



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Comunicación asertiva y desempeño laboral en colaboradores de  
una empresa de servicios de Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGIA

**AUTORA:**

Yoplac Silupu, Evelyn (ORCID:0000-0002-3925-8119)

**ASESOR:**

Mg, Hernández Salazar, Freddy Marlon (ORCID: 0000-0001-6520-5259)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo organizacional

LIMA — PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

En estos últimos años con todo lo acontecido por la pandemia de la COVID 19, primero quiero dedicar este trabajo a Dios por permitirnos a mí y a mi familia contar con salud, también a mis padres, hermano y a mi compañero de vida por confiar en mis capacidades y amarme como lo hacen.

## **Agradecimiento**

A Dios por permitirme seguir al lado de mi gran soporte que son mis papás y hermano, quienes confiaron en mí, me apoyaron siempre y me alentaron a seguir mi vida profesional.

A mi compañero de vida, Edwin, quien fue muy paciente y me apoyó en este camino.

Al Magister, Freddy Marlon Salazar Hernández, quien con su ímpetu fue pilar en el cumplimiento de este objetivo.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización:.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo.....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimientos.....	13
3.6 Método de análisis de datos.....	14
3.7 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Análisis inferencial de la distribución normal.....	23
<b>Tabla 2</b> Relación entre comunicación asertiva y desempeño laboral.....	24
<b>Tabla 3</b> Análisis descriptivo del nivel de la comunicación asertiva en colaboradores .....	25
<b>Tabla 4</b> Análisis descriptivo del nivel del desempeño laboral en colaboradores..	26
<b>Tabla 5</b> Relación entre comunicación asertiva y la orientación de resultados del desempeño laboral.....	27
<b>Tabla 6</b> Relación entre comunicación asertiva y el trabajo en equipo del desempeño laboral .....	28
<b>Tabla 7</b> Relación entre comunicación asertiva y la iniciativa del desempeño laboral .....	29

## Índice de figuras

Figura 1 Relación entre comunicación asertiva y desempeño laboral.....	24
Figura 2 Nivel de la comunicación asertiva en colaboradores.....	25
Figura 3 Nivel del desempeño laboral en colaboradores.....	26
Figura 4 Relación entre comunicación asertiva y la orientación de resultados del desempeño laboral.....	27
Figura 5 Relación entre comunicación asertiva y el trabajo en equipo del desempeño laboral.....	28
Figura 6 Relación entre comunicación asertiva y la iniciativa del desempeño laboral .....	29

## RESUMEN

El presente estudio se realizó con el fin de determinar la relación entre comunicación asertiva y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021. En cuanto a metodología fue de tipo básico, diseño no experimental, corte transversal y nivel descriptivo correlacional. Dentro de la muestra se consideraron 103 colaboradores de una empresa de servicios, se aplicaron dos cuestionarios, uno por variable. Para el procesamiento de datos se empleó la estadística descriptiva e inferencial. Se logró determinar una relación positiva y altamente significativa entre comunicación asertiva y desempeño laboral ( $p=.000$ ;  $\rho=.660$ ), por lo tanto, podemos indicar que si el nivel de comunicación asertiva se incrementa también lo hará el nivel de desempeño laboral.

**Palabras claves:** Comunicación, desempeño, colaboradores.

## **ABSTRACT**

This study was conducted to determine the relationship between assertive communication and work performance in employees of a service company in Lima, 2021. In terms of methodology it was of basic type, non-experimental design, cross-sectional and correlative descriptive level. Within the sample, 103 employees of a service company were considered, two questionnaires were applied, one per variable. Descriptive and inferential statistics were used for data processing. It was possible to determine that a positive and highly significant relationship between assertive communication and work performance ( $p=.000$ ;  $\rho=.660$ ), therefore, if the level of assertive communication increases, so will the level of work performance.

**Keywords:** Communication, performance, collaborators.

## I. INTRODUCCIÓN

La comunicación puede afectar actitudes, relaciones y comportamiento de los empleados de una organización, especialmente si se considera el entorno de interacción, pequeño y relativamente íntimo. Por ello, la comunicación asertiva (CA) muestra un efecto significativo en el comportamiento organizacional del personal (Men, 2021). Aprender habilidades de CA podría ayudar a los empleados a alcanzar mejores resultados dentro y fuera de la organización (Franciska & Edit, 2020).

El estilo de CA es el mejor estilo comunicativo a utilizar en una organización, ayuda a manifestar convicciones o afectos (positivos y negativos) de forma sincera, franca y clara, contribuye a un mejor rendimiento del personal (Okora, 2021). A medida que se adquiere más experiencia, es más probable que el colaborador desarrolle sus habilidades de comunicación (Darawad, Mansour, & Al-Niarat, 2020).

La habilidad asertiva es de las habilidades de comunicación básicas que se buscan hoy en día, los psicólogos dicen que si uno es asertivo se distingue de ser inseguro, lo que implica ser pasivo, débil y abnegado o agresivo. En una organización, la comunicación está directamente relacionada con la asertividad. Actualmente se exige que los empleados sean racionales y lógicos sobre qué habilidades blandas juegan un papel importante en ellos, por ello comunicarse asertivamente a menudo determina que un trato sea exitoso o fracase. (Angeline & Chamundeshwari, 2020).

En el desempeño laboral (DL) del colaborador van a incidir las cualidades del trabajo, además, los valores que posea el personal serán evidenciados en la significancia que le asignen a las peculiaridades de su trabajo y ello puede afectar su desempeño (Peiró, Bayona, Caballer, & Di Fabio, 2020). El DL se asocia con la inteligencia emocional de las personas, influye en su manera de relacionarse con compañeros y clientes (Miao, Humphrey, & Qian, 2021).

El DL involucra varios aspectos, incluido el estrés laboral, el entorno laboral, la carga de trabajo y el salario. El desempeño deficiente en el trabajo tiene un efecto adverso en la satisfacción profesional de los colaboradores, inclusive conlleva a dar una mala impresión del desempeño organizacional (éxito) (Saraih, Mohd, Mohd, Sakdan, & Amlus, 2019). El mal desempeño de los empleados de una organización

genera insatisfacción con los clientes de la organización y, por lo tanto, conduce a metas incumplidas antes marcadas para esa organización (Hosseini, Tajpour, & Lashkarbooluki, 2020).

En el ámbito nacional, Abarca et al. (2020), mencionan que el manejo de conflictos en una organización son mayormente resueltos por comunicación cooperativo, seguido por el asertivo o autoconsciente e invasivo o no hacer nada para su propia satisfacción o la de los demás, lo cual puede resultar perjudicial para clientes y colaboradores que no siempre realizan lo correcto frente a alguna molestia o reclamo del cliente. Además, la CA, de forma externa como interna, es un elemento que contribuye a la internacionalización de una empresa en desarrollo (Jara, Roman, Surichahui, & Vicente-Ramos, 2020).

Mendoza (2021), afirman que un individuo debe desarrollar solidaridad, empatía, respeto, responsabilidad, trabajo en equipo y CA, para presentar un mejor desempeño. En cuanto a las relaciones interpersonales, es fundamental atesorar comunicación y receptividad en el equipo, son cardinales para desarrollar un equipo asertivo en una compañía en beneficio del DL (Agüero & Meneses, 2021). Tuesta et al. (2021), mencionan que en una organización el nivel de DL es considerado alto en un 56,91%, mientras que el 75% de colaboradores en Perú exige CA en su trabajo (Correo, 2021).

En la empresa que resulta objeto de estudio existe mucha interacción entre los colaboradores y clientes, para lo cual son importantes las variables ya mencionadas, dado que la interacción puede influir en el posicionamiento de la empresa. Por este motivo se propuso como pregunta general: ¿Cuál es la relación entre comunicación asertiva y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021?

El presente estudio se justificó a nivel teórico debido a que se analizaron conceptos básicos de las variables y se sustentarán mediante resultados, dando origen a un nuevo enfoque a las variables. También, se justifica a nivel metodológico, pues se siguieron todos los pasos del método científico, donde se siguió una metodología cuantitativa de diseño no experimental, donde se utilizaron cuestionarios para

recopilar la información. Además, se justifica a nivel social debido a que la CA y el DL son componentes cruciales en el desarrollo de una organización. Es por ello que se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre comunicación asertiva y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021. Asimismo, se propone como objetivos específicos a los siguiente: (i) Identificar el nivel de comunicación asertiva en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021. (ii) Indicar el nivel de desempeño laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021; (iii) Establecer la relación entre comunicación asertiva y orientación de resultados en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021; (iv) Analizar la relación entre comunicación asertiva y trabajo en equipo en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021; (v) Precisar la relación entre comunicación asertiva e iniciativa en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021. De esta manera, se formuló como hipótesis de investigación: Existe relación directa entre comunicación asertiva y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Debido a que la investigación pretende relacionar variables que nunca han sido estudiadas juntas, se han encontrado como antecedentes internacionales a:

Delgado-Bello et al. (2021), buscó analizar la relación entre inteligencia emocional (IE), satisfacción laboral (SL), intención de dejar el trabajo (IDT), conflicto trabajo familia (CTF) y desempeño (D). Con metodología de nivel correlacional, diseño no experimental, técnica de encuesta y de instrumento el cuestionario que fue suministrado a 140 colaboradores. Se logró identificar que existe relación positiva y significativa entre D con SL e IE.

Farooqi et al. (2020), es su investigación realizada para identificar cómo la CA afecta la efectividad del trabajo en equipo y el compromiso organizacional en enfermeras. En cuanto al método, responde al diseño no experimental, nivel correlacional, la muestra fue integrada por 150 enfermeras a las cuales les fueron aplicados 3 cuestionarios. Los resultados mostraron que la comunicación interpersonal era directamente proporcional a la efectividad del trabajo en equipo.

Rodríguez-Marulanda & Lechuga-Cardozo (2019), se propuso identificar los factores y niveles de DL de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. En cuanto a la metodología empleada corresponde al nivel descriptivo, diseño no experimental, el instrumento fue un cuestionario, suministrado a 84 colaboradores. En cuanto a los resultados se obtuvo que el DL era óptimo.

Paredes y Quiroz (2021), en su estudio tuvo como finalidad el determinar la relación entre clima organizacional y DL de los colaboradores de las principales Cadenas Ecuatorianas de Supermercados. En cuanto a la metodología era de nivel correlacional descriptivo, diseño no experimental, participaron 379 colaboradores a los cuales les fueron suministrados dos cuestionarios. Se pudo identificar la correlación altamente significativa y positiva entre clima y DL ( $p=.000$ ;  $r= 0.294$ ), además de una correlación altamente significativa y positiva entre comunicación y DL ( $p=,000$ ;  $r=.268$ ).

Msallam et al. (2019), se propusieron identificar los Sistemas de Información de Gestión computarizados y su relación con la mejora del DL de los empleados de la empresa palestina de comunicaciones celulares Jawwal. Con metodología de nivel

descriptiva correlacional, diseño no experimental, se empleó la técnica de encuesta y de instrumento el cuestionario, 60 colaboradores conformaban la muestra. En los resultados se obtuvo que el nivel de aprobación del DL de los empleados de la Compañía Palestina de Telecomunicaciones Celulares - Jawwal alcanzó el 81,56%.

Con respecto a los antecedentes nacionales, se evidencia el estudio de Veramendi (2021), en su artículo con el fin de determinar la relación entre procesos organizacionales y DL en colaboradores de la empresa Ka'linson Perú SAC, que responde metodológicamente al nivel correlacional descriptivo con diseño no experimental, con una muestra de 29 colaboradores a los cuales les fueron aplicados 2 cuestionarios. Como parte de los resultados se encontró que el nivel de DL era regular (89.7%).x

Gutiérrez et al. (2021), en su investigación para establecer la relación entre clima laboral y desempeño docente del nivel secundaria de una institución educativa de Trujillo. De metodología de nivel correlacional, diseño no experimental y con una población censal integrada por 100 colaboradores, fueron suministrados dos cuestionarios. Se llegó a determinar que existe relación positiva y significativa entre las variables ya mencionadas, asimismo, prevalece el nivel de inicio en el DL con 76.3%.x

Marrufo (2021), realizaron un estudio para diseñar una propuesta de un modelo de gestión del cambio para mejorar el DL de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Rioja. La metodología empleada fue de diseño no experimental y nivel descriptivo propositivo, en la cual se tuvo de muestra a 105 trabajadores a los cuales les fue suministrado un cuestionario. Se pudo identificar que el DL fue regular en un 77,8%.x

Lluncor (2021), en su estudio para proponer un modelo de competencias laborales para optimizar el DL del servidor público en el Gobierno Regional de Lambayeque. Con metodología de nivel descriptivo-propositivo y diseño no experimental, con una muestra de 96 colaboradores, mismos que respondieron dos cuestionarios. Los datos descriptivos del estudio evidencian que el nivel de DL es bueno (54.2%).

Mientras que en el ámbito local se tiene a Chagray et al. (2020), en su trabajo realizado con la finalidad de hallar la relación entre clima organizacional y el DL. Empleó el diseño no experimental y nivel correlacional, con una muestra compuesta por 120 trabajadores, a quienes les fueron aplicados dos cuestionarios. Se logró determinar que el 82.5% consideraba que su DL era excelente.

Mamani et al. (2020), en su trabajo con el propósito de determinar la relación entre DL y realización personal de los docentes de instituciones adventistas. Con metodología de nivel correlacional, diseño no experimental y con una muestra integrada por 120 colaboradores, mismos a los que les fueron suministrados dos cuestionarios. Se identificó que la comunicación se relaciona positiva y significativamente con el DL (.000).

Boada (2019), en su artículo con la finalidad de comprobar la relación entre SL y DL del agente de seguridad de una compañía de servicios de vigilancia. Metodología de nivel correlacional y diseño no experimental, se utilizaron dos cuestionarios en una muestra de 182 colaboradores. Predomina el nivel alto para el DL de los participantes.

Luján (2019), en su trabajo con el fin de la relación entre el liderazgo transformacional y la CA en docentes de una Universidad Nacional. Metodológicamente responde al diseño no experimental y nivel correlacional, 139 colaboradores integraron la muestra y les fueron suministrados dos cuestionarios. Fue identificada una relación directa y significativa entre las variables estudiadas, además de un nivel bueno de CA con 54%.

Mora (2018), con su investigación para determinar la relación de compromiso organizacional y CA en docentes de una Escuela de Infantería del Ejército, que responde metodológicamente al diseño no experimental y nivel correlacional, se emplearon dos cuestionarios que fueron aplicados a una muestra de 107 participantes. Dentro de los resultados se identificó relación significativa y positiva entre las variables de estudio, además, se encontró que 57.9% presentaba una CA de nivel medio.

La CA significa que uno expresa sus puntos de vista, deseos, opiniones y creencias de manera sincera, respetando al interlocutor. No garantiza el éxito, ni permite el logro de una meta, pero revela la lucha por los derechos de uno, de manera discreta, no agresiva en el momento adecuado (Alargić & Atanasijevski-Đurić, 2018).

La asertividad se encuentra en el centro de la comunicación. Por definición, un enfoque de CA es aquel que refleja un equilibrio entre atender las necesidades y expectativas de uno mismo y de los demás. En otras palabras, las formas asertivas de comunicación permiten a los miembros del grupo dominante defender sus propios derechos sin violar los derechos de los demás (Razzante & Orbe, 2018).

La base de la asertividad está en el comportamiento humano natural, que podemos adaptarlo a nosotros mismos y a nuestras necesidades. El objetivo de la CA en el sentido de una autoestima saludable es la expresión auténtica de las emociones y la comunicación adecuada de las propias actitudes, demandas y permanecer en los propios lugares (Frankovský, Birknerová, Štefko, & Benková, 2019).

Vilca (2019), determina que al evaluar la CA se deben considerar lo siguiente:

Estrategias de asertividad. Requieren de la capacidad de monitorear con precisión el entorno social y ajustar el enfoque en consecuencia de uno, podría conducir a resultados positivos en su mayoría (Lease, 2018).

Estilo asertivo. Puede ser tedioso, estresante, ya que implica manejar sus propias emociones, y cuando esto se sale de control, la persona se vuelve verbalmente agresiva; tiene la característica de adaptarse a las necesidades del interlocutor y no herir, incluso proteger a la persona de frente (Bratu & Cioca, 2018).

Comunicación precisa. Es fundamental para evitar confusiones, debe darse sin información irrelevante (Sharfstein, Becker, & Mello, 2020).

Ruler (2018) menciona que en la teoría de la comunicación, hay al menos tres lentes diferentes con las que ver cómo funciona este proceso: primero que la comunicación es un desarrollo unidireccional de edificación de significado, donde el emisor trata de diseñar o rediseñar el concepto elaborado por el destinatario; segundo que la comunicación es un proceso bidireccional de construcción de significado, en el que dos o más personas construyen juntos nuevos significados; y tercero que la comunicación se ve como un proceso diacrónico omnidireccional de elaboración de un significado, donde la atención se centra en el desarrollo continuo del propio significado.

Cantero-Sánchez et al. (2021), indican que la asertividad, desde la perspectiva de la comunicación, desempeña un papel clave para persuadir a las personas y, por tanto, es una habilidad social fundamental para los líderes y directivos, especialmente cuando necesitan convencer, motivar y comprometer a los seguidores para que realicen determinadas tareas laborales y adopten comportamientos más sostenibles. Además, un estudio reciente ha demostrado que el lenguaje positivo, cuando se expresa de forma asertiva, se percibe como un estímulo para el optimismo y la autoeficacia, lo que facilita la promoción de comportamientos más saludables, seguros y sostenibles.

El desempeño de los empleados es visto como resultado de las conductas de los colaboradores, de los efectos de la preparación y de todo lo aprendido, y es producto de las habilidades mentales y psicológicas de los individuos (Abualoush, Obeidat, Tarhini, & Al-Badi, 2018).

El DL es uno de los constructos importantes a los que se ha prestado una atención seria de forma continua en los campos de la psicología organizacional y la gestión de recursos humanos (Johari, Tan, & Zulkarnain, 2018).

El desempeño es individual porque cada miembro de la organización tiene resultados mixtos, depende de una combinación de competencias y las oportunidades que brinda la organización (Islamy, Yuniarsih, Ahman, & Kusnendi, 2020).

El DL constituye el conjunto de la conducta en línea con los objetivos marcados por la empresa, es el proceso durante el cual se registran y evalúan los productos creados en un momento específico en una actividad específica (Keskin, 2020).

Rabanal y Huamán (2019), determinan que las dimensiones a considerar para evaluar DL son:

Orientación a resultados. Fomentan el comportamiento impulsado por el desempeño entre individuos o grupos y fomentan el familismo. Las personas se sienten orgullosas de ser parte de su grupo u organización (Ahmad, Aziz, & Dowling, 2021).

Calidad. El control de calidad es un reto común e importante, debido a su susceptibilidad natural a que los trabajadores realicen una tarea incorrecta por accidente o con intención (Williams, et al., 2017).

Relaciones interpersonales. Se refieren a un tipo de relación psicológica, tienen base emocional que las separa de las relaciones sociales y juegan un papel importante en la práctica social (Xalimova, 2021)

Iniciativa. Es una forma de comportamiento proactivo, es un síndrome de comportamiento que hace que un grupo de trabajo adopte un enfoque activo y autoiniciado en la consecución de los objetivos y las tareas laborales y persista en la superación de las barreras y los contratiempos (Lisbona, et al., 2020).

Trabajo en equipo. Ayuda a desarrollar habilidades y perspectivas de los empleados a través del intercambio automático de opiniones positivas, usando la retroalimentación, experiencias y criterios entre los integrantes del equipo (Sanyal & Hisam, 2018).

Organización. Es una actividad consciente que se realiza y mantenida por la voluntad de las personas, para que se cree un todo creado a partir de la multiplicidad, se genera un todo (Peček & Ovsenik, 2018).

Blumberg y Pringle (1982, como se citó en Li & Ko, 2021) introdujeron un modelo interactivo de rendimiento laboral (JP). Teorizaron que el rendimiento de una tarea concreta es una función de la capacidad (C), la voluntad (W) y la oportunidad (O) y que se influyen mutuamente. La teoría que la sustenta puede expresarse como  $JP = f(C \times W \times O)$ .

La capacidad se refiere a la habilidad, conocimientos, destrezas, inteligencia, nivel educativo, edad, salud, resistencia, nivel de energía y habilidades motoras. La

disposición comprende motivación, satisfacción con el trabajo, estatus laboral, ansiedad, legitimidad de la participación, actitud, características percibidas de la tarea, implicación en el trabajo, ego, imagen de sí mismo, personalidad, normas, valores, expectativas percibidas del rol y sentimientos de equidad. La oportunidad incluye las herramientas, el equipo, materiales, suministros, condiciones de trabajo, acciones de los compañeros, comportamiento del líder, tutoría, políticas organizativas, normas, procedimientos, información, tiempo y remuneración (Li & Ko, 2021).

### **III. METODOLOGÍA**

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

La investigación que responden al tipo básico es aquella que se lleva a cabo por amor a la ciencia, que no tiene fin monetario y que investigaciones futuras se pueden apoyar en ella (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018). En base a lo anterior y dado que este estudio no tuvo mayor motivación que adquirir información actualizada y contribuir a la investigación de las variables es que fue básico.

El diseño no experimental consiste en la recopilación de información en su estado natural, sin alteración alguna de las variables; el corte transversal consiste en la recopilación de datos en un solo momento; el nivel descriptivo se refiere a la presentación de ciertas características de los niveles, mientras que el correlacional se centra en determinar la relación que existe entre dos o más variables (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). En esa línea el presente estudio fue de diseño no experimental con corte transversal y nivel descriptivo correlacional.

#### **3.2 Variables y operacionalización:**

Variable Independiente

Comunicación asertiva: significa que uno expresa sus puntos de vista, deseos, opiniones y creencias de manera sincera, respetando al interlocutor. No garantiza el éxito, ni permite el logro de una meta, pero revela la lucha por los derechos de uno, de manera discreta, no agresiva en el momento adecuado (Alargić & Atanasijevski-Đurić, 2018).

Los niveles de la variable CA fueron definidos con ayuda del Cuestionario de Comunicación Asertiva, adaptación de Bernaola (2021).

Variable Dependiente

Desempeño laboral: constituye el conjunto de la conducta en línea con los objetivos marcados por la empresa, es el proceso durante el cual se registran y evalúan los productos creados en un momento específico en una actividad específica (Keskin, 2020).

Los niveles de la variable de DL se evaluaron mediante el Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral de Núñez (2017).

### 3.3 Población, muestra y muestreo

La población se compone por un conjunto de sujetos que poseen cualidades en común, mismas que son de vital importancia para una determinada investigación y que pertenecen a un universo (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). La población de la presente investigación se conformó de 140 colaboradores de una empresa de servicios de Lima.

La muestra es un fragmento de la población, es recomendable seleccionar un pequeño grupo para evaluar y no toda la población (Cabezas, Andrade, & Torres, 2018).

El muestreo probabilístico consiste en delimitar la muestra con ayuda de una fórmula, la cual determinará la cantidad de sujetos a evaluar (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). La fórmula de muestra finita es la siguiente:

$$n = \frac{N * z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confiabilidad (NC)

e: Error de estimación

p: Probabilidad de que el evento estudiado ocurra

q: (1 - p) = probabilidad que no ocurra el evento estudiado

$$n = \frac{140 * 1.96_{\alpha}^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (140 - 1) + 1.96_{\alpha}^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 102.80$$

La muestra que fue evaluada se ha determinado con la fórmula de población finita y se obtuvo que 103 colaboradores participarían de la investigación.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica de la encuesta permite recopilar datos relevantes de una variable en específico, el cuestionario se conforma de preguntas cerradas que poseen escala ordinal y tienen como fin el evaluar lo que el sujeto piensa respecto a una determinada variable (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Para el presente estudio se emplearon dos cuestionarios, uno por variable.

El Cuestionario de Comunicación Asertiva de Berrocal (2017), se compone 22 ítems que se encuentran distribuidos entre las tres dimensiones, estrategias de asertividad con 8 ítems, mientras que estilo asertivo tiene 6 ítems y finalmente comunicación precisa con 8 ítems, posee escala ordinal de tipo Likert 5. Para obtener el puntaje general se realiza la suma de todos los ítems y se puede ubicar en el nivel Adecuada (82-100), Media (52-81) o No Adecuada (22-51); el cuestionario fue sometido a criterio de jueces expertos donde obtuvo la aprobación total de los cuatro jueces y se determinó que el cuestionario era válido, mientras que para confiabilidad obtuvo un Alfa de Cronbach de .952. En este caso será empleada la adaptación para colaboradores de Berrocal (2017), que obtuvo adecuada validez por criterio de jueces expertos y Alfa de Cronbach de .82.

Por otro lado, el Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral de Núñez (2017), cuenta con 33 ítems que conforman cinco dimensiones, donde orientación de resultados tiene 7 ítems, calidad 8, relaciones interpersonales 7, iniciativa 5 y finalmente trabajo en equipo 6 ítems. Cuenta con escala ordinal de tipo Likert 5; para determinar el puntaje general deben sumarse los resultados de cada ítem para ubicarlos según corresponda, donde puede ubicarse en bajo (33-746), regular (75-120) y óptimo (121-165). El cuestionario consiguió la aprobación de 3 jueces expertos, asimismo, confiabilidad de .919.

### **3.5 Procedimientos**

Para realizar la recolección de información se realizaron coordinaciones previas con la institución que servirá de objeto de estudio, primeramente, se envió la carta para solicitar el permiso correspondiente, luego de la aprobación de este

se fijaron las fecha para que sean suministrados los instrumentos. Asimismo, se tuvo que informar a los participantes, mediante el consentimiento informado, la finalidad del estudio y recalcar el hecho que los datos serían manejados con prudencia y los cuestionarios serían anónimos, después que los colaboradores firmaron el consentimiento informado tuvieron que resolver los cuestionarios.

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

Luego de haber recopilado la información en los cuestionarios se elaboró una base de datos por variable, para obtener los puntajes por dimensiones y generales en el programa Microsoft Excel. Luego en el programa SPSS, con ayuda de la estadística descriptiva, se empleó la frecuencia para establecer los niveles que predominan en cada variable. Posteriormente, con ayuda de la estadística inferencial, se sometieron los datos a prueba de normalidad, con ayuda del estadístico Kolmogórov-Smirnov donde se determinó que la distribución era no normal y tuvo que emplearse el estadístico Spearman para determinar la relación entre las variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

Principio de beneficencia: El investigador tiene que retribuir favorablemente con los participantes, darles a conocer sobre los cuidados que serán considerados para brindarles seguridad y velar por el cumplimiento de todo lo ofrecido (Hirsch, 2013).

Principio de no maleficencia: El investigador debe enfocarse en cumplir con su propósito de no afectar o perjudicar, poner en riesgo y mucho menos causar daño a ningún participante (Hirsch, 2013).

Principio de justicia: El investigador debería considerar el aporte que va a otorgar a la sociedad con su investigación, siendo en este caso la de igualdad de condiciones a los evaluados, conjuntamente con el compromiso del bien público (Hirsch, 2013).

## IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Análisis inferencial de la distribución normal*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p
Comunicación asertiva	.110	103	.003
Desempeño laboral	.110	103	.004
Orientación de resultados	.183	103	.000
Trabajo en equipo	.188	103	.000
Iniciativa	.114	103	.002

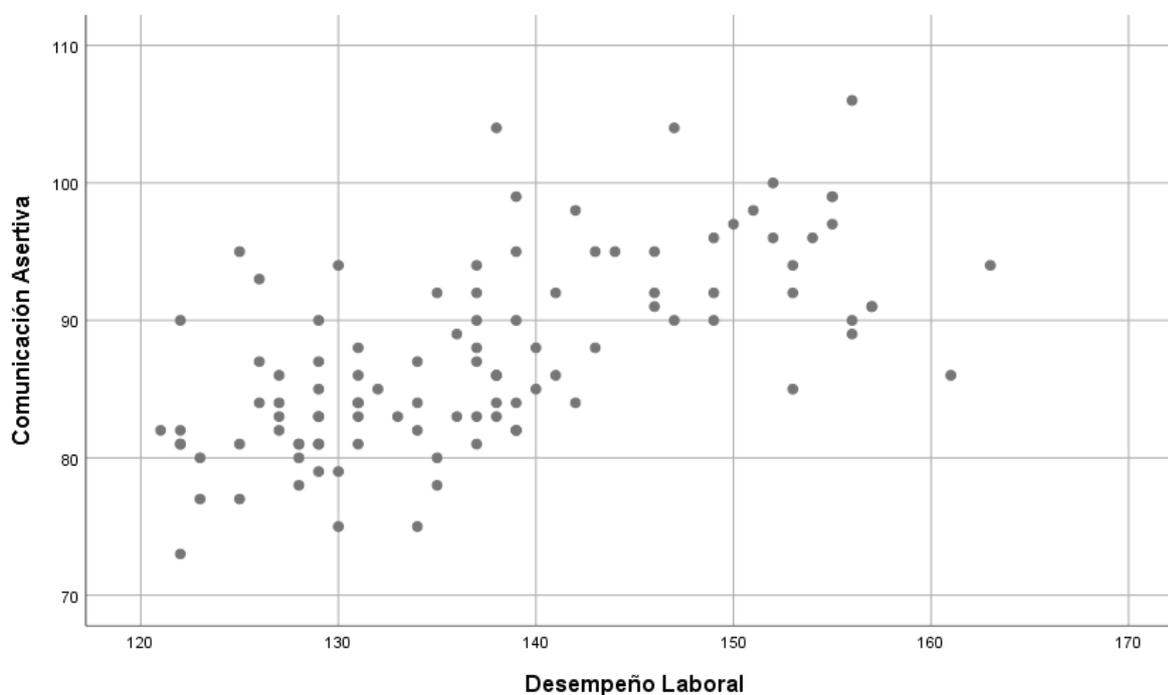
*Nota:  $p < 0.05$  = distribución normal;  $p > 0.05$  = distribución no normal*

En la tabla 1, se aprecian los resultados obtenidos de la prueba de normalidad aplicada con Kolmogórov-Smirnov, donde  $p < 0.05$ , lo cual responde a una distribución no normal, en esa línea Pinilla y Rico (2021), refieren que a los datos con distribuciones no normales les corresponde el estadístico Spearman para establecer la relación entre las variables.

**Tabla 2***Relación entre comunicación asertiva y desempeño laboral*

		Desempeño laboral
	Coeficiente de correlación	.660**
Comunicación asertiva	Sig. (bilateral)	.000
	N	103

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

**Figura 1***Relación entre comunicación asertiva y desempeño laboral*

En la tabla 2 y figura 1 se puede apreciar que las variables obtuvieron una correlación positiva tal como lo refiere Schober et al. (2018), pues refieren que la correlación positiva se da cuando las variables van en una misma dirección y altamente significativa, puesto que el valor de la significancia es  $<0.05$  por lo tanto le corresponde una correlación altamente significativa como lo indican Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). Además, el valor del coeficiente de correlación es .660 lo que refleja una correlación positiva media según lo que refieren Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

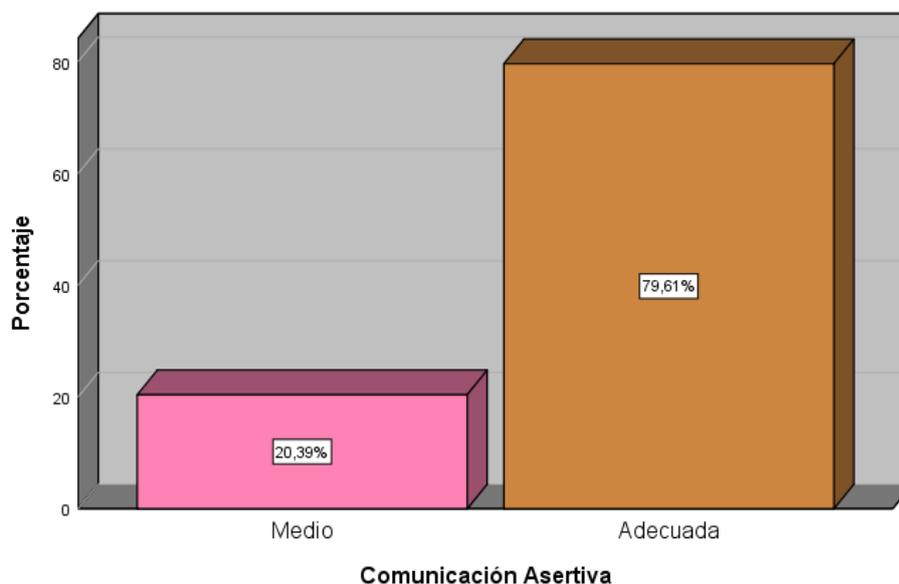
**Tabla 3**

*Análisis descriptivo del nivel de la comunicación asertiva en colaboradores*

	n	%
Medio	21	20.4%
Adecuado	82	79.6%
Total	103	100%

*Figura 2*

Nivel de la comunicación asertiva en colaboradores



En la tabla 3 y figura 2 se observa que en los colaboradores predomina el nivel adecuado con 79.6% y en el nivel medio un 20.4%, por lo cual se evidencia que los colaboradores poseen un adecuado nivel de comunicación asertiva.

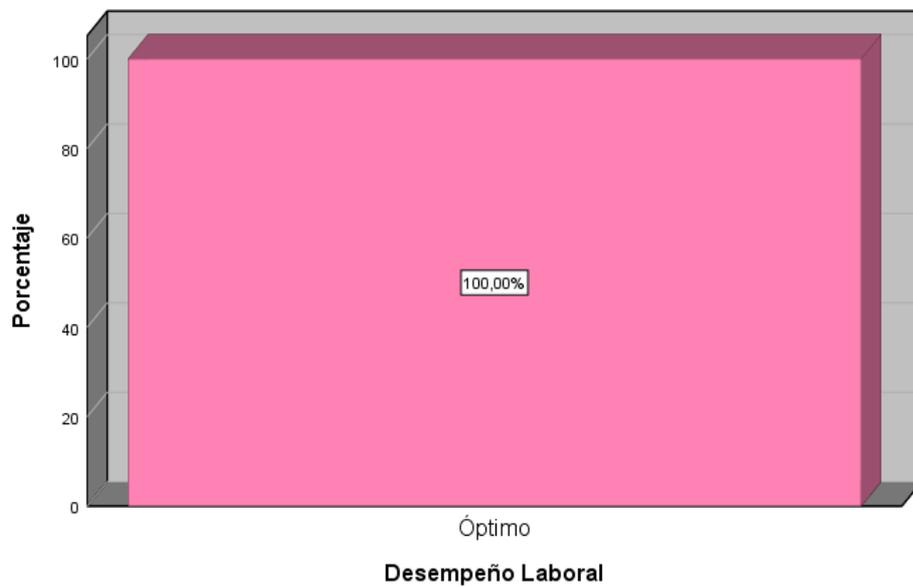
**Tabla 4**

*Análisis descriptivo del nivel del desempeño laboral en colaboradores*

	n	%
Óptimo	103	100%

*Figura 3*

Nivel del desempeño laboral en colaboradores



En la tabla 4 y figura 3 se aprecia que todos los colaboradores que participaron del estudio se han ubicado en un nivel óptimo.

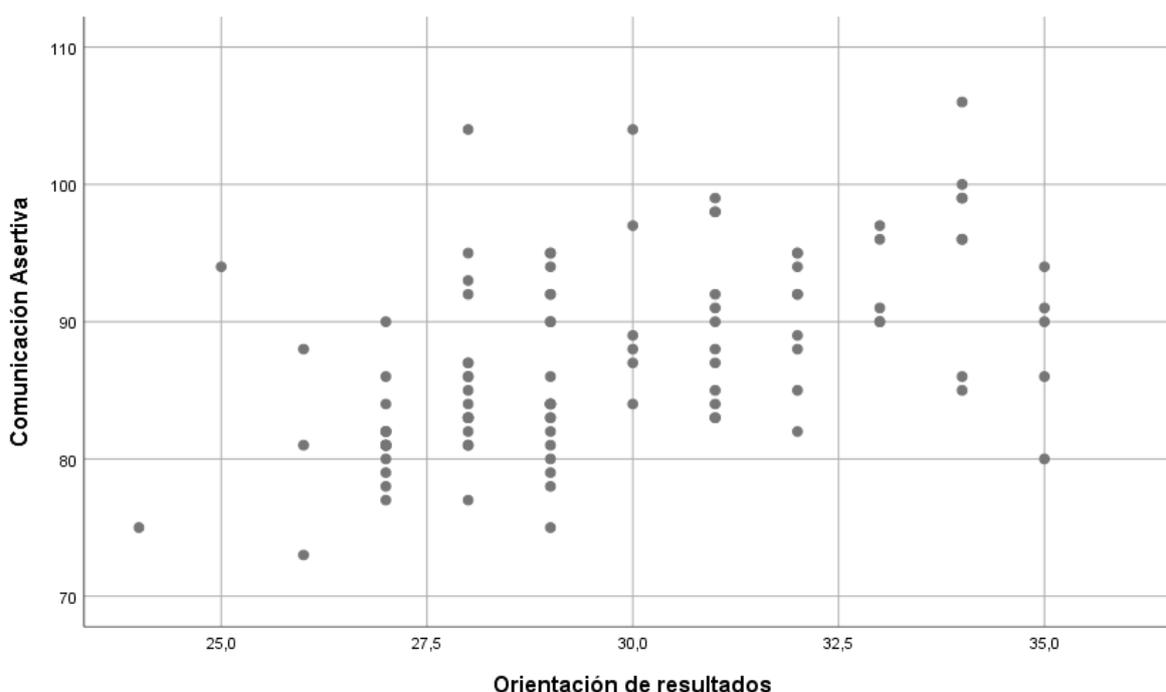
**Tabla 5**

*Relación entre comunicación asertiva y la orientación de resultados del desempeño laboral*

		Orientación de resultados
	Coeficiente de correlación	.544**
Comunicación asertiva	Sig. (bilateral)	.000
	N	103

*Figura 4*

Relación entre comunicación asertiva y la orientación de resultados del desempeño laboral



En la tabla 5 y figura 4 se observa que la variable y dimensión obtuvieron una correlación positiva como lo menciona Schober et al. (2018), quienes indican que la correlación positiva se da cuando las variables van en una misma dirección y altamente significativa, puesto que el valor de la significancia es  $<0.05$ ; además, el valor del coeficiente de correlación es .544 lo que demuestra una correlación positiva media en base a lo que indican Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

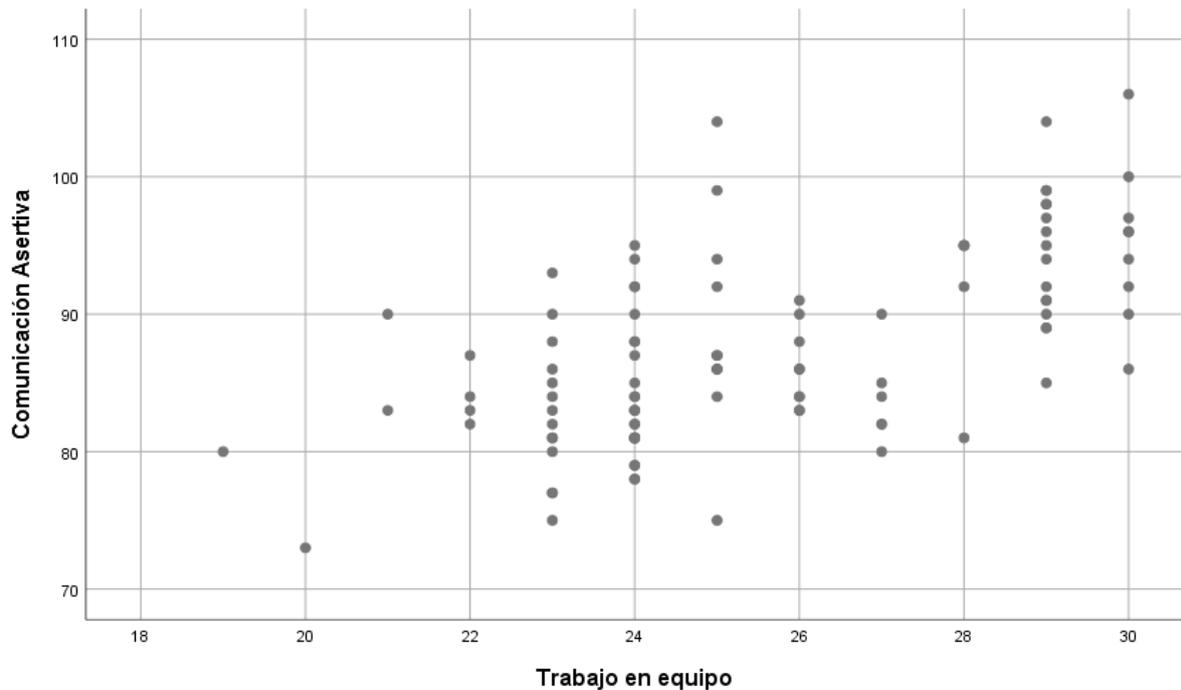
**Tabla 6**

*Relación entre comunicación asertiva y el trabajo en equipo del desempeño laboral*

		Trabajo en equipo
	Coeficiente de correlación	.599**
Comunicación asertiva	Sig. (bilateral)	.000
	N	103

*Figura 5*

Relación entre comunicación asertiva y el trabajo en equipo del desempeño laboral



En la tabla 6 y figura 5 se observa que la variable y dimensión, obtuvieron una correlación positiva pues Schober et al. (2018), indican que la correlación positiva se da cuando las variables van en una misma dirección altamente significativa, debido a que el valor de la significancia es  $<0.05$ ; asimismo, el valor del coeficiente de correlación es .599 lo que evidencia una correlación positiva media según lo establecido por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

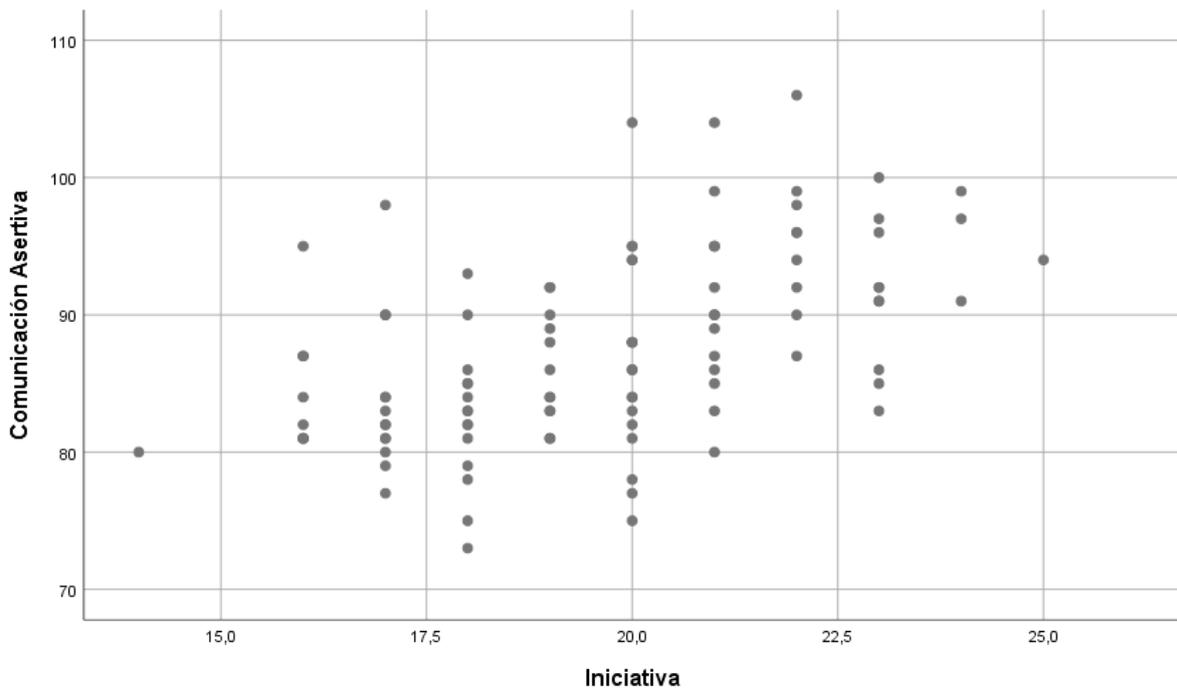
**Tabla 7**

*Relación entre comunicación asertiva y la iniciativa del desempeño laboral*

		Iniciativa
	Coefficiente de correlación	.555**
Comunicación asertiva	Sig. (bilateral)	.000
	N	103

*Figura 6*

*Relación entre comunicación asertiva y la iniciativa del desempeño laboral*



En la tabla 7 y figura 6 se tiene que la variable y dimensión obtuvieron una correlación positiva tal como lo indica Schober et al. (2018), quien refiere que la relación positiva se ocasiona entre variables que van en una misma dirección y altamente significativa, debido a que el valor de la significancia es  $<0.05$ ; asimismo, el valor del coeficiente de correlación es .555 lo que refleja una correlación positiva media según lo que manifiestan Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

## V. DISCUSIÓN

La presente indagación tuvo por objetivo general determinar la relación entre comunicación asertiva y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021, para el cual se determinó que entre las variables ya mencionadas existe una relación positiva y significativa ( $p=.000$ ;  $\rho=.660$ ), lo cual se puede interpretar como que la comunicación asertiva puede determinar el desempeño laboral de los colaboradores. El resultado del presente estudio se sustenta con el trabajo realizado por Mamani et al. (2020), donde identificó que la comunicación se relaciona positiva y significativamente con el DL (.000). Por su parte el estudio de Delgado-Bello et al. (2021), identificó que existe relación positiva y significativa entre desempeño e inteligencia emocional, lo cual puede conllevar a determinar que las personas con adecuada inteligencia emocional tienden a desarrollar una adecuada comunicación asertiva y por consecuencia presentan un óptimo desempeño en la organización a la cual pertenecen. Por su parte, Paredes y Quiroz (2021), lograron identificar una correlación altamente significativa y positiva entre clima y desempeño laboral ( $p=.000$ ;  $r= 0.294$ ), lo cual puede ser resultado de la adecuada comunicación que genera un clima propicio y a su vez contribuye al desempeño laboral de los colaboradores, lo cual se evidencia en la relación altamente significativa que se identificó entre comunicación y desempeño laboral ( $p=,000$ ;  $r=.268$ ).

En cuanto al primer objetivo específico se tuvo que el nivel de comunicación asertiva era adecuado en un 79.6%, lo cual puede sustentar en cierta manera con lo obtenido por Mora (2018), quien identificó que 57.9% de los colaboradores evaluados presentaba una comunicación asertiva de nivel medio y por su parte Luján (2019), refiere que el nivel de comunicación asertiva es bueno en un 54%. El resultado del adecuado nivel de comunicación asertiva se puede sustentar en lo manifestado por Alargić y Atanasijevski-Đurić, (2018), quienes argumentan que la comunicación asertiva significa que uno expresa sus puntos de vista, deseos, opiniones y creencias de manera sincera, respetando al interlocutor

Con respecto al nivel del desempeño laboral se obtuvo que el 100% de los colaboradores se ubican en el nivel óptimo, el resultado del presente estudio

concuenda con lo obtenido por Rodríguez-Marulanda & Lechuga-Cardozo (2019), quien determinó que los colaboradores que fueron evaluados en su estudio tenían un nivel óptimo de desempeño laboral. Mientras que Chagray et al. (2020), los refuerza parcialmente al indicar que el 82.5% de participantes de su investigación consideraba que su desempeño laboral era excelente y Boada (2019), menciona que predomina el nivel alto para el desempeño laboral de los participantes de su estudio. Por otro lado, Msallam et al. (2019), indica que el desempeño laboral de los empleados encuestados alcanzó el 81,56% de aprobación y por su parte, Lluncor (2021), obtuvo que el nivel de desempeño laboral que predominó en su estudio fue el bueno con 54.2%. Aunque todos los estudios mencionados demuestran resultados favorables para el desempeño laboral, se tiene que para indagaciones como la de Veramendi (2021), el nivel de desempeño laboral que prevalecía fue el regular (89.7%), asimismo, Gutiérrez et al. (2021), refiere que en su trabajo los colaboradores se encontraban en un nivel de inicio (76.3%). Además, Keskin (2020), refiere que el desempeño laboral constituye el conjunto de la conducta en línea con los objetivos marcados por la empresa, es el proceso durante el cual se registran y evalúan los productos creados en un momento específico en una actividad específica.

La relación identificada para comunicación asertiva y orientación de resultados fue altamente significativa y positiva ( $p=.000$ ;  $\rho=.544$ ), por cual cuando se incrementa la comunicación asertiva también lo hará la orientación de resultados. Alargiç y Atanasijevski-Đurić (2018), que si bien es cierto la comunicación asertiva no garantiza el éxito, ni permite el logro de una meta, pero revela la lucha por los derechos de uno, de manera discreta, no agresiva en el momento adecuado y esto puede reflejar la relación hallada entre comunicación asertiva y orientación de resultados. Por su parte, Lease (2018), manifiesta que las estrategias de asertividad pueden conducir a resultados positivos en su mayoría puesto que se enfocan en la capacidad de monitorear con precisión al entorno social y ajustar el enfoque en consecuencia de uno. Cantero-Sánchez et al. (2021), mencionan que, desde la perspectiva de la comunicación, la asertividad desarrolla un papel fundamental para persuadir a las personas, además, el lenguaje positivo, cuando se expresa de forma

asertiva, se percibe como un estímulo para el optimismo y la autoeficacia, lo que facilita la promoción de comportamientos más saludables, seguros y sostenibles que pueden conllevar a que el personal se encuentre enfocado en la orientación de resultados; se tiene a Ahmad et al. (2021), quienes argumentan que la orientación de resultados fomenta el comportamiento impulsado por el desempeño entre individuos o grupos y generan el familismo, lo cual conlleva a que las personas se sienten orgullosas de ser parte de su grupo u organización

Entre comunicación asertiva y trabajo en equipo se ha identificado una relación positiva y altamente significativa ( $p=.000$ ;  $\rho=.599$ ), lo cual refleja que un adecuado nivel de comunicación asertiva contribuye a incrementar el trabajo en equipo entre los colaboradores evaluados. El resultado del presente estudio concuerda con lo obtenido por Farooqi et al. (2020), quienes dentro de sus resultados hallaron que la comunicación interpersonal era directamente proporcional a la efectividad del trabajo en equipo, es decir que a mayor comunicación (adecuada) se tendrá un mejor trabajo en equipo. Razzante y Orbe (2018), refieren que un enfoque de comunicación asertiva es aquel que refleja un equilibrio entre atender las necesidades y expectativas de uno mismo y de los demás. En otras palabras, las formas asertivas de comunicación permiten a los miembros del grupo dominante defender sus propios derechos sin violar los derechos de los demás, por lo cual se desempeñará un adecuado trabajo en equipo cuando la comunicación asertiva es adecuada. Por su parte, Frankovský et al. (2019), señalan que la base de la asertividad está en el comportamiento humano natural, que podemos adaptarlo a nosotros mismos y a nuestras necesidades, puesto que el objetivo de la comunicación asertiva en el sentido de una autoestima saludable es la expresión auténtica de las emociones y la comunicación adecuada de las propias actitudes, demandas y permanecer en los propios lugares. En esa línea, se puede considerar que la comunicación asertiva conlleva a una adecuada integración de las personas y por ende fomenta un buen trabajo en equipo. Además, Sanyal & Hisam (2018), mencionan que el trabajo en equipo ayuda a desarrollar habilidades y perspectivas de los empleados a través del intercambio automático de opiniones positivas,

usando la retroalimentación, experiencias y criterios entre los integrantes, para lo cual se requiere emplear una adecuada comunicación asertiva.

Con respecto a la relación entre comunicación asertiva e iniciativa se obtuvo una relación positiva y altamente significativa ( $p=.000$ ;  $\rho=.555$ ), se puede interpretar que un individuo con una adecuada comunicación asertiva va a presentar iniciativa en la organización que labora, pero sobre todo en el área a la que pertenezca. Lisboa et al. (2020), manifiesta que la iniciativa es una forma de comportamiento proactivo, es un síndrome de comportamiento que hace que un grupo de trabajo adopte un enfoque activo y autoiniciado en la consecución de los objetivos y las tareas laborales y persista en la superación de las barreras y los contratiempos.

## VI. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Entre comunicación asertiva y desempeño laboral existe relación positiva y altamente significativa, puesto que el valor de  $p < 0.05$  y refleja que la orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo requieren de la comunicación asertiva.

**SEGUNDA:** Predomina el nivel adecuado para la comunicación asertiva en un 79.6%, lo cual se puede deber a que la mayoría de los colaboradores hacen uso adecuado de las estrategias de asertividad, emplean el estilo asertivo y se comunican de forma precisa dentro de la organización y con los clientes.

**TERCERA:** En cuanto al nivel de desempeño laboral ha prevalecido el nivel alto en todos los colaboradores, lo cual es reflejo del trabajo que realizan cada uno de ellos, puesto que toda organización requiere de un adecuado rendimiento por parte de sus colaboradores para conseguir posicionamiento dentro del mercado.

**CUARTA:** Entre comunicación asertiva y orientación de resultados se obtuvo una correlación positiva y altamente significativa debido a que el valor de  $p < 0.05$  y revela que los niveles de comunicación asertiva pueden predecir la orientación a resultados de los colaboradores y contribuir al cumplimiento de objetivos de la organización.

**QUINTA:** Entre comunicación asertiva y trabajo en equipo se obtuvo una correlación positiva y altamente significativa debido a que el valor de  $p < 0.05$ , esto demuestra que una adecuada comunicación contribuye a desempeñar un óptimo trabajo en equipo.

**SEXTA:** Entre comunicación asertiva e iniciativa se obtuvo una correlación positiva y altamente significativa debido a que el valor de  $p < 0.05$ , lo cual evidencia que con ayuda de la comunicación se puede tener nuevas ideas e inclusive contribuir a la resolución de conflictos.

## VII. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Todos los colaboradores de la organización, sin importar la jerarquía en la que se encuentren deberían mantener una comunicación asertiva, lo que implica que las interacciones se realicen adecuadamente, con respeto hacia las personas; además podrían incluirse reuniones mensuales o trimestrales entre áreas para que todos brinden ideas que contribuyan a mejorar su desempeño laboral.

**SEGUNDA:** El área encargada gestión del talento humano tendría que organizar talleres en donde los colaboradores reciban pautas para comunicarse correctamente dentro de la organización y con los clientes, además de permitirles que puedan participar con mayor libertad en dinámicas o pausas activas para la recreación e integración entre colaboradores.

**TERCERA:** El área encargada gestión del talento humano debería gestionar la realización de capacitaciones para mantener el óptimo nivel de desempeño laboral, además de potenciarlo en los nuevos colaboradores que se incorporen a la organización o en aquellos que estén evidenciando deficiencias en el cumplimiento de sus funciones.

**CUARTA:** Los directivos de áreas deberían brindar las herramientas necesarias a sus colaboradores para que puedan enfocarse en los resultados, como el resolver sus dudas o ayudarlos a la resolución de problemas frente a la atención de un cliente, darles seguimiento y generar una adecuada comunicación.

**QUINTA:** Los supervisores deberían realizar reuniones cada cierto tiempo para conocer las debilidades y fortalezas de sus colaboradores, para así poder emplearlas de forma oportuna, además de brindar participación igualitaria a todos los colaboradores para que pueda realizarse un óptimo trabajo en equipo

**SEXTA:** Los supervisores deberían felicitar e incentivar la iniciativa de los colaboradores, tendría que potenciarse la participación activa de ellos mediante un adecuado diálogo donde prime la comunicación asertiva entre todos y las iniciativas de todos puedan agruparse y llegar a una idea clara por equipo.

## REFERENCIAS

- Abarca, Y., Espinoza, T., Llerenan, S., & Berrios, N. (2020). Labor conflicts types and their management in nursing practice. *Enfermería Global*. doi:10.6018/eglobal.19.1.364491
- Abualoush, S., Obeidat, A., Tarhini, A., & Al-Badi, A. (2018). The role of employees' empowerment as an intermediary variable between knowledge management and information systems on employees' performance. *Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 48(2), 1-27. doi:10.1108/VJKMS-08-2017-0050
- Agüero, M., & Meneses, M. (2021). A challenge to build the professional profile of the public manager in Perú. *Journal of Sciences and Engineering*, 5(2), 58-69. doi:<https://doi.org/10.32829/sej.v5i2.140>
- Ahmad, M., Aziz, S., & Dowling, M. (2021). Does Target Country Cultural Orientation Influence M&A? *British Journal of Management*, 1-33. doi:10.1111/1467-8551.12462
- Alargić, D., & Atanasijevski-Đurić, K. (2018). Assertive communication as a way to deal with stress. En *Stress in the Military Profession* (págs. 209-234). Belgrade, Serbia: Odabrana. Obtenido de [http://www.isi.mod.gov.rs/multimedia/dodaci/prelom\\_stresuvojnojprofesiji\\_dec\\_2018\\_1581067099.pdf#page=209](http://www.isi.mod.gov.rs/multimedia/dodaci/prelom_stresuvojnojprofesiji_dec_2018_1581067099.pdf#page=209)
- Angeline, J., & Chamundeshwari, C. (2020). Holistic Approach in Imparting Assertive Skill in Engineering Curriculum. *Mukt Shabd Journal*, 9(6), 3008-3014. Obtenido de <http://shabdbooks.com/gallery/297-june2020.pdf>
- Berrocal, E. (2017). Comunicación asertiva y ética profesional en docentes de primaria de la Red 22, Ugel 01, San Juan de Miraflores. 2017. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo], Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11197/Berrocal\\_FER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11197/Berrocal_FER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. doi:10.20511/jefib.2019.v3n1.398
- Bratu, M., & Cioca, L. (2018). Adaptation of managerial style to the personality of engineers, in order to increase performance in the workplace. *Polish Journal of Management Studies*, 17(1), 67-77. doi:10.17512/pjms.2018.17.1.06
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Sangolquí, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Retrieved from

<http://repositorioespe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

- Cantero-Sánchez, F., León-Rubio, J., Vázquez-Morejón, R., & León-Pérez, J. (2021). Evaluation of an Assertiveness Training based on the Social Learning Theory for Occupational Health, Safety and Environment Practitioners. *Sustainability*, 13(20), 11504-11518. doi:10.3390/su132011504
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29. doi:10.22458/rna.v11i2.3297
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29. doi:10.22458/rna.v11i2.3297
- Correo. (2 de Septiembre de 2021). 75% de trabajadores peruanos pide una relación más cercana y comunicación asertiva con sus jefes. *Economía*. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/economia/el-75-de-trabajadores-peruanos-pide-una-relacion-mas-cercana-con-sus-jefes-nndc-noticia/>
- Darawad, M., Mansour, M., & Al-Niarat, T. (2020). Organisational empowerment and assertive communication behaviours: a survey of Jordanian newly qualified nurses. *British Journal of Nursing*, 29(7), 419-425. doi:10.12968/bjon.2020.29.7.419
- Delgado-Bello, C., Veas-González, I., Avalos-Tejeda, M., & Gahona-Flores, O. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes. *Información tecnológica*, 32(1), 169-178. doi:10.4067/S0718-07642021000100169
- Delgado-Bello, C., Veas-González, I., Avalos-Tejeda, M., & Gahona-Flores, O. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes. *Información tecnológica*, 32(1), 169-178. doi:10.4067/S0718-07642021000100169
- Farooqi, R., Ashraf, F., & Nazeer, I. (2020). Interpersonal Communication, Teamwork Effectiveness, and Organizational Commitment in Pakistani Nurses. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 35(4), 675-692. doi:10.33824/PJPR.2020.35.4.36
- Franciska, H., & Edit, B. (2020). Students' Assertive Communication Skills at University of Debrecen. *Economic Science Series*, 29, 348-355.

- Frankovský, M., Birknerová, Z., Štefko, R., & Benková, E. (2019). Implementing the Concept of Neurolinguistic Programming Related to Sustainable Human Capital Development. *Sustainability*, 11(15), 1-11. doi:10.3390/su11154031
- Gutiérrez, C., Medina, R., & Ulloa, C. (2021). Clima laboral y desempeño docente del nivel secundaria de una institución educativa del distrito de Trujillo. *Sciéndo*, 24(1), 55-59. doi:10.17268/sciendo.2021.006
- Gutiérrez, C., Medina, R., & Ulloa, C. (2021). Clima laboral y desempeño docente del nivel secundaria de una institución educativa del distrito de Trujillo. *Sciéndo*, 24(1), 55-59. doi:10.17268/sciendo.2021.006
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf>
- Hosseini, E., Tajpour, M., & Lashkarbooluki, M. (2020). The impact of entrepreneurial skills on manager's job performance. *International Journal of Human Capital in Urban Management*, 5(4), 1-11. doi:10.22034/IJHCUM.2020.04.0
- Islamy, F., Yuniarsih, T., Ahman, E., & Kusnendi, K. (2020). Cross Level Analysis: The Role of Knowledge Management Mediates the Effect of Organizational Culture on Job Performance. *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi*, 7(1), 53-64. doi:10.24252 / mentes.v7i1.13991
- Jara, J., Roman, P., Surichaqui, R., & Vicente-Ramos, W. (2020). Internal factors that stimulate the internationalization of companies in Peru's jewellery sector. *Business: Theory and Practice*, 21(2), 792-803. doi:10.3846/btp.2020.12929
- Johari, J., Tan, F., & Zulkarnain, Z. (2018). Autonomy, workload, work-life balance and job performance among teachers. *International Journal of Educational Management*, 32(1), 107-120. doi:10.1108/IJEM-10-2016-0226
- Keskin, E. (2020). Relationships among self-efficacy, job resourcefulness and job performance of hotel cooks in Cappadocia. *Journal of multidisciplinary academic tourism*, 5(1), 17-27. doi:10.31822/jomat.691475
- Lease, S. (2018). Assertive behavior: A double-edged sword for women at work? *Clinical Psychology: Science and Practice*, 25(1), 1-4. doi:10.1111/cpsp.12226
- Li, E., & Ko, S. (2021). Employee's Market Orientation Behavior and Firm's Internal Marketing Mechanism: A Multilevel Perspective of Job Performance Theory. *Sustainability*, 13(12), 6972-6997. doi:10.3390/su13126972
- Lisbona, A., Las-Hayas, A., Palací, F., Bernabé, M., Morales, F., & Haslam, A. (2020). Team Efficiency in Organizations: A Group Perspective on Initiative.

- International journal of environmental research and public health, 17(6), 1926.  
doi:10.3390/ijerph17061926
- Lluncor, M. (2021). Competencias laborales para el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Lambayeque. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo], Chiclayo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54174/Lluncor\\_TMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54174/Lluncor_TMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Luján, P. (2019). Liderazgo transformacional y comunicación asertiva en docentes de una Universidad Pública. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo], Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27125/Luj%C3%A1n\\_MPM.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27125/Luj%C3%A1n_MPM.pdf?sequence=1)
- Mamani, D., Rivera, D., & Flores, M. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral docente en la Asociación Educativa Adventista de la Misión Peruana del Sur, 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 58-75. doi:10.17162/riva.v5i1.1282
- Mamani, D., Rivera, D., & Flores, M. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral docente en la Asociación Educativa Adventista de la Misión Peruana del Sur, 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 58-75. doi:10.17162/riva.v5i1.1282
- Marrufo, G. (2021). Modelo de gestión del cambio para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo], Tarapoto. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56289/Marrufo\\_FG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56289/Marrufo_FG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Men, L. (2021). The impact of startup CEO communication on employee relational and behavioral outcomes: Responsiveness, assertiveness, and authenticity. *Public Relations Review*, 47(4), 1-11. doi:10.1016/j.pubrev.2021.102078
- Mendoza, C. (2021). Development of Soft Skills from Out-of-School Experiences in Peru. *Learnings from Non-Profit Organizations' Activities in Public Schools in Lima. Contratexto*(36), 87-117. doi:10.26439/contratexto2021.n036.5193
- Miao, C., Humphrey, R., & Qian, S. (2021). Emotional intelligence and job performance in the hospitality industry: a meta-analytic review. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(8), 2632-2652. doi:10.1108/IJCHM-04-2020-0323
- Mora, J. (2018). Compromiso organizacional y comunicación asertiva en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2017. [Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle], Lima. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2678/TD%20CE%201999%20C1%20-%20Cortelezzi%20Prudencio.pdf?sequence=1>

- Msallam, A., Abu-Naser, S., Al Shobaki, M., & Al-Habil, W. (2019). Computerized Management Information Systems and Its Relationship to Improving the Job Performance of the Employees of the Palestinian Cellular Telecommunications Company - Jawwal. *International Journal of Academic Information Systems Research*, 3(1), 15-28. Retrieved from <http://dstore.alazhar.edu.ps/xmlui/bitstream/handle/123456789/181/MSACMlv1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Núñez, L. (2017). Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo], Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12993/N%c3%ba%b1ez\\_CLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12993/N%c3%ba%b1ez_CLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (5ª ed. ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Retrieved from <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Okora, Z. (2021). Effects of Communication Strategies on Performance of Telecommunication Firms in Kenya: Literature Based Review. *Journal of Strategic management*, 5(1), 40-53. Obtenido de <https://stratfordjournals.org/journals/index.php/journal-of-strategic-management/article/view/726/920>
- Paredes, P., & Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, 46, 85-95. doi:10.36097/rsan.v1i46.1746
- Paredes, P., & Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, 46, 85-95. doi:10.36097/rsan.v1i46.1746
- Peček, T., & Ovsenik, M. (2018). Organization, autopoiesis and human potential as paradigm of the future organization. *Organizacija*, 51(3), 208-218. doi:10.2478/orga-2018-0015
- Peiró, J., Bayona, J., Caballer, A., & Di Fabio, A. (2020). Importance of work characteristics affects job performance: The mediating role of individual dispositions on the work design-performance relationships. *Personality and Individual Differences*, 157(109808), 1-11. doi:10.1016/j.paid.2019.109808
- Pinilla, J., & Rico, A. (2021). ¿Pearson y Spearman, coeficientes intercambiables? *Comunicaciones en Estadística*, 14(1), 53-63. doi:10.15332/23393076.6769
- Rabanal, R., & Huamán, C. (2019). Tipo de liderazgo de jefes de oficina y rendimiento laboral de trabajadores administrativos. *Revista de Investigación*

Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades, 2(2), 26-30.  
doi:10.25127/rcsh.20192.525

- Razzante, R., & Orbe, M. (2018). Two Sides of the Same Coin: Conceptualizing Dominant Group Theory in the Context of Co-Cultural Theory. *Communication Theory*, 28(3), 354-375. doi:10.1093/ct/qtx008
- Rodríguez-Marulanda, K., & Lechuga-Cardozo, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 79-101. doi:10.21158/01208160.n87.2019.2452
- Rodríguez-Marulanda, K., & Lechuga-Cardozo, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 79-101. doi:10.21158/01208160.n87.2019.2452
- Ruler, B. (2018). Communication theory: An underrated pillar on which strategic communication rests. *International Journal of Strategic Communication*, 12(4), 367-381. doi:10.1080/1553118X.2018.1452240
- Sanyal, S., & Hisam, M. (2018). The impact of teamwork on work performance of employees: A study of faculty members in Dhofar University. *IOSR Journal of Business and Management*, 20(3), 15-22. doi:10.9790/487X-2003011522
- Saraih, U., Mohd, M., Mohd, K., Sakdan, M., & Amlus, M. (2019). The influences of job performance, work-life balance and organizational justice on employees' career satisfaction. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 7(5), 442-447. doi:10.18510/hssr.2019.7549
- Schober, P., Boer, C., & Schwarte, L. (2018). Correlation coefficients: appropriate use and interpretation. *Anesthesia & Analgesia*, 126(5), 1763-1768. doi:10.1213/ANE.0000000000002864
- Sharfstein, J., Becker, S., & Mello, M. (2020). Diagnostic testing for the novel coronavirus. *Jama*, 323(15), 1437-1438. doi:10.1001/jama.2020.3864
- Tuesta, J., Angulo, M., Chávez, R., & Morante, M. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 629-641. doi:10.19052/rvgluz.27.95.12
- Veramendi, D. (2021). Relación de los procesos organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Kallinson Perú SAC 2019. *Epistemia*, 5(1), 1-12. doi:10.26495/re.v5i1.1849
- Veramendi, D. (2021). Relación de los procesos organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores en empresa KA'LINSON PERU S.A.C. 2019. *Epistemia*, 5(1), 1-12. doi:10.26495/re.v5i1.1849

- Veramendi, D. (2021). Relación de los procesos organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores en empresa KA'LINSON PERU S.A.C. 2019. *Epistemia*, 5(1), 1-12. doi:10.26495/re.v5i1.1849
- Vilca, I. (2019). Comunicación asertiva y clima organizacional en las instituciones educativas secundarias del distrito de Patambuco - 2019. [Tesis de Maestría, Pontificia Nacional de Puno], Puno. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12261/Isidro\\_Vilca\\_Medina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12261/Isidro_Vilca_Medina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Williams, A., Goh, J., Willis, C., Ellison, A., Brusuelas, J., Davis, C., & Law, E. (2017). Deja vu: Characterizing worker reliability using task consistency. Fifth AAAI Conference on Human Computation and Crowdsourcing (pp. 197-205). Québec: Association for the Advancement of Artificial. Retrieved from <https://www.aaai.org/ocs/index.php/HCOMP/HCOMP17/paper/viewFile/15929/15277>
- Xalimova, V. (2021). Socio-psychological influence of the category of interpersonal relations on entrepreneurial activity. En *Problems and perspectives of modern humanities: pedagogy, teaching methodology, philology* (págs. 246-252). Andiyán, Uzbekistán: Akademizdat. Obtenido de <https://scholar.archive.org/work/r7urs4544jhedbzhcc2tizujgu/access/wayback/https://hcommons.org/deposits/objects/hc:38082/datastreams/CONTENT/content?download=true#page=246>

**ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMA, 2021.						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES Y OTROS			
			VARIABLE 1: Comunicación asertiva			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>		Aserción positiva Comunicación lingüística gestual Formas de comunicación interpersonal Nivel de comunicación Autoestima	1-8	Adecuada (82-100) Media (52-81) No Adecuada (22-51)
¿Cuál es la relación entre comunicación asertiva y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021?	Determinar la relación entre comunicación asertiva y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.	Existe relación significativa entre comunicación asertiva y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.	Estrategias de asertividad			
			Estilo asertivo	Aserción efectiva Pensamiento sentimiento y conducta	9-14	
			Comunicación precisa	Eficacia en la comunicación Pasos para la buena comunicación Reacción ante agresión verbal Aplicar la empatía	15-22	
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	VARIABLE 2: Desempeño laboral			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES
(i) ¿Cuál es el nivel de comunicación asertiva en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021?	(i) Identificar el nivel de comunicación asertiva en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.	(i) Es medio el nivel de comunicación asertiva en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.	Orientación de resultados	Cumplimiento Planificación Volumen Racionalización Compromiso Preocupación	1-7	Bajo (33-76) Regular (77-120) Óptimo (121-165)

(ii) ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021?	(ii) Indicar el nivel de desempeño laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.	(ii) Es medio el nivel de desempeño laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.	Calidad	Correcto Supervisión Respeto Amabilidad Plazo Responsabilidad Normas Conocimiento	8-15	
(iii) ¿Cuál es la relación entre comunicación asertiva y orientación de resultados en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021?	(iii) Establecer la relación entre comunicación asertiva y orientación de resultados en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.	(iii) Existe relación significativa entre comunicación asertiva y orientación de resultados en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.	Relaciones interpersonales	Amabilidad Orientación Conflictos Empatía Toma de decisiones Influencia Claridad	16-22	
(iv) ¿Cuál es la relación entre comunicación asertiva y trabajo en equipo en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021?	(iv) Analizar la relación entre comunicación asertiva y trabajo en equipo en colaboradores de una empresa de servicios de	(iv) Existe relación significativa entre comunicación asertiva y trabajo en equipo en colaboradores de una empresa de servicios de	Iniciativa	Nuevas ideas Asequible Anticipación Resolución de conflictos	23-27	

	Lima, 2021.	Lima, 2021.				
(v) ¿Cuál es la relación entre comunicación asertiva e iniciativa en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021?	(v) Precisar la relación entre comunicación asertiva e iniciativa en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.	(v) Existe relación significativa entre comunicación asertiva e iniciativa en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.	Trabajo en equipo	Integración Identificación Comunicación Colaboración Compromiso Claridad	28-33	
<b>TIPO, DISEÑO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b>		<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>		<b>TÉCNICA E INSTRUMENTOS</b>	<b>ESTADÍSTICA A UTILIZAR</b>	
TIPO: Básica DISEÑO: No experimental		POBLACIÓN: Colaboradores de una empresa de servicios de Lima		TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario	DESCRIPTIVA INFERENCIAL	

## Anexo 2: Operacionalización de variables

### Matriz de operacionalización de la variable de Comunicación asertiva

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Comunicación asertiva	Uno expresa sus puntos de vista, deseos, opiniones y creencias de manera sincera, respetando al interlocutor. No garantiza el éxito, ni permite el logro de una meta, pero revela la lucha por los derechos de uno, de manera discreta, no agresiva en el momento adecuado (Alargić & Atanasijevski-Đurić, 2018).	Los niveles de la variable de comunicación asertiva serán definidos con ayuda del Cuestionario de Comunicación Asertiva de Berrocal que fue adaptado por Bernaola (2021).	Estrategias de asertividad	Aserción positiva Comunicación lingüística gestual Formas de comunicación interpersonal Nivel de comunicación Autoestima	1-8	Ordinal	Adecuada (82-100)
			Estilo asertivo	Asertividad. Aserción efectiva Pensamiento sentimiento y conducta	9-14	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Media (52-81) No Adecuada (22-51)
			Comunicación precisa	Eficacia en la comunicación Pasos para la buena comunicación Reacción ante agresión verbal Aplicar la empatía	15-22		

Nota: Elaboración propia

*Matriz de operacionalización de la variable de Desempeño laboral*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Desempeño laboral	Constituye el conjunto de la conducta en línea con los objetivos marcados por la empresa, es el proceso durante el cual se registran y evalúan los productos creados en un momento específico en una actividad específica (Keskin, 2020).	Los niveles de la variable de desempeño laboral serán evaluados mediante el Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral Núñez (2017).	Orientación de resultados	Cumplimiento Planificación Volumen Racionalización Compromiso Preocupación Correcto Supervisión Respeto Amabilidad Plazo	1-7	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (33-76) Regular (77-120) Óptimo (121-165)
			Calidad	Responsabilidad Normas Conocimiento Amabilidad Orientación Conflictos Empatía	8-15		
			Relaciones interpersonales	Toma de decisiones Influencia Claridad Nuevas ideas Asequible Anticipación	16-22		
			Iniciativa	Resolución de conflictos	23-27		

---

Trabajo en equipo	Integración Identificación Comunicación Colaboración Compromiso Claridad	28-33
----------------------	---	-------

---

*Nota:* Elaboración propia

### Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario de Comunicación Asertiva  
Berrocal (2017)

**INSTRUCCIONES:** Estimado trabajador, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre comunicación asertiva en la institución. Le agradecería leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos **SINCERIDAD EN SU RESPUESTA**. Tenga en cuenta que no hay respuestas BUENAS ni MALAS. Gracias.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Cuando me dirijo a una persona, lo hago con respeto.					
2	Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna.					
3	Me siento incómodo, cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.					
4	En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme, con la finalidad de que me comprendan.					
5	Me altera ver personas que no controlan sus emociones: gritan, se enfadan en sus intervenciones.					
6	Admiro a las personas que hablan con coherencia y precisión.					
7	Controlo mis emociones, aun cuando me faltan el respeto.					
8	Cuando me piden algo que yo no quiero hacer, no acepto.					
9	Cuando alguien me muestra agresividad, respondo con una actitud asertiva.					
10	Muestro serenidad en la voz tanto como en las palabras, cuando converso con los demás.					
11	Me satisface que reconozcan mis esfuerzos y sacrificios.					

12	Me agrada que en una institución haya coordinación y trabajo en equipo.					
13	Cuando hablo con los demás, mantengo contacto visual y una postura adecuada.					
14	Inspiro confianza cuando converso.					
15	Reconozco las emociones, ideas y sentimientos de las personas cuando converso.					
16	Me gusta que me digan las cosas directamente.					
17	Me agradan los compañeros que utilizan palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información.					
18	Me causan admiración los compañeros íntegros, que dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismos.					
19	Ante una agresión respondo con una creación y no con la reacción.					
20	Considero a las personas por iguales, nadie es superior a nadie, cada uno tiene lo suyo, por eso demuestro tolerancia.					
21	Me solidarizo con los más necesitados.					
22	Cuando alguien está triste, le brindo mi apoyo, lo motivo y hago que reflexione sobre su situación.					

NIVELES DE MEDICIÓN DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA		
PUNTAJE	INTERPRETACIÓN	CRITERIOS
82 -100 pts.	Adecuada	Cumple con todas las características requeridas más relevantes del estándar
52 -813 pts.	Media	Cumple con algunas características relevantes del estándar
22 - 51 pts.	No adecuada	Cumple sólo con algunas características menores del estándar

**Ficha técnica de del “Cuestionario de comunicación asertiva elaborado por Edwin Rafael Berrocal Flores (2017)”**

<b>Autor:</b>	Edwin Rafael Berrocal Flores
<b>Fecha:</b>	2017
<b>Tipo de instrumento:</b>	Encuesta
<b>Objetivo:</b>	Evaluar la percepción de la comunicación asertiva a través de sus dimensiones de: Estrategias asertivas, estilo asertivo y comunicación precisa.
<b>Población:</b>	Trabajadores
<b>Estructura:</b>	El cuestionario consta de 22 ítems con 3 dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensión 1: Estrategias asertivas con 8 ítems</li> <li>- Dimensión 2: Estilo asertivo con 6 ítems</li> <li>- Dimensión 3: Comunicación precisa con 8 ítems</li> </ul>
<b>Validez de contenido</b>	Se realizó mediante el juicio de 3 expertos <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lilette Del Carmen Villavicencio Palacios (Aprobado)</li> <li>- Cecilia Eugenia Mendoza Alva (Aprobado)</li> <li>- César Segundo Tapia Cabrera (Aprobado)</li> </ul>
<b>Confiabilidad</b>	A nivel general el cuestionario presenta un coeficiente Alfa de Cronbach alto de 0,82, por lo que son 22 ítems en tres dimensiones, que miden la comunicación asertiva.

## Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral

Núñez (2017)

**INSTRUCCIONES:** En el siguiente cuestionario, le presentamos una lista de situaciones que pueden darse comúnmente en una unidad hospitalaria. Estamos interesados en conocer cuál es el desempeño laboral dentro de la institución. Sus respuestas serán estrictamente confidenciales. Por favor, marque con una X la respuesta con que usted se siente identificado.

Nunca	Raras veces	A veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

<b>VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>I. DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>					
1. Termine mi trabajo oportunamente					
2. Cumpla con las actividades planificadas					
3. Planifico mis actividades a realizar					
4. Realizo un volumen adecuado de trabajo					
5. Racionalizo adecuadamente los recursos asignados					
6. Asumo con compromiso los objetivos de la institución					
7. Me preocupo por alcanzar las metas					
<b>II. DIMENSIÓN: CALIDAD</b>					
8. No cometo errores en el cumplimiento de mis funciones					
9. No requiero supervisión frecuente					
10. Mi comportamiento es muy profesional					
11. Me muestro respetuoso con los demás					
12. Cumpla con los plazos de ejecución de actividades					
13. Cumpla con responsabilidad las tareas encomendadas					
14. Cumpla con las normas de la Institución					
15. Conozco muy bien las actividades propias de mi área					

<b>III. DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
16. Trato con amabilidad a los clientes					
17. Brindo una adecuada orientación a los clientes					
18. Evito conflictos dentro del equipo					
19. Soy sensible a los sentimientos y necesidades de los demás					
20. Participo en la toma de decisiones					
21. Tengo la capacidad de influir positivamente en mis compañeros					
22. Los clientes me entienden cuando doy una información					
<b>IV. DIMENSIÓN: INICIATIVA</b>					
23. Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de la Institución					
24. Aporto ideas innovadoras para la solución de conflictos					
25. Me muestro asequible a los cambios					
26. Me anticipo a las dificultades					
27. Tengo capacidad de resolver problemas					
<b>V. TRABAJO EN EQUIPO</b>					
28. Muestro aptitud para integrarme al equipo					
29. Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo					
30. Me comunico asertivamente con los compañeros de trabajo					
31. Apoyo en las tareas programadas					
32. Asumo con compromiso las tareas que me encomiendan					
33. La transmisión de mis ideas son claras					

Ficha técnica del “Cuestionario de Desempeño Laboral”  
elaborado por Liz Edit Nuñez Castro (2017)”

<b>Autor:</b>	Liz Edit Nuñez Castro
<b>Fecha:</b>	2017
<b>Tipo de instrumento:</b>	Encuesta
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el desempeño laboral a través de sus dimensiones: Orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo
<b>Población:</b>	Trabajadores
<b>Estructura:</b>	El cuestionario consta de 33 ítems con 5 dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensión 1: Orientación de resultados con 7 ítems</li> <li>- Dimensión 2: Calidad con 8 ítems</li> <li>- Dimensión 3: Relaciones interpersonales con 7 ítems</li> <li>- Dimensión 4: Iniciativa con 5 ítems</li> <li>- Dimensión 5: Trabajo en equipo con 6 ítems</li> </ul>
<b>Validez de contenido</b>	Se realizó mediante el juicio de 3 expertos <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bertha Emperatriz Martínez Ocaña (Aprobado)</li> <li>- Amador Vilcatoma Sánchez (Aprobado)</li> <li>- Jorge Luis Tapia Camargo (Aprobado)</li> </ul>
<b>Confiabilidad</b>	A nivel general el cuestionario presenta un coeficiente Alfa de Cronbach muy alto de ,919, por lo que son 33 ítems en cinco dimensiones, que miden el desempeño laboral.

## Anexo 4: Carta de presentación a la Empresa



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

LOS OLIVOS, 22 de febrero de 2022

Señor(a)  
ISELA RENTERIA PALOMINO  
JEFE DE RRHH  
CORPORACION COPIAS EXPRESS  
AV. JUAN DE ARONA 645 SAN ISIDRO

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de PSICOLOGÍA

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial LOS OLIVOS y en el mio propio, desearte la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(ia) Bach. EVELYN YOPLAC SILUPU, con DNI 46938575, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de PSICOLOGÍA, pueda ejecutar su Investigación titulada: "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMA, 2021", en la Institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

**MG. EDITH HONORINA JARA AMES**

*Coordinadora de la E.P de Psicología*

*UCV Campus Lima Ate*

## Anexo 5: Autorización para el uso de los instrumentos por parte de los autores originales.

Instrumento de la variable 1: Comunicación asertiva

Magister: Edwin Rafael Berrocal Flores

The image shows a screenshot of an email client interface. At the top, there is a search bar with the text "Buscar en el correo electrónico" and a filter icon. Below the search bar is a navigation bar with various icons for email actions like back, forward, delete, and search. The main content area displays an email from Evelyn Yoplac Silupu to Edwin Rafael Berrocal Flores. The email body contains the following text:

**Evelyn Yoplac Silupu**  
Buenos días Magister Edwin Rafael Berrocal Flores, Le saluda Evelyn Yoplac Silupú , actualmente me encuentro llevando el curso de Tesis para la obtención de la licenciatura en Psicología en la Universidad César Vallejo.

**YERBABUENA USUNCHIKUNA PAQARICHUN**  
para mí ▾  
10:51 (hace 5 minutos) ☆ ↶ ⋮

Estimada Evelyn, Yoplac Silupú estudiante de Psicología en la Universidad César Vallejo

Te brindo mi autorización para usar mi cuestionario de Comunicación asertiva.

...

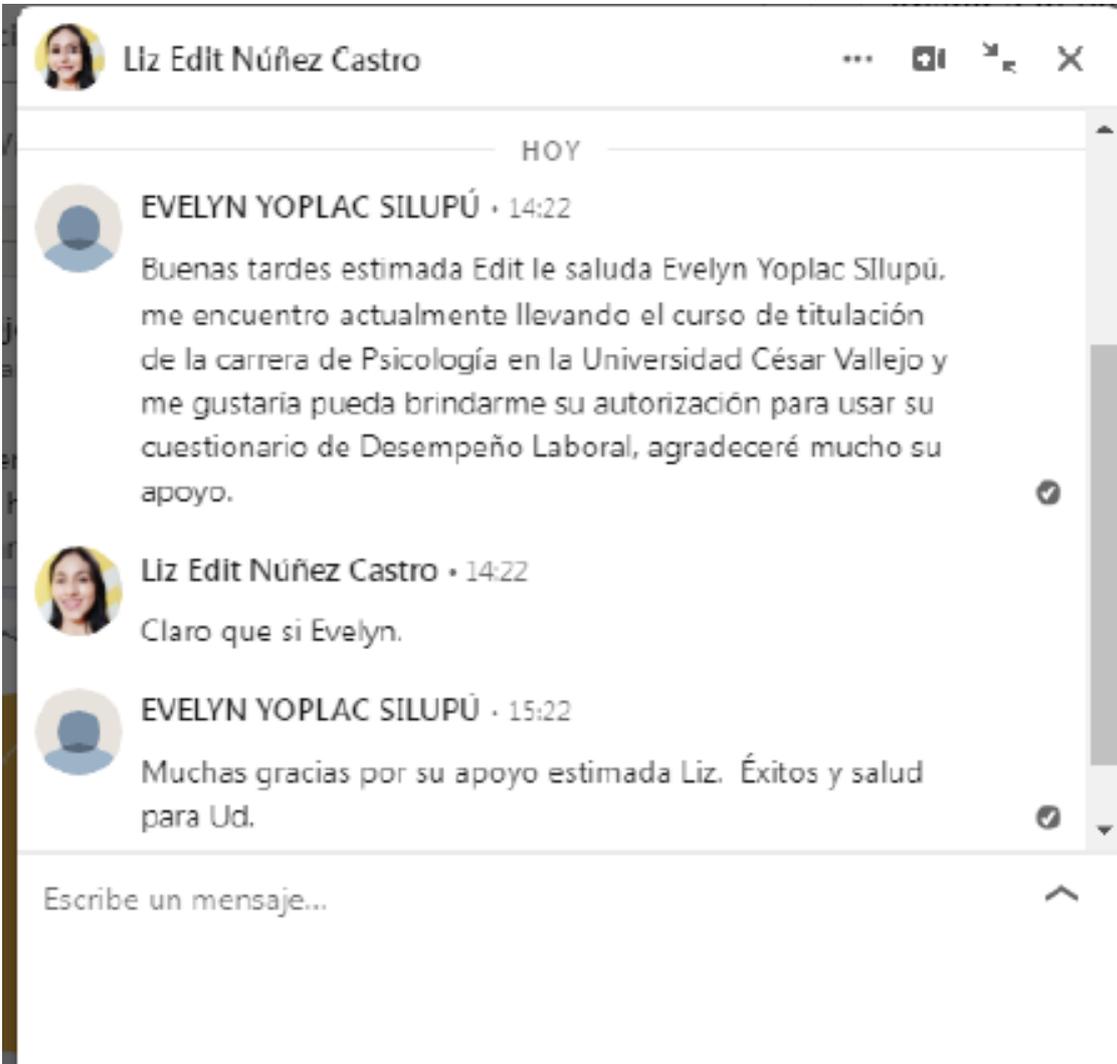
Evelyn Yoplac Silupu (<[eyes1503@gmail.com](mailto:eyes1503@gmail.com)>) escribió:  
Buenos días Magister Edwin Rafael Berrocal Flores,

Le saluda Evelyn Yoplac Silupú , actualmente me encuentro llevando el curso de Tesis para la obtención de la licenciatura en Psicología en la Universidad César Vallejo, me gustaría pueda brindarme su autorización para usar su instrumento de evaluación titulado Cuestionario de Comunicación asertiva. Agradeceré mucho su apoyo en permitirme usar tan valioso instrumento que me servirá de ayuda para poder realizar mi investigación.

Saludos cordiales,  
Evelyn Yoplac Silupú

## Instrumento de la variable 2: Desempeño Laboral

Magister: Liz Edit Núñez Castro



The screenshot shows a WhatsApp chat interface. At the top, the contact name is "Liz Edit Núñez Castro" with a profile picture of a woman. To the right of the name are icons for a menu, video call, voice call, and close. Below the header, a separator line indicates "HOY". The chat history contains three messages:

- EVELYN YOPLAC SILUPÚ • 14:22**  
Buenas tardes estimada Edit le saluda Evelyn Yoplac Silupú. me encuentro actualmente llevando el curso de titulación de la carrera de Psicología en la Universidad César Vallejo y me gustaria pueda brindarme su autorización para usar su cuestionario de Desempeño Laboral, agradeceré mucho su apoyo. (Status: Read)
- Liz Edit Núñez Castro • 14:22**  
Claro que si Evelyn.
- EVELYN YOPLAC SILUPÚ • 15:22**  
Muchas gracias por su apoyo estimada Liz. Éxitos y salud para Ud. (Status: Read)

At the bottom of the chat is a text input field with the placeholder "Escribe un mensaje..." and a send button icon.

## Anexo 7: Criterio de jueces

### Escala de Comunicación asertiva y desempeño laboral

Mg. Edinson Martín Pérez Linares



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Observaciones: Listo para aplicar

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Pérez Linares Edinson Martín

DNI: 73015322

##### Formación académica del validador:

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Psicología	2010-2015
02	Universidad Peruana Cayetano Heredia	Psicología clínica	2016-2018

##### Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Tutor	Trujillo	2016-2017	Atención psicológica al estudiante y familia
02	Psicostudiogroup	Asesor de tesis	A nivel nacional	2017-hasta la fecha	Asesoría en la realización de tesis de pre y posgrado
03	Universidad César Vallejo	Docente-supervisor	Chimbote	2021-hasta la fecha	Docente-supervisor de alumnos de X y XI ciclo

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

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

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

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



P. Edinson Martín Pérez Linares  
COLEGIO DE PSICÓLOGOS DEL PERÚ  
REGISTRO Nº 20618



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones: Listo para aplicar

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Pérez Linares Edinson Martín

DNI: 73015322

##### Formación académica del validador:

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Psicología	2010-2015
02	Universidad Peruana Cayetano Heredia	Psicología clínica	2016-2018

##### Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Tutor	Trujillo	2016-2017	Atención psicológica al estudiante y familia
02	Psicostudiogroup	Asesor de tesis	A nivel nacional	2017-hasta la fecha	Asesoría en la realización de tesis de pre y posgrado
03	Universidad César Vallejo	Docente-supervisor	Chimbote	2021-hasta la fecha	Docente-supervisor de alumnos de X y XI ciclo

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

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

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

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



P. Edinson Martín Pérez Linares  
COLEGIO DE PSICÓLOGOS DEL PERÚ  
REGISTRO Nº 20618

# Escala de Comunicación asertiva y desempeño laboral

Mg. Yurico Cárdenas Pumasoncco



Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Cárdenas Pumasoncco, Yurico.....

DNI: 45239732.....

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Alas Peruanas	Psicología Humana	2008-2015
02	Universidad Cesar Vallejo	Maestra en Psicología Educativa	2020-2022

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Puesto de Salud San Juan de la Frontera - Mollepatá	Psicóloga	Juan Velazco Alvarado - Ayacucho	2019 -2022	Diagnóstico y tratamiento de Problemas Psicológicos
02	Centro de Salud San Juan Bautista	Psicóloga	San Juan Bautista - Ayacucho	2018	Diagnóstico y tratamiento de Problemas Psicológicos
03	Instrucción Educativa San Carlos	Psicóloga	Ayacucho - Huamanga	2016 - 2018	Promoción y prevención de la Salud Mental



MAESTRA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA  
Mg. Yurico Cárdenas Pumasoncco  
DNI: 45239732

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

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

**Observaciones:** Sin observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Cárdenas Pumasoncco, Yurico.....

DNI: 45239732.....

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Alas Peruanas	Psicología Humana	2008-2015
02	Universidad Cesar Vallejo	Maestra en Psicología Educativa	2020-2022

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Puesto de Salud San Juan de la Frontera - Mollepatá	Psicóloga	Juan Velazco Alvarado - Ayacucho	2019 -2022	Diagnostico y tratamiento de Problemas Psicológicos
02	Centro de Salud San Juan Bautista	Psicóloga	San Juan Bautista - Ayacucho	2018	Diagnóstico y tratamiento de Problemas Psicológicos
03	Instrucción Educativa San Carlos	Psicóloga	Ayacucho - Huamanga	2016 - 2018	Promoción y prevención de la Salud Mental



MAESTRA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA  
Mg. Yurico Cárdenas Pumasoncco  
DNI: 45239732

## Escala de Comunicación asertiva y desempeño laboral

Mg. Lady Diana Cevallos Campos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lady Diana Cevallos Campos   ORCID: 0000-0003-1289-1237

DNI: 41107710

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Magister en psicología educativa	2019-2020
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	ONG	Psicóloga	Chosica – Santa Anita	2016-2019	Facilitadora, capacitadora
02	ONG	Psicóloga	Campoy -S JL	2020	Capacitadora
03	ONG	Psicóloga	Agustino	2021	Facilitadora en prevención de violencia

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

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

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

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

  
Mg. Lady Diana Cevallos Campos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Magister : Lady Diana Cevallos Campos

ORCID: 0000-0003-1289-1237

DNI:41107710

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Magister en psicología educativa	2019-2020
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	ONG	Psicóloga	Chosica – Santa Anita	2016-2019	Facilitadora, capacitadora
02	ONG	Psicóloga	Campoy -S JL	2020	Capacitadora
03	ONG	Psicóloga	Agustino	2021	Facilitadora en prevención de violencia

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

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

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

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

  
Mg. Lady Diana Cevallos Campos  
41107710

## Anexo 8: Captura de pantalla de formulario virtual

Preguntas Respuestas Configuración

### Comunicación asertiva y desempeño laboral en colaboradores de una Empresa de servicios de Lima, 2021.

Reciba un cordial saludo de Evelyn Yoplac Silupú, bachiller de la carrera de Psicología de la Universidad César Vallejo. Actualmente me encuentro realizando una investigación sobre Comunicación asertiva y desempeño laboral para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología.

El presente estudio va dirigido a los colaboradores de una empresa de servicios en la ciudad de Lima.

Agradezco de antemano su valiosa participación.

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

#### Sección 2 de 2

### Consentimiento informado

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre comunicación asertiva y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima. Para ello se requiere de su participación, este proceso consta de 2 cuestionarios. Los datos serán tratados de manera confidencialmente y utilizados únicamente para fines académicos, se solicita consignar su número de DNI como evidencia de haber sido informado sobre el objetivo y procedimiento del presente estudio.

¿Acepta participar en la investigación? \*

Sí

No