer la relación que había entre la primera variable comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023, se obtuvo en los resultados descriptivos que indicaron que la comunicación asertiva 6.1% de los encuestados respondieron Nunca hay una buena comunicación entre los trabajadores, mientras que el 29% indicó Siempre y a veces con un 25.81%, de la misma manera con la segunda variable relaciones interpersonales que evidenciaron los resultados descriptivos que a veces con 35.46% y casi siempre con un 29.3% y siempre con 25.81% y corroborando con la prueba de correlación Rho de Spearman se obtuvo de 0.489 indicando una correlación positiva moderada entre las variables. Estos resultados guardan relación con lo mencionado por Huablocho y Paredes, (2022) demostrando la existencia la relación con mucha significancia entre la comunicación asertiva y relaciones interpersonales donde Rho fue 0.439 evidenciando que existe una relación positiva moderada, lo cual esto está alineado con la teoría Teoría del Liderazgo. Sánchez et al., (2023) Solicita de un vinculado de destrezas y, sobre todo, de una cadena de comunicaciones impersonales con las que el líder del equipo incide en su ambiente con el objetivo de alcanzar de forma consciente y más eficaz.

A nivel del objetivo específico 1, se estableció una relación entre las relaciones interpersonales y la dirección en los colaboradores de una trattoria Los Olivos, 2023. la cual fue conformada mediante la prueba de correlación Rho de Spearman, el coeficiente fue de 0.553, lo que indica que la segunda variable se relaciona con la dimensión, por lo cual existe una correlación positiva moderada en este sentido, consistente con Ccanre et al. (2021) ya que alcanzó un nivel pasivo moderado de 0,602.

Al nivel objetivo específico 2 y de acuerdo la premisa se estableció que existe relación entre clima laboral y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023, corroborando con la prueba de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente 0.524 indicando una correlación positiva moderada entre la segunda variable y la dimensión. Por ende, concuerda con lo que menciona Blácido, (2018) identifico la coexistencia de influencias institucionales de los docentes mediante la correlación se estableció que preexiste correlación positiva baja sobre el clima laboral y relaciones interpersonales. Además, Garay et al., (2022) determino las relaciones interpersonales y el ambiente laboral entre administradores policiales y militares del sistema judicial la investigación se usó métodos cuantitativos, fundamentales, relacionales y transversales. 228 funcionarios judiciales de la ciudad de Lima y se encontró que los principales resultados fueron las habilidades interpersonales y el compromiso laboral, generando como conclusión una correlación positiva moderada.

En el objetivo específico 3, existe correlación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional para los colaboradores una trattoria, Los Olivos, 2023 según la prueba de correlación de Spearman Rho con un coeficiente de 0.579 obtenido. Se mostró una correlación positiva moderada entre la segunda variable y la dimensión, en ese sentido no hubo acuerdo. Falcón e Ibáñez (2022) ya que observaron la relación entre el clima laboral y la comunicación persuasiva entre profesionales en Tarapoto utilizando métodos cuantitativos básicos. Finalmente, los resultados expresados muestran una correlación positiva baja.

VI. CONCLUSIONES

1. En base al objetivo general, el coeficiente Rho de Spearman, se ha demostrado que existe relación entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales entre los colaboradores de una trattoria, Los Olivos, 2023. El valor es 0.489, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_{E1}); por lo tanto, existe una correlación significativa entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales.
2. Para el objetivo específico 1, el análisis estadístico Rho de Spearman determinó una correlación positiva moderada significativa entre las variables interpersonales y la dirección en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos, 2023. con un coeficiente de 0.553.
3. Respecto al segundo objetivo específico, el análisis estadístico Rho de Spearman encontró que existe una correlación positiva moderada significativa con un coeficiente de 0.524 entre las variables relaciones interpersonales y la dimensión clima laboral en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos, 2023.
4. En cuanto al tercer objetivo específico, el análisis estadístico Rho de Spearman encontró una correlación positiva moderada significativa entre las variables relaciones interpersonales de los colaboradores de una trattoria, Los Olivos, 2023 y la dimensión del clima organizacional con un coeficiente de 0.579.

VII. RECOMENDACIONES

1. Como recomendación general, se sugiere a los jefes de la trattoria ubicado en Los Olivos, desarrollar estrategias para mejorar la comunicación en la organización. por ello debe realizar talleres de autoconfianza o programas de comunicación y trabajo en equipo. Esto puede incluir eventos, juegos dinámicos de comunicación, actividades recreativas. Por ejemplo, pueden organizar una charla dinámica donde juegues todos los colaboradores esto ayudara a mejorar la comunicación y así poder optimizar así las relaciones interpersonales.
2. Como primera recomendación a nivel específico se sugiere realizar una encuesta a todos los colaboradores y jefes de la trattoria, con el fin de poder conocer cómo se sienten en el trabajo, que es lo que se está fallando, porque de da las relaciones interpersonales de tal forma que nos permitirá conocer las repuestas de los trabajadores y así poder implementar estrategias de comunicación, como, por ejemplo charlas sobre inteligencia emocional, que ayude a la trattoria a mejor el entorno laboral y de esta manera prevenir los inconvenientes que suceden.
3. Como segunda recomendación al nivel específico se recomienda que los altos mando de la organización evalúen la actual gestión administrativo y se verifique si es la gestión adecuada para la trattoria, esto nos permitirá alcanzar las expectativas de lo que se tiene que hacer, así como dividir el trabajo evitando el esfuerzo y los conflictos. También deben establecer canales de comunicación y coordinación cumpliendo con los objetivos y mejorando la planificación y control de la empresa esto nos ayudara a mejorar la comunicación y las relaciones con los demás.

4. Finalmente, se recomienda establecer dentro de la trattoria un sistema de gestión administradora que cumpla con todas sus expectativas ya que servirá de soporte. Así mismo se debe realizar una reunión con todos los trabajadores para realizar un plan de mejora, indicándoles sus funciones que deben de realizar dentro de la organización para evitar conflictos, el trabajo doble con la finalidad de trabajar en equipo y estar siempre comunicados.

REFERENCIAS

- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Arsenio; Martinez G. Arturo; Robert N. Lussier; Christopher Achua, ISBN Libro Liderazgo: Teoria, Aplicacion y Desarrollo de Habilidades 9789706864635. Comprar en Buscalibre. (s. f.). Recuperado 30 de junio de 2023, de <https://www.buscalibre.pe/libro-liderazgo-teoria-aplicacion-y-desarrollo-de-habilidades/9789706864635/p/1069833>
- Almansa Martínez, P. (2012). Qué es el pensamiento creativo. *Index de Enfermería*, 21(3), 165-168. <https://doi.org/10.4321/S1132-12962012000200012>
- Argaña, M. (2012). Necesidades de Entrenamiento de Equipos Virtuales: Un Estudio Exploratorio. *Eureka (Asunción) en Línea*, 9(2), 260-275.
- Blanco Guzmán, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, 12, 71-78.
- Blácido Rosado, A. N. (2018). Clima organizacional y las relaciones interpersonales de los docentes de la Institución Educativa San Pedro Santísima Trinidad, Lurín 2018. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27940>
- Bonifacio Bonifacio, K. L., & Delgado Santos, H. S. (2021). Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L Rímac, Lima, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71599>
- Cañas Betancur, D. C., Hernández Sánchez, J., Cañas Betancur, D. C., & Hernández Sánchez, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: Diagnóstico y propuesta educativa. *Praxis & Saber*, 10(24), 143-165. <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.8936>
- Cristobal, M. M. G., & Calla, S. Y. Q. (2020). *ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA ÁGIL "SCRUM" EN LA INDUSTRIA DEL SOFTWARE, MANUFACTURERA Y CONSTRUCCIÓN.*
- C, Y. Y. R., & B, J. M. B. (2013). La orientación social y la educación emocional a través de la música coral: Una práctica educativa para la formación en

- ciudadanía. *Revista de Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales*, 19, 87-102.
- Ccanre, G., Romero, D. R., & Corina, K. (s. f.). *TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN*.
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama-Valdivia, J., López, L. E. C., Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama-Valdivia, J., & López, L. E. C. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179-185. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- da Costa, I. A. P. M., Morais, C. S. L., & Monteiro, M. J. P. F. G. (2022). Citizen science through schools: The importance of interpersonal relationships. *Cuadernos.info*, 52, 113-135. Scopus. <https://doi.org/10.7764/cdi.52.39405>
- Desclée de Brouwer. (2023) La comunicación humana: Una ventana abierta. (s. f.). Recuperado de <https://www.edesclee.com/tematicas/crecimiento-personal/la-comunicacion-humana-una-ventana-abierta-detail>
- Fajardo, J. L. Y., Gómez, N. P., & Mejía, J. R. S. (2020). Cultura Organizacional. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 11(20), 263-289.
- Falcon Mori, L., & Ibañez Flores, M. A. (2022). Clima organizacional y comunicación asertiva en los colaboradores de una institución educativa de Tarapoto, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107206>
- Fernandes, M. A., Cruz Araújo, A. A., de Oliveira, A. L. C. B., & Pillon, S. C. (2021). Communication and interpersonal relationships among health workers during the pandemic of COVID-19. *Cultura de los Cuidados*, 25(601), 72-80. Scopus. <https://doi.org/10.14198/cuid.2021.esp2.06>
- Fernández-Maldonado Mujica, E. (2015). Perú: De la Ley General del Trabajo al Régimen Laboral «Pulpín». *Cuadernos del Cendes*, 32(89), 141-172.
- Gabriel-Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156.
- Garay, K. E. P., Oliver, J. M. Z., Fuster-Guillén, D., & Lozano, R. A. R. (2022). Habilidades interpersonales y engagement laboral del personal policial y

- militar administrativo en Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, Esp. 28(5), 302-312.
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 42, 43-65.
- González, N. (2003). EL PODER DE LA COMUNICACIÓN EN EL MANEJO DE LOS CONFLICTOS SOCIALES. *Punto Cero*, 8(6), 44-51.
- Lacunza, A. B., & de González, N. C. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos.
- Habilidades interpersonales y engagement laboral del personal policial y militar administrativo en Perú. (2022). *Revista de Ciencias Sociales*.
<https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38165>
- Hofstadt Roman El libro de las habilidades de comunicación 9788490523711*. (s. f.). editdiazdesantos. Recuperado 30 de junio de 2023, de <https://www.editdiazdesantos.com/libros/9788490523711/Hofstadt-Roman-El-libro-de-las-habilidades-de-comunicacion.html>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill España.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Huablocho Oyarce, M., & Paredes Huamani, J. R. (2022). Comunicación asertiva y motivación intrínseca de los colaboradores de una institución educativa privada, Carabayllo, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106092>
- Huapaya Arroyo, J. A. (2023). Motivación y relaciones interpersonales del usuario interno del centro materno infantil “Daniel Alcides Carrión” en Villa María del Triunfo, 2018. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112308>
- Julca-Chilcon, M. S., Diaz-Manchay, R. J., Guzman-Tello, S. M., Mesta-Delgado, R. del P., Julca-Chilcon, M. S., Diaz-Manchay, R. J., Guzman-Tello, S. M., & Mesta-Delgado, R. del P. (2022). Interacción enfermera-paciente para el

- éxito del proceso quirúrgico. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03192022000200009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Lacunza, A. B., & de González, N. C. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos.
- López Mendoza, M., Moreno Moreno, E. M., Uyaguari Flores, J. F., Barrera Mendoza, M. P., López Mendoza, M., Moreno Moreno, E. M., Uyaguari Flores, J. F., & Barrera Mendoza, M. P. (2022). EL DESARROLLO DEL PENSAMIENTO CRÍTICO EN EL AULA: TESTIMONIOS DE DOCENTES ECUATORIANOS DE EXCELENCIA. *Areté*, 8(15), 161-180.
<https://doi.org/10.55560/arete.2022.15.8.8>
- Macias, V., Garcia, Z., Pavlis, W., Fowler, Z., Uribe-Leitz, T., Gilbert, H., Roa, L., & Good, M.-J. D. (2022). Interpersonal challenges in surgical care provision in rural Mexico: A qualitative study. *The Lancet Regional Health - Americas*, 10. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.lana.2022.100210>
- Medina-Díaz, M. del R., & Verdejo-Carrión, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad. Revista de Educación*, 15(2), 270-284.
- Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52.
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Medina Paredes, J., Ramírez Díaz, M. H., Miranda, I., Medina Paredes, J., Ramírez Díaz, M. H., & Miranda, I. (2019). Validez y confiabilidad de un test en línea sobre los fenómenos de reflexión y refracción del sonido. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 11(2), 104-121. <https://doi.org/10.32870/ap.v11n2.1622>
- Montes, C., Rodríguez, D., & Serrano, G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Anales de Psicología*, 30(1), 238-246.
<https://doi.org/10.6018/analesps.30.1.135171>
- Moraga, D., & Soto, J. (2016). TBL - Aprendizaje Basado en Equipos. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 42(2), 437-447. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052016000200025>

- Muñoz Pérez, E. V. (2017). El concepto de empatía (Einfühlung) en Max Scheler y Edith Stein. Sus alcances religiosos y políticos. *Veritas*, 38, 77-95. <https://doi.org/10.4067/S0718-92732017000300077>
- Moreno-Mendoza, I.-L., Pérez-Forero, K.-Y., Jean-Freddy-Salinas, Carrillo-Sierra, S.-M., & Bonilla-Cruz, N.-J. (2019). Perspectiva de intervención: Habilidades para la vida en jóvenes de educación técnica. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(5), 642-647.
- nueva, E. a sitio externo E. enlace se abrirá en una ventana, & nueva, E. a sitio externo E. enlace se abrirá en una ventana. (2019). *Comunicación asertiva en profesores: Diagnóstico y propuesta educativa*. 143-165. <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.8936>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pandolfo, M. (2023). Oratoria: La práctica que ayuda a ordenar tus ideas y sentimientos: Es una herramienta que abre puertas a un amplio abanico de otras habilidades que favorecen el crecimiento personal y laboral. *La Nación, Buenos Aires*. <https://www.proquest.com/docview/2802754252/citation/7212028D89347CEPQ/1>
- Pérez Vera, M. G., Ocampo Botello, F., & Sánchez Pérez, K. R. (2015). Aplicación de la metodología de la investigación para identificar las emociones / Application of research methodology to identify emotions. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 6(11), 796. <https://doi.org/10.23913/ride.v6i11.13>
- Rojas, D. A. (2017, septiembre 4). Investigación e Innovación Metodológica: POBLACIÓN Y MUESTRA. *Investigación e Innovación Metodológica*. <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>
- Rivera, F. J. U. (2006). *Análisis estratégico en salud y gestión a través de la escucha* (V. Martinovich, Trad.). Editora FIOCRUZ. <https://doi.org/10.7476/9788575415429>

- Santos-Moreira, L. L., García-Mera, S. M., Moreno-Arteaga, N. I. D. L. C., Santos-Moreira, L. L., García-Mera, S. M., & Moreno-Arteaga, N. I. D. L. C. (2022). La comunicación en el aula y su influencia en las relaciones interpersonales: Un estudio de caso. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-01322022000200023&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Sabastizagal-Vela, I., Astete-Cornejo, J., Benavides, F. G., Sabastizagal-Vela, I., Astete-Cornejo, J., & Benavides, F. G. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(1), 32-41. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4592>
- Salas, S. P. (2008). La importancia del «Feedback»: Una vivencia docente. *Revista médica de Chile*, 136(1), 133-134. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872008000100018>
- Teoría Humanista*. (s. f.). psicología. Recuperado 27 de mayo de 2023, de <https://manuel3865.wixsite.com/psicologia/teora-humanista>
- Torres, A. J. Q. (2010). Referentes para interpretar el conflicto: Entre la acción comunicativa y la acción participativa. *Signo y Pensamiento*, 29(57), 100-112.
- Universidad del Valle, & Sánchez Manchola, I. D. (2009). Estilos de dirección y liderazgo en las organizaciones Propuesta de un modelo para su caracterización y análisis (1.a ed.). Programa Editorial Universidad del Valle. <https://doi.org/10.25100/peu.46>
- Yoplac Silupu, E. (2022). Comunicación asertiva y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021. *Repositorio Institucional* - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93678>



Anexo 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

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

Título de la investigación: La comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores en una trattoria, Los Olivos, 2023

Investigador (a) (es): Jampierr Agustin Tafur Salazar

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “La comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores en una trattoria, Los Olivos, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre la Comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 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: “La comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores en una trattoria, Los Olivos, 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 alcanzará 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) [Jampierr Agustin Tafur Salazar] email JATAFURT@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor (Mg. Masias Fernandez, Mery Gemeli) email: mmasiasf@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Valeria Canchari Guillen

Fecha y hora: 14/06/2023

[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.

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

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación:	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:

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

Lugar y Fecha:

Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

() Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.*

Anexo 3.

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

Título del proyecto de Investigación: La Comunicación asertiva y las relaciones Interpersonales en los colaboradores en una trattoria, Los Olivos, 2023

Autor(es): Jampierr Agustín Tafur Salazar

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de Organizaciones

Programa: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú


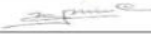



Código de revisión del proyecto: 2023-1_ PREGRADO_PL_LN_C8_14

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: mmasiasf@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 4.








Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "La Comunicación asertiva y las relaciones Interpersonales en los colaboradores en una trattoria, Los Olivos, 2023", presentado por el autor Jampierr Agustín Tafur Salazar, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X) favorable () observado () desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 5

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Comunicación Asertiva	Según Brouwer (2023) La comunicación asertiva es la capacidad de ponerse en el lugar del otro para captar su mensaje e intercambiar entre dos o más personas mediante un determinado objetivo mediante la dirección, clima laboral y cultura organizacional.	La finalidad de este trabajo de investigación es establecer la relación de la comunicación asertiva en una trattoria, lo cual se realizará un cuestionario en base a ello que será medido con la escala de Likert.	Dirección	Coordinación en Equipo	5=siempre 4=casi siempre 3=a veces 2=casi nunca 1=nunca
				Canales de Comunicación	
				Feedback	
			Clima laboral	Liderazgo Corporativo	
				Trabajo en equipo	
				Condiciones de trabajo	
			Cultura Organizacional	Atmosfera de Equipo	
Reglamento Interno					
Motivación Laboral					
Variable 2: Relaciones Interpersonales	Hofstadt (2021) Es el conjunto de conductas emitidas de una o más personas dentro de un marco cultural determinado por patrones y códigos de comunicación que integran habilidades sociales, cognitivas e interpersonales.	La finalidad de este trabajo de investigación es establecer la relación de las relaciones interpersonales en una trattoria, lo cual se realizará un cuestionario en base a ello que será medido con la escala de Likert.	Habilidades Cognitivas	Toma de Dicciones	5=siempre 4=casi siempre 3=a veces 2=casi nunca 1=nunca
				Pensamiento Crítico	
				Pensamiento Creativo	
			Habilidades Sociales	Relaciones Laborales	
				Empatía	
				Asertividad	
			Habilidades Blandos	Manejo de Emociones	
				Manejo de Conflictos	
				Manejo del Estrés	

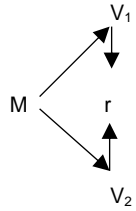
Anexo 6

Matriz de consistencia

Título: La comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores en una trattoria, Los Olivos 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre la Comunicación Asertiva y las Relaciones Interpersonales en los colaboradores de una trattoria, los Olivos 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Existe relación entre la dirección y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023?</p> <p>¿Existe relación entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023?</p> <p>¿Existe relación entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Comunicación Asertiva y las Relaciones Interpersonales en los colaboradores de una trattoria, los Olivos 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dirección y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023</p> <p>Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, Los Olivos 2023</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, los Olivos 2023.</p> <p>Ho: No Existe relación entre la Comunicación Asertiva y las Relaciones Interpersonales en los colaboradores de una trattoria, los Olivos 2023</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hi1: Existe relación entre la dirección y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, los Olivos 2023.</p> <p>Hi2: Existe relación entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, los Olivos 2023.</p> <p>Hi3: Existe relación entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una trattoria, los Olivos 2023.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>	

Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal



Donde:

M = Muestra

V1= Comunicación asertiva

V2= Relaciones interpersonales

r = Relación entre variables

Población

La cantidad poblacional será de 31 colaboradores de una trattoria de los Olivos, 2023

Muestra

Considera una muestra de 31 colaboradores de una trattoria de los olivos 2023

Variables	Dimensiones
Comunicación asertiva	Dirección
	Clima laboral
	Clima organizacional
Relaciones interpersonales	Habilidades Cognitivas
	Habilidades Sociales
	Habilidades Blandos

Anexo 7

MODELO DE INSTRUMENTO:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
FICHA DE ENCUESTA

Estimado cliente/colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en una trattoria, de Los Olivos 2023 Toda la información será confidencial.

De la misma manera se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una x el

casillero: estoy de acuerdo
 No estoy de acuerdo

TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS
INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

V1. comunicación asertiva				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Dirección	Coordinación de equipo	1	La empresa crea responsabilidades con sus colaboradores.					
	Canales de comunicación	2	En la empresa se realizan reuniones de retroalimentación con el fin de afianzar la comunicación interna.					
	Feedback	3	Existe una capacitación adecuada para lograr el máximo desarrollo de las habilidades y funciones del colaborador					
Clima laboral	Liderazgo corporativo	4	El jefe impulsa a su equipo a cumplir sus objetivos mediante una comunicación asertiva					
	Trabajo en equipo	5	Los colaboradores de la empresa se comunican en un mismo código siendo claro con el mensaje					
	Condiciones de trabajo	6	La empresa cuenta con los implementos de EPPS					
Clima Organizacional	Atmosfera de equipo	7	Usted se siente motivado a cumplir con sus funciones en un ambiente con valores y respeto y en compañerismo					
	Reglamento interno	8	Usted se siente identificado con las políticas de la empresa y se esfuerza por cumplir los objetivos					
	Motivación laboral	9	La organización motiva a los trabajadores a alcanzar sus objetivos y demuestra interés en sus opiniones					

V2. relaciones interpersonales				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Habilidades cognitivas	Toma de decisiones	10	Asume con responsabilidad sus funciones dentro de la empresa.					
	Pensamiento crítico	11	Usted evalúa de forma crítica y sugiere alternativas ante diferencias de opiniones					
	Pensamiento creativo	12	Realiza de manera creativa soluciones considerando a los demás integrantes de su equipo					
Habilidades sociales	Relaciones laborales	13	La empresa brinda beneficios laborales permitiendo el desarrollo del colaborador					
	Empatía	14	Conecta con sus emociones ante posibles dificultades en su entorno (compañeros, o accidentes dentro del local,etc)					
	Asertividad	15	Maneja adecuadamente su comportamiento y la comunicación de forma asertiva fomentando el compañerismo y compromiso					
Habilidades blandas	Manejo de emociones	16	Considera que la fijación de los precios se asocia a la calidad de productos					
	Manejo de conflictos	17	La ventaja en la fijación del precio por debajo del mercado asegura el incremento de clientes					
	Manejo del estrés	18	Considera usted que la calidad es un factor indispensable para lograr que la empresa sea competitiva mejora					

Muchas gracias



Anexo 8: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores en una trattoria, Los Olivos 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

Nombres y Apellidos del juez:	Julio Cesar Manrique Cespedes		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	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)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Tafur Salazar, Jampierr Agustin
Procedencia:	Del autor
Administración:	(virtual)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	(A todo los colaboradores de una trattoria, de Los Olivos 2023)
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- Variable 1:** comunicación asertiva.
 Alemany (2013) La comunicación asertiva es la capacidad de ponerse en el lugar del otro para captar su mensaje e intercambiar sus habilidades sociales entre dos o más personas hacia un determinado objetivo.
- Variable 2:** relaciones interpersonales
 Hofstadt (2021) Es el conjunto de conductas emitidas de una o más personas dentro de un marco cultural determinado por patrones y códigos de comunicación que integran habilidades sociales, cognitivas e interpersonales .



Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación asertiva	Dirección	(Universidad del Valle & Sánchez Manchola, 2009) En una organización, la dirección dominante y el liderazgo son un elemento importante estudiar la dinámica administrativa y todo sobre las personas en la organización
	Clima laboral	(García Solarte, 2009) El clima organizacional procede de la imagen de que los individuos existen en medios complejos y preparados para trabajar en las organizaciones en grupos y colectivos que producen comportamientos diferentes en el entorno.
	Clima organizacional	(Fajardo et al., 2020) La cultura organizacional se ha convertido en un foco, que ya no es un elemento periférico de la organización, sino un componente de importancia relativamente estratégica.
Relaciones interpersonales	Habilidades cognitivas	(Frías Guzmán et al., 2017) Las habilidades cognitivas son habilidades que permiten a las personas dar la razón, pensar, almacenar información y ejecutar acciones como entablar relaciones, para poder tomar decisiones y resolver problemas y aprender de manera sostenida y significativa. Habilidades Sociales,
	Habilidades sociales	(Lacunza & de González, 2011) Las habilidades sociales son complejas por su naturaleza multidimensional y su relación con otros conceptos relacionados. Un término que se encuentra a menudo en la literatura especializada y que se acerca, entre otras cosas, a las llamadas habilidades sociales e interpersonales, inteligencia social y adaptabilidad.
	Habilidades blandas	(Lacunza & de González, 2011) Las habilidades blandas son cada vez más significativas en el proceso de selección de trabajo. Los empleadores buscan candidatos con una variedad de habilidades interpersonales porque entienden que estas cualidades son esenciales para el desempeño laboral y la productividad.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “La comunicación asertiva y las relaciones Interpersonales en los colaboradores en una tratorria, Los Olivos 2023” “elaborado por Jampierr Agustin Tafur Salazar en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA 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: Dirección

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanc	Observaciones
Coordinación de equipo	1	4	4	4	
Canales de comunicación	2	4	4	4	
Feedback	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Clima laboral

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanc	Observaciones
Liderazgo corporativo	4	4	4	4	
Trabajo en equipo	5	4	4	4	
Condiciones de trabajo	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Cultura organizacional

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanc	Observaciones
Atmosfera de equipo	7	4	4	4	
Reglamento interno	8	4	4	4	
Motivación laboral	9	4	4	4	



Variable del instrumento: Relaciones interpersonales

- Primera dimensión: Habilidades cognitivas

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanc	Observaciones
Toma de decisiones	10	4	4	4	
Pensamiento crítico	11	4	4	4	
Pensamiento creativo	12	4	4	4	

- Segunda dimensión: Habilidades sociales



Indicadores	Ítem	Clari dad	Coh eren cia	Rele vanc ia	Observaciones
Relaciones laborales	13	4	4	4	
Empatia	14	4	4	4	
Asertividad	15	4	4	4	

- Tercera dimensión: Habilidades blandas

Indicadores	Ítem	Clari dad	Coh ere nci a	Rele vanc ia	Observaciones
Manejo de emociones	16	4	4	4	
Manejo de conflictos	17	4	4	4	
Manejo del estrés	18	4	4	4	



Dr., Julio Cesar Manrique Céspedes

DNI N 06695445

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 9: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La comunicación asertiva y las relaciones Interpersonales en los colaboradores en una trattoria, Los Olivos 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

Nombres y Apellidos del juez:	Edgar Laureno Lino Gamara		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	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)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Tafur Salazar, Jampierr Agustin
Procedencia:	Del autor
Administración:	(virtual)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	(A todo los colaboradores de una trattoria, de Los Olivos 2023)
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** comunicación asertiva.
 Alemany (2013) La comunicación asertiva es la capacidad de ponerse en el lugar del otro para captar su mensaje e intercambiar sus habilidades sociales entre dos o más personas hacia un determinado objetivo.
- **Variable 2:** Relaciones interpersonales
 Hofstadt (2021) Es el conjunto de conductas emitidas de una o más personas dentro de un marco cultural determinado por patrones y códigos de comunicación que integran habilidades sociales, cognitivas e interpersonales





Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación asertiva	Dirección	(Universidad del Valle & Sánchez Manchola, 2009) En una organización, la dirección dominante y el liderazgo son un elemento importante estudiar la dinámica administrativa y todo sobre las personas en la organización
	Clima laboral	(García Solarte, 2009) El clima organizacional procede de la imagen de que los individuos existen en medios complejos y preparados para trabajar en las organizaciones en grupos y colectivos que producen comportamientos diferentes en el entorno.
	Clima organizacional	(Fajardo et al., 2020) La cultura organizacional se ha convertido en un foco, que ya no es un elemento periférico de la organización, sino un componente de importancia relativamente estratégica.
Relaciones interpersonales	Habilidades cognitivas	(Frías Guzmán et al., 2017) Las habilidades cognitivas son habilidades que permiten a las personas dar la razón, pensar, almacenar información y ejecutar acciones como entablar relaciones, para poder tomar decisiones y resolver problemas y aprender de manera sostenida y significativa. Habilidades Sociales,
	Habilidades sociales	(Lacunza & de González, 2011) Las habilidades sociales son complejas por su naturaleza multidimensional y su relación con otros conceptos relacionados. Un término que se encuentra a menudo en la literatura especializada y que se acerca, entre otras cosas, a las llamadas habilidades sociales e interpersonales, inteligencia social y adaptabilidad.
	Habilidades blandas	(Lacunza & de González, 2011) Las habilidades blandas son cada vez más significativas en el proceso de selección de trabajo. Los empleadores buscan candidatos con una variedad de habilidades interpersonales porque entienden que estas cualidades son esenciales para el desempeño laboral y la productividad.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “La Comunicación Asertiva y las Relaciones Interpersonales en los colaboradores en una trattoria, Los Olivos 2023” “elaborado por Jampierr Agustín Tafur Salazar en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA 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

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel



Variable del instrumento: comunicación asertiva

- Primera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci vanc	Rele vanc	Observaciones
Coordinación de equipo	1	4	4	4	
Canales de comunicación	2	4	4	4	
Feedback	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Clima laboral

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci vanc	Rele vanc	Observaciones
Liderazgo corporativo	4	4	4	4	
Trabajo en equipo	5	4	4	4	
Condiciones de trabajo	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Cultura organizacional

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci vanc	Rele vanc	Observaciones
Atmosfera de equipo	7	4	4	4	
Reglamento interno	8	4	4	4	
Motivación laboral	9	4	4	4	



Variable del instrumento: Relaciones interpersonales

- Primera dimensión: Habilidades cognitivas

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci vanc	Rele vanc	Observaciones
Toma de decisiones	10	4	4	4	
Pensamiento crítico	11	4	4	4	
Pensamiento creativo	12	4	4	3	

- Segunda dimensión: Habilidades sociales



Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci vanc	Rele vanc	Observaciones
Relaciones laborales	13	4	4	4	
Empatia	14	4	4	4	
Asertividad	15	4	4	4	

- Tercera dimensión: Habilidades blandas

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci vanc	Rele vanc	Observaciones
Manejo de emociones	16	4	4	4	
Manejo de conflictos	17	4	4	4	
Manejo del estrés	18	4	3	4	

Dr., Edgar Laureano Lino Gamarra

DNI N° 32650876

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 10: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La comunicación asertiva y las relaciones Interpersonales en los colaboradores en una trattoria, Los Olivos 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

Nombres v Apellidos del juez:	Abraham Cárdenas Saavedra		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	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)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Tafur Salazar, Jampierr Agustin
Procedencia:	Del autor
Administración:	(virtual)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	(A todos los colaboradores de una trattoria, de Los Olivos 2023)
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Comunicación asertiva.

Alemany (2013) La comunicación asertiva es la capacidad de ponerse en el lugar del otro para captar su mensaje e intercambiar sus habilidades sociales entre dos o más personas hacia un determinado objetivo.

- **Variable 2:** Relaciones interpersonales

Hofstadt (2021) Es el conjunto de conductas emitidas de una o más personas dentro de un marco cultural determinado por patrones y códigos de comunicación que integran habilidades sociales, cognitivas e interpersonales .





Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación asertiva	Dirección	(Universidad del Valle & Sánchez Manchola, 2009) En una organización, la dirección dominante y el liderazgo son un elemento importante estudiar la dinámica administrativa y todo sobre las personas en la organización
	Clima laboral	(García Solarte, 2009) El clima organizacional procede de la imagen de que los individuos existen en medios complejos y preparados para trabajar en las organizaciones en grupos y colectivos que producen comportamientos diferentes en el entorno.
	Clima organizacional	(Fajardo et al., 2020) La cultura organizacional se ha convertido en un foco, que ya no es un elemento periférico de la organización, sino un componente de importancia relativamente estratégica.
Relaciones interpersonales	Habilidades cognitivas	(Frías Guzmán et al., 2017) Las habilidades cognitivas son habilidades que permiten a las personas dar la razón, pensar, almacenar información y ejecutar acciones como entablar relaciones, para poder tomar decisiones y resolver problemas y aprender de manera sostenida y significativa. Habilidades Sociales,
	Habilidades sociales	(Lacunza & de González, 2011) Las habilidades sociales son complejas por su naturaleza multidimensional y su relación con otros conceptos relacionados. Un término que se encuentra a menudo en la literatura especializada y que se acerca, entre otras cosas, a las llamadas habilidades sociales e interpersonales, inteligencia social y adaptabilidad.
	Habilidades blandas	(Lacunza & de González, 2011) Las habilidades blandas son cada vez más significativos en el proceso de selección de trabajo. Los empleadores buscan candidatos con una variedad de habilidades interpersonales porque entienden que estas cualidades son esenciales para el desempeño laboral y la productividad.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “La comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores en una tratorria, Los Olivos 2023” “elaborado por Jampierr Agustín Tafur Salazar en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA 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

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: comunicación asertiva

- Primera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci vanc	Rele vanc	Observaciones
Coordinación de equipo	1	4	4	4	
Canales de comunicación	2	4	4	4	
Feedback	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Clima laboral

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci vanc	Rele vanc	Observaciones
Liderazgo corporativo	4	4	4	4	
Trabajo en equipo	5	4	4	4	
Condiciones de trabajo	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Cultura organizacional

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci vanc	Rele vanc	Observaciones
Atmosfera de equipo	7	4	4	4	
Reglamento interno	8	4	4	4	
Motivación laboral	9	4	4	4	

Variable del instrumento: Relaciones interpersonales

- Primera dimensión: Habilidades cognitivas

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci vanc	Rele vanc	Observaciones
Toma de decisiones	10	4	4	4	
Pensamiento crítico	11	4	4	4	
Pensamiento creativo	12	4	4	4	



- Segunda dimensión: Habilidades sociales

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe rencia	Rele vanc	Observaciones
Relaciones laborales	13	4	4	4	
Empatía	14	4	4	4	
Asertividad	15	4	4	4	

- Tercera dimensión: Habilidades blandas

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe rencia	Rele vanc	Observaciones
Manejo de emociones	16	4	4	4	
Manejo de conflictos	17	4	4	4	
Manejo del estrés	18	4	4	4	



Dr., Abran Cárdenas Saavedra

DNI N°07424958

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 11; VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Tabla 10

Expertos para la validación del instrumento

GRADO ACADÉMICO	NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR	OPINIÓN DE EXPERTO
Doctor	Julio Cesar Manrique Cespedes	Aplicable
Doctor	Edgar Laureno Lino Gamara	Aplicable
Doctor	Abraham Cárdenas Saavedra	Aplicable

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Tabla 11

Baremo para estimación del nivel de confiabilidad

RANGO	EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE
Coeficiente alfa $>,9$	Es excelente
Coeficiente alfa $>,8$	Es bueno
Coeficiente alfa $>,7$	Es aceptable
Coeficiente alfa $>,6$	Es cuestionable
Coeficiente alfa $>,5$	Es probable
Coeficiente alfa $<,5$	Es Inaceptable

Anexo 12: Coeficiente de confiabilidad

Variable 1 comunicación asertiva

α :	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0.94
k:	Número de ítems del instrumento	9
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems	12.492
	Varianza total del instrumento	77.563

Fuente: Elaboración propia

Variable 2 relaciones interpersonales

α :	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0.95
k:	Número de ítems del instrumento	9
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems	13.441
	Varianza total del instrumento	86.715

Anexo 13.

Tabla 6

Porcentaje de los colaboradores con conocimiento sobre la comunicación asertiva en una trattoria, Los Olivos 2023

COMUNICACIÓN_ASERTIVA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	16,1	16,1	16,1
	CASI NUNCA	4	12,9	12,9	29,0
	A VECES	8	25,8	25,8	54,8
	CASI SIEMPRE	5	16,1	16,1	71,0
	SIEMPRE	9	29,0	29,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los colaboradores de una trattoria, Los Olivos, 2023

Tabla 7

Porcentaje de los colaboradores con conocimiento sobre la dirección en una trattoria, Los Olivos 2023

DIRECION

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	25	80,6	80,6	80,6
	CASI NUNCA	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los colaboradores de una trattoria, Los Olivos, 2023

Tabla 8

Porcentaje de los colaboradores con conocimiento sobre el clima laboral en una trattoria, Los Olivos 2023

CLIMA_LABORAL				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	NUNCA	5	16,1	16,1	16,1
	CASI NUNCA	3	9,7	9,7	25,8
	A VECES	9	29,0	29,0	54,8
	CASI SIEMPRE	9	29,0	29,0	83,9
	SIEMPRE	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los colaboradores de una trattoria, Los Olivos, 2023

Tabla 9

Porcentaje de los colaboradores con conocimiento sobre la cultura organizacional en una trattoria, Los Olivos 2023.

CULTURA_ORGANIZACIONAL				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	NUNCA	6	19,4	19,4	19,4
	CASI NUNCA	3	9,7	9,7	29,0
	A VECES	8	25,8	25,8	54,8
	CASI SIEMPRE	6	19,4	19,4	74,2
	SIEMPRE	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los colaboradores de una trattoria, Los Olivos, 2023

Tabla 10

Porcentaje de los colaboradores con conocimiento sobre las relaciones interpersonales en una trattoria, Los Olivos 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	9,7	9,7	9,7
	A VECES	11	35,5	35,5	45,2
	CASI SIEMPRE	9	29,0	29,0	74,2
	SIEMPRE	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los colaboradores de una trattoria, Los Olivos, 2023