



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

TESIS

**COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LA CAJA SULLANA – OFICINA
MOTUPE – 2020**

**PARA OPTAR EL TITULO DE PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Bach. Ascencio Juarez Luisa Esmeralda

ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9963-5038>

Bach. Fernandez Suarez Lessly Juliana

ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9963-5038>

Asesor:

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2259-4957>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2023

APROBACIÓN DEL JURADO

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA CAJA SULLANA – OFICINA MOTUPE – 2020

Asesor (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Nuñez Onésimo

Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily

Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Nombre Completo Firma

DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor (es) del trabajo titulado:

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA CAJA SULLANA – OFICINA MOTUPE – 2020

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Ascencio Juárez, Luisa Esmeralda	DNI: 71314659	
Fernández Suárez, Lessly Juliana	DNI: 76009965	

Pimentel, 27 de Julio 2023

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a nuestro creador, Dios en su infinita misericordia, nos brindó las fuerzas necesarias y sobre todo salud, para concluir satisfactoriamente este proceso académico profesional, a pesar de las adversidades presentadas en estos tiempos tan difíciles.

A nuestros padres, por todo el aliento y apoyo incondicional que nos impulsaron a seguir adelante, sin importar los sacrificios que hicimos para perseguir nuestras metas.

A nuestros familiares, amigos y profesores que han compartido conocimientos, experiencias de las cuales nos han servido para poder crecer cada día.

Y a nosotros mismos, gracias a nuestro sacrificio, esfuerzo y dedicación, hemos logrado las metas que nos hemos propuesto con el fin de desarrollarnos cada día más como profesionales en Administración.

AGRADECIMIENTO

Para la elaboración de la presente tesis, fue necesaria la participación de algunas otras personas, además de los autores, que se tomaron el tiempo, la paciencia y los recursos que fueron de gran ayuda para la redacción de esta investigación.

Es por ello que debemos agradecer:

A Dios:

El que nos dio la fortaleza, salud y vida para hacer que nuestra carrera profesional sea un éxito.

A nuestras familias:

Quienes cumplieron el papel principal de siempre animarnos, apoyarnos para poder seguir adelante con nuestras metas.

Al Gerente de Tienda y personal de Caja Sullana – Oficina de Motupe:

Quienes brindaron todo el equipamiento para hacer posible esta investigación, para poder recopilar la información necesaria y que permita al personal responder con calma al cuestionario que formaba parte de la encuesta.

A nuestros asesores de investigación:

Excelentes docentes que nos han guiado a través de todo el proceso del desarrollo de la investigación con su paciencia y experiencia.

RESUMEN

El objetivo principal de la presente tesis denominada "Comunicación asertiva y el desempeño laboral de la Caja Sullana - oficina Motupe - 2020", es determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de la entidad financiera, el estudio realizado fue descriptivo- correlacional, diseño no experimental de tipo transversal y de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo formada por 30 colaboradores, mediante el cual aplicamos la técnica de la encuesta, nuestro instrumento fue el cuestionario, constituido de 18 ítems para la comunicación asertiva y de 24 ítems para el desempeño laboral (en total 42), la información obtenida fue procesada a través de la hoja de cálculo de Microsoft Excel y SPSS 25 de donde se obtuvieron las tablas y gráficas para el análisis de esta. Los resultados determinaron una correlación estadísticamente significativa $p < 0,000$ y posee un coeficiente Rho de Spearman $= 0,828$. En conclusión, se confirma que existe una correlación positiva considerable, demostrando que la comunicación asertiva se asocia con el desempeño laboral de los colaboradores. Se recomienda a la entidad realizar capacitaciones dirigido a todos sus colaboradores que servirá para el mejoramiento de la comunicación entre las diferentes áreas, del mismo modo para mejorar el desempeño es necesario estar muy atento a las necesidades de los colaboradores, implementar herramientas que los ayude a realizar un trabajo eficiente.

Palabras clave: Comunicación asertiva, desempeño laboral, estandarización, verbales, hábitos.

ABSTRACT

The main objective of this thesis called "Assertive communication and job performance of Caja Sullana - Motupe office - 2020", is to determine the relationship between assertive communication and job performance of the financial institution, the study was descriptive-correlational, non-experimental design of cross-sectional type and quantitative approach. The sample consisted of 30 employees, through which we applied the survey technique, our instrument was the questionnaire, consisting of 18 items for assertive communication and 24 items for job performance (a total of 42), the information obtained was processed through the Microsoft Excel spreadsheet and SPSS 25 from which tables and graphs were obtained for the analysis of this information. The results determined a statistically significant correlation $p < 0.000$ and has a Spearman's Rho coefficient $= 0,828$. In conclusion, it is confirmed that there is a considerable positive correlation, demonstrating that assertive communication is associated with the work performance of the collaborators. It is recommended to the entity to carry out trainings directed to all its collaborators that will serve for the improvement of communication between the different areas, in the same way to improve the performance it is necessary to be very attentive to the needs of the collaborators, to implement tools that help them to perform an efficient work.

Keywords: Assertive communication, job performance, standardization, verbal, habits.

INDICE

APROBACIÓN DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INDICE	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. Realidad Problemática	16
1.2. Antecedentes de estudio.....	19
1.3. Teorías Relacionadas	25
1.4. Formulación del problema.....	34
1.5. Justificación e importancia de estudio.....	34
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos	35
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	36
2.1. Tipo y diseño de la investigación	37
2.2. Población y muestra.....	38
2.3. Variables y Operacionalización	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.5. Procedimientos de Análisis de Datos	44
2.6. Criterios éticos	44
2.7. Criterios de rigor científico.....	45
III. RESULTADOS	47

3.1. Resultados en tablas y figuras	48
3.2. Discusión de resultados	99
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	103
4.1. Conclusiones.....	104
4.2. Recomendaciones.....	105
REFERENCIAS.....	106
ANEXOS	110

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las Variables.....	40
Tabla 2. Validación del cuestionario según especialistas.....	43
Tabla 3. Confiabilidad de la comunicación asertiva.....	43
Tabla 4. Confiabilidad de desempeño laboral	44
Tabla 5. Mantener una buena comunicación entre compañeros.....	48
Tabla 6. La coordinación de una empresa y la comunicación	49
Tabla 7. El trabajo en equipo con otras áreas	50
Tabla 8. El trabajo en equipo en su espacio laboral	51
Tabla 9. Clima de trabajo y dinámica del funcionamiento grupal	52
Tabla 10 Relaciones con clientes, colega y compañeros de trabajo	53
Tabla 11. Disposición en la realización de trabajos y/o tareas	54
Tabla 12. Promoción de una forma diferente de comunicación.....	55
Tabla 13. Capacidad de cumplir	56
Tabla 14. Cumplimiento de actividades planificadas	57
Tabla 15. Comunicación adecuada para resolver problemas	58
Tabla 16. La comunicación y la satisfacción laboral.....	59
Tabla 17. Comprensión del otro punto de vista	60
Tabla 18. Interés en un tema de conversación.....	61
Tabla 19. Gestos inadecuados en las conversaciones	62
Tabla 20. Control de emociones.....	63
Tabla 21. Conducta de los compañeros	64
Tabla 22. Lealtad hacia la organización.	65
Tabla 23. Entendimiento de metas de la institución	66

Tabla 24 Dedicación y cuidando para cumplir con los plazos y calidad requerida	67
Tabla 25. Necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación ..	68
Tabla 26. Nuevas ideas de mejora.....	69
Tabla 27. Percepción de importancia para la empresa	70
Tabla 28. Línea de carrera	71
Tabla 29. Dependencia en tiempos adversos	72
Tabla 30. Reglas establecidas	73
Tabla 31. Puntualidad	74
Tabla 32. Faltas en el trabajo.....	75
Tabla 33. Tareas establecidas	76
Tabla 34. Disposición en la realización de trabajos y/o tareas	77
Tabla 35 Capacidades como persona y como profesional.....	78
Tabla 36. Implementación y utilización de tecnología	79
Tabla 37 Desarrollo de conocimientos adquiridos.....	80
Tabla 38. Identificación con los objetivos	81
Tabla 39. Oportunidades de aprender y crecer	82
Tabla 40. Motivación con diferentes métodos	83
Tabla 41 Motivación de pertenencia.....	85
Tabla 42. Espacio laboral.....	86
Tabla 43. Éxito de la organización	87
Tabla 44. Márgenes de tolerancia previstos y cumplimiento con objetivos	88
Tabla 45 Habilidades para el cargo.....	89
Tabla 46. Distribución total del nivel de la variable Comunicación Asertiva	90
Tabla 47. Distribución total del nivel de las dimensiones de la variable Comunicación Asertiva.....	91
Tabla 48. Distribución total del nivel de la variable Desempeño Laboral	92

Tabla 49 .Distribución total del nivel de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral	93
<i>Tabla 50</i> Prueba de normalidad de datos.....	95
<i>Tabla 51</i> Relación entre la comunicación asertiva y desempeño laboral de la Caja Sullana - Oficina Motupe – 2020	96
<i>Tabla 52</i> Relación entre las dimensiones de la variable comunicación asertiva y la variable desempeño laboral de la Caja Sullana - Oficina Motupe – 2020.....	97
<i>Tabla 53</i> Relación entre las dimensiones de la variable desempeño laboral y la variable comunicación asertiva de la Caja Sullana - Oficina Motupe – 2020.....	98

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mantener una buena comunicación entre compañeros.....	48
Figura 2. La coordinación de una empresa y la comunicación.....	49
Figura 3. El trabajo en equipo con otras áreas.....	50
Figura 4. El trabajo en equipo en su espacio laboral.....	51
Figura 5. Clima de trabajo y dinámica del funcionamiento grupal	52
Figura 6. Relaciones con clientes, colega y compañeros de trabajo.....	53
Figura 7. Disposición en la realización de trabajos y/o tareas.....	54
Figura 8. Promoción de una forma diferente de comunicación	55
Figura 9. Capacidad de cumplir.....	56
Figura 10. Cumplimiento de actividades planificadas.....	57
Figura 11. Comunicación adecuada para resolver problemas	58
Figura 12. La comunicación y la satisfacción laboral	59
Figura 13. Comprensión del otro punto de vista.....	60
Figura 14. Interés en un tema de conversación	61
Figura 15. Gestos inadecuados en las conversaciones	62
Figura 16. Control de emociones	63
Figura 17. Conducta de los compañeros.....	64
Figura 18. Lealtad hacia la organización	65
Figura 19. Entendimiento de metas de la institución	66
Figura 20. Dedicación y cuidando para cumplir con los plazos y calidad requerida	67
Figura 21. Necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación .	68
Figura 22. Nuevas ideas de mejora.....	69
Figura 23. Percepción de importancia para la empresa	70
Figura 24. Línea de carrera	71
Figura 25. Dependencia en tiempos adversos	72
Figura 26. Reglas establecidas	73
Figura 27. Puntualidad	74

Figura 28. Faltas en el trabajo.....	75
Figura 29. Tareas establecidas	76
Figura 30. Disposición en la realización de trabajos y/o tareas.....	77
Figura 31. Capacidades como persona y como profesional.....	78
Figura 32. Implementación y utilización de tecnología	79
Figura 33. Desarrollo de conocimientos adquiridos.....	80
Figura 34. Identificación con los objetivos	81
Figura 35. Oportunidades de aprender y crecer.....	82
Figura 36. Motivación con diferentes métodos	83
Figura 37. Labor de desarrollo	84
Figura 38. Labor de desarrollo	84
Figura 39. Motivación de pertenencia	85
Figura 40. Espacio laboral.....	86
Figura 41. Éxito de la organización	87
Figura 42. Márgenes de tolerancia previstos y cumplimiento con objetivos.....	88
Figura 43. Habilidades para el cargo.....	89
Figura 44. Distribución Porcentual del nivel de la variable Comunicación Asertiva.....	90
Figura 45. Distribución porcentual del nivel de las dimensiones de la variable Comunicación Asertiva.....	91
Figura 46. Distribución porcentual del nivel de la variable Desempeño Laboral	92
Figura 47. Distribución porcentual del nivel de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral	93
Figura 48. Relación entre la comunicación asertiva y el Desempeño laboral en la Caja Sullana oficina Motupe- 2020.	94

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Actualmente, las empresas sufren las consecuencias (despidos, desconfianza y rotación) debido a la falta de estilos de comunicación asertivos. Por lo general, los obstáculos o barreras que aparecen en las diferentes áreas de las organizaciones también son búsquedas de estilos de comunicación inadecuados que las personas suelen utilizar, ya sean individuales u organizacionales, y de información veraz. Asimismo, los esfuerzos para generar una buena comunicación organizacional brindan herramientas a los trabajadores realizar sus funciones de una forma eficiente y los incentivan a realizar su trabajo con mucha alegría y entusiasmo. Estos son algunos de los aspectos que conviene priorizar para las entidades financieras. Visualizando desde el panorama comunicativo, estos temas tienen como objetivo incidir en el desempeño de los profesionales, brindando de esta manera el mejoramiento del funcionamiento y organización de todos los servicios para atender al usuario con calidad y eficiencia.

1.1.1. Contexto Internacional

Según Laboral (2017), en España los trabajadores dedican aproximadamente un 30% de su tiempo de trabajo a realizar tareas diarias y monótonas que generan estrés y ansiedad. Para hacer frente a esta situación, las organizaciones proporcionan a sus empleados ingresos en efectivo destinados específicamente a su desarrollo personal. Estos recursos se utilizan para llevar a cabo talleres de capacitación y aumentar los incentivos económicos, con el objetivo de crear un entorno laboral favorable y promover un desempeño eficiente dentro de la organización.

Según Kotler (2017) los trabajadores que dan todo su esfuerzo en la empresa, siempre respetan sus políticas teniendo como resultado una mejora constante y esto genera un gran valor para la empresa, como beneficio es que su desempeño laboral aumenta por lo que se vuelve más perenne; el colaborador se siente muy bien porque gracias a ello muestra a la empresa lo mejor de sí mismo.

Ruiz (2018) nos expresa que el fracaso dentro de una empresa y el bajo desempeño laboral se genera por una mala gestión y una comunicación deficiente entre los superiores y los colaboradores de las diferentes áreas dentro de una organización. También nos indica que para un mejor beneficio dentro de la empresa es necesario llevar a cabo que los colaboradores y el mismo jefe participen activamente y en unión para de esta manera obtener y llegar a concretar las metas u objetivos propuestos.

Contexto Nacional

Según Salazar (2020), los colaboradores de la empresa El Triunfo S.R.L. muestran descontento, lo cual se refleja en su comportamiento, como la falta de motivación, falta de compañerismo y falta de compromiso para realizar sus tareas de manera eficiente. Los colaboradores expresaron su angustia por el bajo salario que reciben, el cual consideran insuficiente para cubrir sus necesidades básicas de manera adecuada.

Por otro lado, Ureña (2017) señala que se realizó un estudio en empresas nacionales, donde se encontraron deficiencias en el rendimiento de los trabajadores. En particular, se identificó un bajo desempeño en un centro de contacto ubicado en la capital de Lima. Los colaboradores no llevaban a cabo sus tareas de manera eficiente debido a la percepción de un mal clima laboral, la falta de reconocimiento de su trabajo y una remuneración considerada injusta.

En el área de Transporte del Metro de la ciudad de Lima, se llevó a cabo un estudio que analizaba el impacto del desempeño laboral en los colaboradores encargados de conducir los trenes de la línea 1. Según Huamani (2015), en el funcionamiento general de la empresa, es necesario implementar programas de liderazgo, gestión de personal y comunicación, con el fin de fomentar la participación de todos los colaboradores, también debemos de escuchar, entender y responder a todas sus inquietudes, incentivando mediante medios de comunicación con lo que cada empresa cuenta con el propósito de generar él y colaboración.

Contexto Local

En la actualidad, la oficina de Caja Sullana en el Distrito de Motupe está enfrentando una situación preocupante. Se ha identificado que hay una falta de comunicación adecuada entre los colaboradores, lo que está afectando negativamente su desempeño laboral tanto en el área de Operaciones como en el Área de Créditos, una de las causas evidenciadas en cuanto a los colaboradores es que carecen de compromiso y cooperación con la institución, por ende cada uno de ellos realiza sus labores por su propia cuenta, es decir, bajo su criterio personal, muchos de ellos no se apoyan en las labores diarias, olvidándose de la importancia del trabajo en equipo, por lo cual esto conlleva a que existan conflictos y pérdida de clientes, así mismo bajo desempeño laboral.

También se detectó la falta de coordinación entre áreas, provocando la desconfianza entre el personal a cargo. Se ha observado que en la organización existe una falta de seguimiento por parte de los líderes hacia el personal de las diferentes áreas. Esta falta de seguimiento puede generar problemas, y uno de los principales factores que contribuyen a esta situación es la falta de capacitación del personal.

El objetivo de esta investigación es explorar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en una organización específica, para ello se toma como muestra a 30 colaboradores de la entidad con la finalidad de analizar el entorno laboral de esta manera nos permite encontrar las falencias de dicha problemática.

Después de identificar la problemática y saber las causas que conlleva a la situación actual de la empresa, se tiene como resultado, dentro de la entidad no existe una adecuada comunicación con ellos afectando a su desempeño.

Es importante tener un control de ello, se determina realizar capacitación a los colaboradores de las áreas involucradas, realizar círculos de calidad de los productos que se puedan ofrecer, motivar a cada uno de ellos con la finalidad de que se sientan apreciados por la empresa, también realizar un seguimiento diario a su trabajo.

1.2. Antecedentes de estudio

1.1.2. A nivel Internacional

Lachira, et al. (2021) en su artículo titulado "La comunicación asertiva: una estrategia para desarrollar las relaciones interpersonales" con el objetivo de identificar la comunicación confiada como una estrategia para mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores. El estudio se realizó utilizando un diseño no experimental descriptivo y se emplearon métodos cuantitativos. La población de estudio consistió en ejecutivos de la empresa (5 personas) y colaboradores (35 personas) que fueron encuestados. Los resultados obtenidos revelaron que las mujeres se comunicaban con mayor frecuencia y confianza en comparación con los hombres, quienes mostraron patrones de comunicación más discontinuos. En general, se observó que la comunicación entre todos los participantes se centraba en aspectos profesionales y no se establecían conexiones interpersonales significativas. En conclusión, el estudio sugiere que la comunicación asertiva entre los directivos y los colaboradores de Nor Autos S.A.C. es mínima, lo que dificulta el establecimiento de relaciones interpersonales sólidas. Esta falta de asertividad en la comunicación entre ambos grupos puede afectar la eficacia y la sostenibilidad de la organización en general.

Lesmes, Barrientos et al. (2021) en su artículo "Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial?", el objetivo principal del estudio es describir la importancia de la comunicación asertiva como una estrategia en el contexto de la competitividad empresarial. El estudio utiliza un enfoque cualitativo e interpretativo, basándose en la revisión bibliográfica de la literatura existente. Los hallazgos del estudio sugieren que los gerentes que actúan como estrategas en la competitividad empresarial y poseen habilidades de comunicación asertiva pueden influir en la creación de un ambiente de comunicación seguro dentro de la organización. El lenguaje y la forma en que se comunican son aspectos clave para fomentar una comunicación efectiva y respetuosa.

Sandoval (2017) en un estudio titulado "Comunicación asertiva y desempeño laboral "en el Call Center de Quetzaltenango" en Guatemala. Con el objetivo de identificar el impacto de la comunicación en el entorno laboral de los centros de llamadas en la ciudad de Quetzaltenango. La muestra utilizada para el estudio consistió en una oficina de un centro de llamadas que incluía 115 agentes y siete supervisores, con edades comprendidas entre los 19 y 35 años. El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque descriptivo y la herramienta utilizada para recopilar datos fue un cuestionario que permitía respuestas de "sí" o "no". Se utilizaron preguntas relacionadas con la comunicación y su impacto en el desempeño laboral. Los resultados del estudio revelaron que la comunicación efectiva respalda el desempeño laboral en los centros de llamadas. Se encontró que un proceso de comunicación claro y compartido facilita la comprensión de las reglas y la información necesaria para llevar a cabo las actividades diarias de manera fluida y sin inconvenientes. Conduce que la comunicación con los empleados de la organización. Concluye que el intercambio de información es muy importante para evitar malentendidos y opiniones que puedan afectar el trabajo que se está realizando. Por lo tanto, el remitente y el receptor de información deben estar en la misma sintonía la persona que envía la comunicación para evitar errores. Por ello, la empresa debe trabajar bien a la hora de lograr sus metas, objetivos, misiones y visiones, y este mensaje llega a sus destinatarios de forma clara e integrada.

Ramos (2017) en su estudio titulado "La comunicación y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del Banco Ecuatoriano en Quito. La metodología utilizada en este estudio es de tipo correlacional, lo que implica buscar una relación entre las variables estudiadas en el Banco Ecuatoriano. La muestra consistió en 40 trabajadores, a quienes se les administraron encuestas para recopilar datos relevantes. El resultado fue que el 96 % encuestados indican que la comunicación va de la mano con el desempeño. Finalmente se llega a conclusión que los líderes no lo toman importancia a dichos temas y tomar medidas que permitan mejorar dicha problemática.

Balarezo (2017) en su investigación "la comunicación asertiva y su incidencia en el desempeño laboral en la financiera QAPAQ en Ecuador". Manifiesta lo siguiente. Los problemas que se da en la comunicación se interponen sobre la tarea que existe dentro de la entidad, eso conlleva que exista una ineficiente comunicación dentro de la organización perjudicando en la productividad de los colaboradores, como consecuencia se logra obtener una baja productividad con ello no se logra el cumplimiento de las metas propuestas por la entidad, con ellos se obtiene un bajo desempeño del personal. El no conocer los canales de comunicación afecta el dialogo entre áreas. Se obtuvo como resultado en dicha organización existe problemas de comunicarse, eso se debe que no existe de manera clara los procesos de comunicación.

1.1.3. A nivel Nacional

Vela y Orbegozo (2021) en su estudio "Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de un hospital", se centra en establecer la conexión entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en el personal de un hospital específico. Utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal, el estudio incluyó a 70 colaboradores tanto del área administrativa como asistencial. Se emplearon dos instrumentos para medir las variables de comunicación asertiva y desempeño laboral, y los resultados analizados mediante el coeficiente de Pearson revelaron una relación positiva entre ambas variables. Se observó que a medida que aumentaba el nivel de comunicación asertiva, se producía un crecimiento directo en el desempeño laboral de los colaboradores. Si bien la mayoría de las dimensiones específicas mostraron una correlación moderada, la dimensión de calidad presentó una correlación baja.

Cayetano (2019) en su tesis titulada "comunicación asertiva y el desempeño de los colaboradores en Mi Banco – Chimbote 2019", su objetivo es realizar la dicho de análisis en la entidad financiera referente a la variable comunicación y desempeño en dicha empresa, se obtiene como muestra a 30 colaboradores se realizó encuesta a todo el personal, como

resultado que la comunicación en la oficina de Caja Trujillo no es la adecuada es decir es negativo afectando en el desempeño de los integrantes de la organización, donde se puede verificar que muchos de ellos nuestra actitudes negativas como temor , ansiedad y estrés dichos factores altera el ambiente y las condiciones de trabajo impidiendo el compromiso con la empresa más aun él logre de metas, lo que genera bajo rendimiento, muchos manifiestan que la empresa algunas veces se preocupa por reconocer el trabajo realizado por los colaboradores por otro lado el 96 % del personal asegura que comunicación asertiva influye en el desempeño. Se tiene como conclusión que la comunicación que mantiene la entidad financiera no es la correcta, por otro lado, los colaboradores no se encuentran contentos con su trabajo, mostrando muchos de ellos desmotivados otros buscan oportunidades en otras entidades buscando mejores condiciones de trabajo.

Torres (2017) en su trabajo “Elaboración de un plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una I.E.”, centrado en elaborar un plan estratégico de comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una Institución Educativa. El estudio se basa en un diseño explicativo no experimental y se utiliza una muestra de 30 trabajadores, que incluye directivos, docentes y personal administrativo. A través de encuestas y cuestionarios, se revela que la comunicación actual en la institución es ineficaz, lo que tiene un impacto negativo en el clima organizacional y el rendimiento laboral. Por lo tanto, se propone implementar un plan de estrategias en comunicación asertiva, que incluye talleres para mejorar la comunicación efectiva, empatía, escucha activa, asertividad y otros temas relacionados. El estudio concluye que se requiere mejorar la comunicación entre los directivos y el personal, y se recomienda implementar el plan de comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores en la institución educativa.

Vásquez (2017) tesis de investigación “influencia de comunicación asertiva en el desempeño laboral en la entidad financiera Caja Trujillo en

Cajamarca 2017”, su objetivo es realizar un estudio con las variables de dicha tesis, así mismo se obtuvo como muestra a 30 trabajadores, nos indican que existe una comunicación adecuada para que facilite el buen desempeño de los colaboradores, se observó que un 13 % de deficiencia referente a las variable comunicación y un 22% deficiencia en el desempeño. Como conclusión existe una correlación favorable entre ambas variables de los trabajadores de Caja Trujillo, el autor manifiesta en dicha entidad donde se realizó el análisis, indica que la comunicación tiene como porcentaje de 13%, el cual manifiesta que dicha entidad está por buen camino logrando que los trabajadores encuentren un ambiente agradable con ellos mejoren su desempeño.

Olivos (2017) en su tesis titulada “La comunicación y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo del Distrito de Trujillo “, tiene como objetivo determinar el nivel de relación entre ambas variables a estudiar en la entidad financiera, la muestra fue de 40 colaboradores el cual se realizó encuestas para todo el personal de oficinas, como resultado te obtuvo que los colaboradores no conocen las formas de comunicarse es por ello que la gestión estratégica de la comunicación genere relaciones interpersonales favorables entre trabajadores. Se concluye que la entidad financiera debe mejorar sus herramientas de comunicación y que sus colaboradores tengan conocimiento de ello y pongan en práctica para el mejor desarrollo del personal y de la organización.

1.1.4. A nivel local

Bernaola (2019). en su trabajo denominado “Comunicación Asertiva Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores de un hospital”, tiene como objetivo establecer la asociación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en el Hospital I Pacasmayo. El estudio se lleva a cabo utilizando un enfoque descriptivo correlacional y un diseño transversal, con una muestra de 60 colaboradores a quienes se les aplicaron dos instrumentos de medición. Los resultados muestran que la comunicación asertiva de los trabajadores en el hospital es adecuada y su desempeño

laboral se encuentra en un nivel óptimo. Se concluye que existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral, con coeficientes de correlación que varían de moderados a bajos en diferentes dimensiones evaluadas. La dimensión de calidad no muestra relación con la comunicación asertiva, mientras que las dimensiones de relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo presentan una vinculación significativa moderada con respecto a la comunicación asertiva.

Arana & Aranda (2019) en su estudio “Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera en un hospital de Huamachuco 2018”, tiene como objetivo establecer la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de las enfermeras en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco. El enfoque utilizado es cuantitativo, descriptivo correlacional, con un diseño transversal y una muestra de 50 enfermeras a quienes se les aplican dos instrumentos de medición. Los resultados muestran que el 58% de las enfermeras tienen un nivel alto de comunicación asertiva, mientras que el 34% tiene un nivel regular y el 8% un nivel bajo. En cuanto al desempeño laboral, el 52% de las enfermeras muestra un nivel alto, el 36% un nivel regular y el 12% un nivel bajo. Se concluye que existe una relación significativa entre el nivel de comunicación asertiva y el desempeño laboral de las enfermeras, respaldado por un valor de $p < 0.05$.

Salazar (2018) en su investigación titulada “comunicación asertiva y desempeño laboral Global BPO Center - Chiclayo “, tiene como objetivo determinar la influencia de la comunicación en el desempeño de la empresa. El diseño de investigación utilizado es no experimental, de tipo descriptivo-correlacional y de carácter transversal. La muestra consistió en 50 colaboradores, y se utilizó una encuesta con 22 preguntas para evaluar la relación entre estas variables. Se aplicaron técnicas de estadística descriptiva e inferencial con un 95% de confiabilidad. Los resultados indicaron que el 50% de los trabajadores consideraron que la comunicación es favorable, mientras que en la variable del desempeño se obtuvo una calificación regular. En conclusión, se identificó una relación entre la comunicación y el desempeño laboral en la empresa estudiada.

Pacheco (2017) en su investigación titulada “La comunicación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank tiendas en José Leonardo Ortiz, periodo 2017”, tiene como objetivo determinar cómo la comunicación afecta el desempeño laboral en el Banco Interbank durante el período mencionado. El estudio utiliza una metodología descriptiva y una muestra de 30 colaboradores. En la presente tesis se obtuvo como resultado que la comunicación incide de manera significativa con el desempeño de la entidad financiera Interbank del distrito de José Leonardo Ortiz, como conclusión que gracias a las herramientas otorgadas por el banco conlleva que el trabajador se desenvuelva de manera eficiente y eficaz en sus trabajos diarios, con ellos brindando el mejor servicio al cliente.

En Chiclayo, según Millán & Montero (2017) en su tesis titulada “Comunicación asertiva y desempeño laboral” de los colaboradores de la empresa Compartamos Financiera de Chiclayo del 2017. Cuyo objetivo es conocer la existencia de la relación entre las variables en estudio, se utilizó el cuestionario como muestra a 29 colaboradores, nivel correlacional y con enfoque cuantitativo, como resultado se dice que, si se tiene una relación entre las variables de estudio, nos indica que ambas están relacionadas y son muy importantes en una organización. Como conclusión a dicha financiera le falta mejorar la comunicación afectando al buen rendimiento de sus trabajadores.

1.3. Teorías Relacionadas

1.3.1. Comunicación asertiva

1.3.1.1. Definición de comunicación asertiva

Campos & Campos (2017) La comunicación; “Es generar que la otra persona tenga participación dentro de lo que uno cuenta. El descubrimiento, manifestación, o hacer saber alguna cosa. Dialogar, es generar el contacto ya sea por palabra o por escrito, es la columna de todas las comunidades.

Consiste en un cambio de opiniones con diferentes personas hacerlas sentir y responder en función de los sentimientos de la otra persona. Hay muchas formas de comunicarse, escribir, verbalmente, abrazar y más. Para entender el proceso de comunicación, los implicados deben manejar un mismo código. Nuestro país tiene una historia de comunicación muy rica y trascendental y es considerado multilingüe, lo que lo convierte en un país multicultural. Para fortalecer las relaciones, se deben tener las siguientes habilidades:

- a) Identificar y analizar el tipo de comunicación que se está usando para las transmisión de información.
- b) Fomentamos el cambio de comportamiento en los comunicadores.
- c) Pedir ayuda.
- d) Puedo decir que no.
- e) Dar a saber tus dudas y quejas.
- f) Manejar correctamente los gestos.
- g) Participar en el diálogo.
- h) Saber negociar.
- i) Acciones y lineamientos para la resolución de conflictos.
- j) Saber tomar decisiones. (Campos & Campos ,2017)

Tener una comunicación asertiva en la organización es fundamental porque requiere una comunicación de calidad entre los colaboradores. Esto le permite participar en la conversación entre los dos escuchando activamente, interesándose por los temas de conversación y adoptando este método. Una parte importante para una comunicación asertiva precisa y óptima es la confianza, o la relación de confianza, lo que debe existir en la conversación.

1.3.1.2. Elementos de la comunicación asertiva

Adler (2017) es importante tener en cuenta que la comunicación es la elección del lenguaje que se va a generar para lograr una comunicación exitosa. Usar el texto completo de forma clara, concisa y precisa puede marcar una gran diferencia en el éxito de su comunicación.

Enfatiza que hay dos elementos fundamentales involucrados en cualquier comunicación asertiva.

a) Elementos vocales

El elemento vocal se refiere a cómo se dicen las cosas, y no a lo expresado. Albert Mehrabian citado en Elizondo, (1999, p. 96) considera que el 38% del significado social del proceso de comunicación radica en la percepción de la voz.

b) Elementos Verbales

El elemento verbal es muy importante para crear una adecuada comunicación asertiva, porque depende de la elección de las palabras para transmitir un mensaje adecuado y respuesta correcta.

La comunicación asertiva designa todos los elementos necesarios para optimizar al máximo dicha comunicación. Por tanto, los elementos visuales, sonoros y lingüísticos deben aplicarse con precisión para que el mensaje pueda ser entendido, analizado e interpretado de la mejor forma posible.

1.3.1.3. Beneficios de comunicación asertiva

Puchol (2018) La comunicación eficaz puede tener un impacto positivo en los resultados y las relaciones personales, profesionales. Los comunicadores positivos se desempeñan mejor en el trabajo, tienen más tiempo y construyen relaciones más saludables.

Es decir, no tienen dificultad para comunicarse y entablar relaciones en el entorno en el que prosperan. La comunicación asertiva tiene muchas ventajas, como se detalla a continuación. Cuando cuentas con una comunicación asertiva la relación con lo emocional es en aumento. Tiene muchas ventajas, como se detalla a continuación:

- a) La comunicación asertiva te da confianza en ti mismo y en lo que estás haciendo.

- b) La comunicación asertiva mejora su autoestima.
- c) La comunicación asertiva puede hacerte madurar más. Porque para ti, el respeto predomina en la conversación.
- d) Siendo asertivos nos acerca al logro de nuestras metas y elimina la ansiedad.
- e) Somos libres de tomar nuestras propias decisiones y equilibrar el respeto y el equilibrio para expresar lo que realmente está sucediendo.
- f) Los beneficios de producir una comunicación correcta y asertiva porque depende de si la organización está en el camino del éxito. Por lo tanto, los empleados también creen en su corazón para la superación profesional y personal.
- g) Hoy en día, a los trabajadores en particular se les anima encarecidamente a valorar su talento para que sus colaboradores estén motivados, apoyados por la organización y tomados en serio. Será considerado por el gerente que dirige estas organizaciones.

1.3.1.4. Importancia de la comunicación asertiva

Permite a las organizaciones mejorar sus relaciones con los demás. Sin embargo, debemos considerar los tres elementos básicos presentes en todos estos tipos de comunicación, que Adler (2017) enfatiza: lo visual, lo vocal y lo verbal.

La aplicación de la comunicación asertiva en el contexto de la organización es parte fundamental de la cultura corporativa, reflejando no solo la actitud de los integrantes de una organización en situaciones normales de la vida laboral, sino en cuanto al comportamiento del formador, con la familia y amigos, asegúrese de que su actitud dure mucho tiempo y se adopte como sus propios hábitos operativos. Es por eso que debe aprender a comunicarse positivamente dentro y fuera de su organización.

1.3.1.5. Características de la comunicación asertiva

Pacheco (2020) Para garantizar que la comunicación sea asertiva, es necesario tener en cuenta algunos factores o características de la comunicación. Todo esto incluye los aspectos emocionales, psicológicos y prácticos del acto en sí. Algunos factores por considerar son:

- a. Postura corporal.
- b. Localización.
- c. Gestualidad.
- d. Reciprocidad.
- e. Articulación.

1.3.1.6. Dimensiones de la comunicación asertiva

Rodríguez (2015) define las siguientes dimensiones:

En relación a la primera **dimensión habilidad**, se trata de los siguientes indicadores desarrollar adecuadas relaciones interpersonales, desarrollar en su labor mediante un trabajo en equipo para alcanzar los propósitos establecidos, y asumir un liderazgo proactivo en sus labores y quehaceres cotidianos.

En referencia a la segunda **dimensión expresar ideas**, se trata de los siguientes indicadores: Autonomía, Logro de objetivos y la empatía. En esa línea, se debe expresar ideas, opiniones, sentimientos de manera directa, confiable y segura, en un diálogo abierto. Se debe trabajar y existir en la vida personal en función de logro de objetivos, ello encamina y da rumbo a la vida. Conocer y proteger los derechos propios sin herir, atacar o interferir con los demás es el último aspecto. Las personas asertivas hablan claramente. Por tanto, es importante concienciarles de sus derechos.

Este derecho debe ser respetado por otros, incluso si no es compartido. Porque todo el mundo tiene ideas y opiniones diferentes. Por tanto, este estudio necesita ser consciente de los derechos que se identifican, muy importantes y de gran interés para quienes quieren lograr

el éxito de su organización, y para quienes son líderes. Realizar sus actividades y liderar un grupo de trabajo en particular.

Concerniente a la **tercera dimensión Derechos**, se alude a los siguientes indicadores: Auto control y honestidad. Las personas deben saber manejar sus emociones en su vida personal y laboral, no caer en desesperación ni el triunfalismo, saber ser un excelente piloto de su propia existencia. Ser transparente y honesto, siempre decir la verdad y no actuar con falsedades ni dobleces en sus relaciones personales y laborales.

1.3.2. *Desempeño laboral*

1.3.2.1. Definición de Desempeño laboral

Ocultar (2017) es un proceso que evalúa el éxito en el logro de actividades y objetivos laborales de una empresa, individuo o proceso. A nivel organizacional, esta medición permite evaluar el cumplimiento de metas estratégicas a nivel individual, brindando una evaluación del rendimiento y la eficacia en el logro de los objetivos establecidos.

Robbins (2017) menciona que las empresas solo dedican tiempo a evaluar cómo los empleados realizan su trabajo y explican que incluyen descripciones de puestos, sin embargo, las compañías actuales que hoy en día son menos jerárquicas y se orientan más en la atención al cliente. Las tareas de hoy requieren más información, se reconocen tres tipos principales de comportamiento que componen el desempeño en el lugar de trabajo.

El desempeño es la clave para conocer lo que le pasa a los empleados y su ambiente de trabajo, por eso Chiavenato (2017) indica que las personas son evaluadas en diferentes momentos de la vida, ya sea en la escuela, la universidad, el entorno laboral, entre otros. El autor resalta que el entorno laboral es un factor importante para la continuidad organizacional, así como el crecimiento profesional y personal. Esta evaluación se lleva a cabo para medir el desempeño y la capacidad de las

personas, con el objetivo de mejorar y alcanzar metas tanto a nivel individual como organizacional.

Chiavenato (2017) Los intereses individuales muestran que no son resultados generales, sino resultados específicos, es decir, el resultado de cada trabajo en particular. Este desempeño laboral varía de una persona a otra y está influenciado por diversos factores. Además, se utilizan diferentes procedimientos para evaluarlo, los cuales reciben diferentes nombres, para evaluar a las personas que trabajan para una empresa u organización, como revisiones de desempeño, revisiones de empleados, revisiones de desempeño e informes de progreso.

1.3.2.2. Beneficios de la evaluación de desempeño

1) Para la Empresa

- a) Capacidad para evaluar a los empleados de corto, mediano y largo plazo y determinar su cargo con respecto a cada empleado.
- b) Identifica a los empleados que necesitan formación y seleccionar empleados adecuados para ascensos o transferencias.
- c) Informar a los empleados sobre sus obligaciones y resultados esperados.
- d) Puede hacer avanzar su política de desarrollo del talento creando oportunidades para los colaboradores, aumentando la productividad y optimizando las relaciones en el trabajo.

2) Para el jefe

- a) Realizar una evaluación objetiva del desempeño y comportamiento de los colaboradores, comenzando desde el establecimiento de variables y factores de evaluación. Se destaca la necesidad de implementar un sistema que pueda neutralizar la subjetividad en el proceso, asegurando que la evaluación se base en criterios claros y justos.
- b) Establecer medidas que generen las mejoras del comportamiento de los individuos.
- c) Detectar las necesidades para poder brindarles las capacitaciones a sus colaboradores.

3) Para el Empleado

- a) Contar con un sistema que neutraliza la subjetividad, nos ayuda a realizar una buena evaluación para obtener un mejor desempeño y comportamiento de nuestros subordinados en base a variables y factores de evaluación.
- b) Tomar acciones que puedan mejorar el comportamiento individual.
- c) Identificar las necesidades de formación del personal.

1.3.2.3. Características de Desempeño laboral

En primer lugar, se destaca la importancia de establecer criterios relacionados con el puesto de trabajo, los cuales deben ser determinados mediante un análisis del trabajo. También se debe considerar la necesidad de acordar las expectativas de desempeño entre los gerentes y los subordinados antes del período de evaluación.

Además, se enfatiza la estandarización, donde se sugiere que las mismas herramientas de evaluación deben ser utilizadas para todos los empleados de una misma categoría y que trabajen para el mismo jefe, asegurando así evaluaciones periódicas similares. Se menciona la importancia de contar con evaluadores capacitados, responsables de evaluar el desempeño de los empleados. Asimismo, se destaca la necesidad de brindar capacitación continua sobre cómo evaluar a los empleados y llevar a cabo las entrevistas de evaluación.

Otras características mencionadas incluyen la explicación detallada de las pautas de evaluación, la comunicación abierta y constante sobre el desempeño, la realización de revisiones formales del desempeño, el establecimiento de un proceso adecuado para manejar quejas o discrepancias en las evaluaciones, y la importancia de manejar las denuncias de manera objetiva. En resumen, el texto describe las características esenciales de un sistema de evaluación del desempeño laboral, desde la estandarización y capacitación de evaluadores hasta la comunicación continua y los procedimientos adecuados para garantizar la objetividad y la calidad de las evaluaciones.

1.3.2.4. Importancia de desempeño laboral

La evaluación del desempeño es crucial para el desarrollo de la gestión en una organización. Proporciona diversos beneficios, como motivar a los empleados, respaldar decisiones salariales, ofrecer retroalimentación y detectar posibles problemas personales que puedan afectar el rendimiento laboral. Asimismo, la evaluación del desempeño se considera un proceso paso a paso para mejorar el rendimiento de cada empleado. Para lograr un buen desempeño, los empleados deben tener los recursos necesarios, habilidades y capacidades para cumplir con las tareas asignadas. La evaluación permite identificar las fortalezas y debilidades del personal y tomar medidas para mejorar tanto las fortalezas como las debilidades identificadas (Mejia ,2018)

1.3.2.5. Dimensiones de desempeño laboral

Gutierrez (2015) presenta dimensiones fundamentales para medir el desempeño laboral, las cuales incluyen la actuación, las funciones, la competitividad y el logro de metas. Estas dimensiones están relacionadas con la comunicación asertiva en las actividades de la organización.

- a) Como primera dimensión la actuación, esto muestra que los empleados están desempeñando las funciones y deberes clave requeridos para su puesto.
- b) la segunda dimensión las funciones contiene las tareas necesarias para realizar un determinado trabajo.
- c) La tercera dimensión de competitividad nos menciona que estas habilidades y actitudes son las que permiten afrontar los retos de la mejora continua. Teniendo como última dimensión el logro de metas, se trata de medir el éxito de uno en un campo en crecimiento para medir la productividad.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre comunicación asertiva y desempeño laboral en Caja Sullana Oficina Motupe - 2020?

1.4.2. Problema Específico

¿Cuál es el nivel de la comunicación asertiva que se viene aplicando en la Caja Sullana de la Oficina Motupe, año 2020?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de Caja Sullana en la Oficina Motupe, año 2020?

¿De qué manera se demuestra la relación que existe entre la comunicación asertiva y desempeño laboral de la Caja Sullana - Oficina Motupe – 2020?

1.5. Justificación e importancia de estudio

El trabajo investigado es relevante debido a la identificación de una deficiente comunicación que afecta el desempeño laboral en la empresa Caja Sullana. Por lo tanto, el objetivo de la investigación es determinar la relación entre las variables estudiadas con el fin de mejorar la comunicación asertiva y lograr un mejor desempeño laboral por parte de los colaboradores, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas establecidos.

a. Justificación teórica

Este estudio se sustenta en la teoría de la creación de lineamientos con el objetivo de comprender la relación entre dos variables: la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Caja Sullana.

b. Justificación metodológica

El aspecto metodológico de este estudio se enfoca en evaluar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral. Para

lograrlo, se utiliza un diseño de encuesta descriptiva donde se aplica el método de encuesta a través de un cuestionario como instrumento. Este cuestionario permite evaluar los niveles de comunicación asertiva que impactan en el rendimiento laboral. Esto nos permite probar la hipótesis planteada.

c. Justificación práctica

Este estudio brinda una visión de los problemas que ocurren en la empresa Caja Sullana, a partir de los cuales se hacen recomendaciones para resolver rápidamente el problema en sí, y una razón práctica para tratar de fortalecer a la organización, permitirá establecer estrategias para mejorar dicha problemática de manera sustancial, de esa manera y así lograr impacto en la organización.

1.6. Hipótesis

H1: Si existe relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores de Caja Sullana Oficina Motupe- 2020.

H0: No existe relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores de Caja Sullana Oficina Motupe- 2020.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la comunicación Asertiva y el Desempeño laboral en la Caja Sullana oficina Motupe- 2020.

1.7.2. Objetivo Específico

- Diagnosticar el nivel de la comunicación asertiva que se viene aplicando en la Caja Sullana de la Oficina Motupe, año 2020.
- Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de caja Sullana Oficina Motupe – 2020.
- Demostrar la relación que existe entre la comunicación asertiva y desempeño laboral de la Caja Sullana - Oficina Motupe – 2020

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación

- a) **Investigación descriptiva:** Hernández et al. (2014) menciona que este tipo, muestra las características técnicas clave y las características del fenómeno, disciplina o población particular estudiada.
- b) **Investigación correlacional:** Según Hernández et al. (2014) menciona que este tipo busca asociar diferentes conceptos de variables con sus propiedades para determinar si están relacionados entre sí. La presente investigación fue de tipo descriptivo - correlacional porque permitió caracterizar los problemas encontrados en las variables de estudio y medir su relación.

2.1.2. Diseño de investigación

Según Hernández et al. (2014) el diseño es **no experimental**, debido a que la variable considerada se elabora sin manipulación o modificación intencionada, por lo que está en su contexto natural y puede ser observada y analizada y los fenómenos estudiados en el contexto natural no cambian según las realidades problemáticas de la entidad financiera Caja Sullana.

Hernández et al. (2014) la investigación **transversal** es cuando la información se recopila instantáneamente en un momento determinado, detecta variables e intenta analizar el impacto de sus interrelaciones.

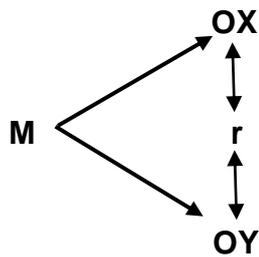
Este estudio prevé aplicar el tipo de sección, ya que los datos se recopilarán en un único punto en 2020 para explicar las variables.

Según Hernández et al. (2014) la investigación es de **enfoque cuantitativo**

Cuando los investigadores usan métodos que pueden analizar de manera confiable las suposiciones hechas en contexto, pueden proporcionar evidencia basada en pautas de investigación, ya sea que las confirmen o no.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo porque permite cuantificar los resultados en forma numérica y porcentual, ello ayudará a

resolver los objetivos planteados, y confirmar la relación estadística entre variables.



En donde:

M : Población

OX : Variable Comunicación asertiva

OY : Variable Desempeño laboral

r : Relación entre variables

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

De acuerdo con Hernández et al. (2014), la población es el conjunto de individuos, elementos o instituciones que son el motivo de investigación.

Los individuos del estudio fueron los colaboradores de la entidad financiera Caja Sullana del distrito de Motupe: haciendo un total de 30 personas.

2.2.2. Muestra

Según Hernández et al. (2014), la muestra es el número de individuos representativo de una población (p.176)

En el presente estudio, la muestra es de 30 colaboradores que laboran en la entidad financiera, 10 en el área de operaciones, 20 en el área de crédito.

2.3. Variables y Operacionalización

Según López (2018) las variables bien definidas de una investigación, si son complejas, son el proceso de desglosar o subdividir en dimensiones, métricas y elementos; con el fin de aplicar un instrumento para medirlos.

2.3.1. Variables

2.3.1.1. Definición conceptual

Variable 1: Comunicación asertiva

Bernaola (2019) nos dice es un elemento de coordinación vital entre los colaboradores de una empresa. Esto se debe a que los grupos de trabajo deben gestionarse de manera bien coordinada para que el trabajo se comunique de manera positiva y la relación interpersonal sea óptima.

Variable 2: Desempeño laboral

Bernaola (2019) menciona que se refiere a la manera en que un individuo lleva a cabo sus responsabilidades y tareas en el entorno de trabajo. Se evalúa mediante el cumplimiento de metas, la calidad del trabajo realizado y la eficiencia en la ejecución de las actividades asignadas. El desempeño laboral puede influir en la productividad, el crecimiento profesional y el éxito tanto a nivel individual como organizacional.

2.3.1.2. Definición operacional

Variable 1: Comunicación asertiva

La necesidad de una comunicación asertiva para expresar de manera honesta y respetuosa los propios derechos y pensamientos, y esta comunicación fue evaluada en colaboradores de Caja Sullana mediante una encuesta.

Variable 2: Desempeño laboral

El desempeño laboral es demostrado cuando un colaborador realiza las funciones y tareas clave requeridas para su puesto en el contexto de un puesto de trabajo en particular, demostrando idoneidad, competitividad y logro de las metas organizacionales, gracias al cuestionario aplicado a la muestra definida.

2.3.2. Operacionalización de Variables

Tabla 1.

Operacionalización de las Variables

Operacionalización de la Variable Independiente				
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (ver anexo 2)	Técnica e Instrumento
Comunicación Asertiva	Habilidad	Relaciones Interpersonales	1.	Técnica: La Encuesta Instrumento: El Cuestionario
			2.	
		Trabajo en equipo	3.	
			4.	
			5.	
			6.	
	Liderazgo	7.		
		8.		
	Expresar ideas	Autonomía	9.	
			10.	
		Logro de objetivos	11.	
			12.	
			13.	
			14.	
	Derechos	Empatía	15.	
			16.	
		Tolerancia	17.	
			18.	
Autocontrol			19.	
			20.	
Honestidad	21.			
	22.			

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (ver anexo 2)	Técnica e instrumento	
Desempeño Laboral	Actuación	Evaluación del desempeño	1.	Técnica: La Encuesta Instrumento: El Cuestionario	
			2.		
		Desenvolvimiento profesional			3.
					4.
			Éxito profesional		5.
					6.
	Actividades laborales		7.		
			8.		
	Funciones	Horario de trabajo			9.
					10.
			Cumplimiento de reglas		11.
					12.
			Rendimiento		13.
					14.
	Competitividad	Retos organizacionales			15.
					16.
			Desarrollo profesional		17.
					18.
			Desarrollo		19.
					20.
	Logro de Metas	Visión Organizacional			21.
					22.
			Eficiencia		23.
					24.

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

2.4.1. Técnica

Este estudio utiliza métodos experimentales, métodos de observación directa y lógica, métodos de razonamiento hipotético para detectar problemas institucionales, recopilar información y utilizar métodos de investigación. Se utilizó la técnica de la encuesta de 42 preguntas que fue aplicada a 30 colaboradores de la institución financiera Caja Sullana, Motupe – 2020.

2.4.2. Instrumentos

Hernández et al. (2014) menciona que es la herramienta que ayuda a medir las variables de estudio mediante ítems que investigan el comportamiento, opinión y/o percepción de un tema en específico, generalmente utilizadas para recopilar los datos necesarios para las encuestas basadas en preguntas.

En la presente investigación se utilizó un cuestionario dividido en dos secciones, en el que la primera estuvo constituida por 18 preguntas que midieron la variable comunicación asertiva y en la segunda sección se utilizó 24 preguntas para medir el desempeño laboral. Dicho cuestionario presentó opciones de respuesta para marcar según una escala tipo Likert.

2.4.3. Validez y confiabilidad

2.4.3.1. Validez

De acuerdo con Hernández et al. (2014) la validez es la revisión minuciosa del cuestionario a través de personas expertas con experiencia en el tema de investigación.

El cuestionario, como instrumento utilizado para la recolección de datos, ha sido redactado siguiendo un orden objetivo y con terminología sencilla para ser fácilmente entendido por los participantes.

Tabla 2.
Validación del cuestionario según especialistas

Expertos	Especialidad	Elementos de comunicación asertiva	Elementos de desempeño laboral
Mg. Milken Ricarte	Dirección y		
Chávarry Becerra	Administración de Empresas	18/18	24/24
Mg. Juan Roberto Romero Ríos	Administración	18/18	24/24
Dr. Montenegro Camacho Luis	Estadística	18/18	24/24

Quienes validaron y dieron una calificación positiva después de analizar las preguntas debido a la pertinencia para su aplicación.

2.4.3.2. Confiabilidad

Según Hernández et al. (2014) la fiabilidad se refiere a la medida en que se puede lograr el mismo resultado cuando el dispositivo se aplica repetidamente al mismo objeto. La confiabilidad se obtuvo mediante pruebas experimentales en 30 colaboradores de la entidad financiera Caja Sullana y procesadas por el programa SPSS Statistics 25. Confiabilidad La confiabilidad se analiza mediante el factor Alfa de Cronbach. Se aplica a las escalas Likert y sus valores.

Tabla 3.
Confiabilidad de la comunicación asertiva

ALFA DE CRONBACH	N DE ELEMENTOS
0.716	18

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicando el SPSS

El resultado encontrado para la variable: comunicación asertiva, tiene un alto nivel de confiabilidad con un 0.716.

Tabla 4.
Confiabilidad de desempeño laboral

ALFA DE CRONBACH	N DE ELEMENTOS
0.798	24

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicando el SPSS

El resultado para la variable: desempeño laboral, tiene un alto nivel de confiabilidad con un 0.798.

2.5. Procedimientos de Análisis de Datos

Una vez recopilada la información necesaria a través de un cuestionario aplicado a 30 colaboradores del área de operaciones y créditos de Caja Sullana, utilizando la plataforma de cuestionarios en línea Google debido a la situación actual de la pandemia por COVID-19, se procedió al procesamiento de esos datos utilizando el software SPSS Statistics 25. Con el objetivo de facilitar la comprensión, se realizó la tabulación de la información obtenida, se crearon tablas explicativas y se incluyeron gráficos para un análisis e interpretación más efectivos. Esto se hizo con el propósito de verificar la correlación entre las variables estudiadas.

2.6. Criterios éticos

Norena et al. (2012) este estudio establece los siguientes estándares éticos a considerar al momento de aplicar encuestas a clientes en las áreas de operaciones y créditos de la entidad financiera Caja Sullana.

- a) **Consentimiento informado:** Los sujetos o participantes indicaron que podrían estar bien informados sobre los derechos y responsabilidades de los que siempre han sido conscientes. De esta manera, mostramos nuestra mejor disposición para responder preguntas relacionadas con el contexto de la encuesta.
- b) **Confidencialidad:** Al participar como informante, debe mantener estrictamente la información sobre la identidad de los entrevistados, aumentar su confianza y apertura hacia los investigadores.

- c) Protección de la persona:** Se consideró la autonomía y el anonimato de quienes respondieron la encuesta en cuanto a la posibilidad de beneficiarse de los riesgos y beneficios asumidos, respetando la dignidad humana, el anonimato y la diversidad de los entrevistados. Hemos mantenido la confidencialidad y la integridad
- d) Respeto de las pautas deontológicas:** se sigue las pautas de las afirmaciones correspondientes a la investigación cualitativa establecida por el estudio de la casa Señor de Sipán en la conocida producción y sugiere procedimientos a seguir en todo momento. Se considerará el período de la encuesta y el estilo de la séptima edición de la APA. Respetaremos los derechos de autor de las citas bibliográficas que aparecen al final de los informes de investigación.
- e) Supervisión:** La investigación que desarrollamos fue revisada continuamente a medida que avanzaba el capítulo, en todo momento, y contactamos a los profesores del curso para confirmar y asegurar su calidad. Ya sea en el proceso de ser aprobado mediante los evaluadores de tesis.
- f) Compromiso con la sociedad:** Esta investigación es muy importante para la parte educativa. De esta forma, pueden tomar decisiones inteligentes y encontrar soluciones estratégicas a las debilidades descubiertas durante la investigación.
- g) Divulgación de los resultados:** Este estudio debe llamar la atención de las partes interesadas en reconocimiento de su participación y contribución a los estudios que han realizado.
- h) Respeto al derecho de propiedad intelectual:** se cita y referencia a los demás investigadores para darles el debido reconocimiento por su aporte en el estudio.

2.7. Criterios de rigor científico

Norena et al. (2012) menciona los siguientes criterios:

- a) Credibilidad o autenticidad:** Las experiencias o circunstancias reales reveladas por los informantes constituyen una valiosa contribución al desarrollo de fenómenos de los que son

directamente conscientes. Las conclusiones detalladas se consideran correctas cuando se extraen de los datos proporcionados por los encuestados.

- b) Transferibilidad o aplicabilidad:** Este aspecto es útil para transferir datos de cuestionarios a situaciones similares. Por esta razón, la investigación completa y la recopilación de información sobre los detalles de los participantes es absolutamente esencial. Con el muestreo teórico, la información recopilada a través de la encuesta es suficiente y relevante.
- c) Confirmabilidad o Neutralidad:** Para confirmar la veracidad de los resultados, nos hemos apoyado en encuestas internacionales, nacionales y regionales con el objetivo de contrastar los resultados.
- d) Relevancia:** La consecución de los objetivos planteados es un objetivo a alcanzar, por lo que este estudio tiene como objetivo ceñirse a lo planteado originalmente y así obtener un buen conocimiento de las variables objeto de investigación.

III. RESULTADOS

Comunicación Asertiva

3.1. Resultados en tablas y figuras

Habilidad

Tabla 5.

Mantener una buena comunicación entre compañeros

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	1	2,4
	Siempre	29	69,0
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

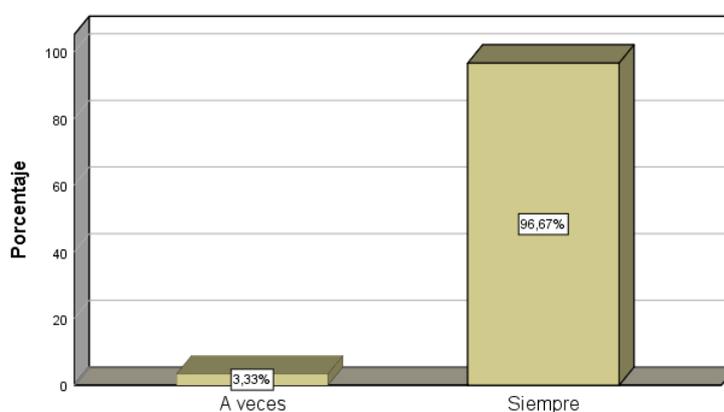


Figura 1. *Mantener una buena comunicación entre compañeros.*

Nota: Se evidencia que el 96,67% de los encuestados considera que es muy importante mantener una buena comunicación entre compañeros de las diferentes áreas, debido que están en constante comunicación.

Tabla 6.

La coordinación de una empresa y la comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

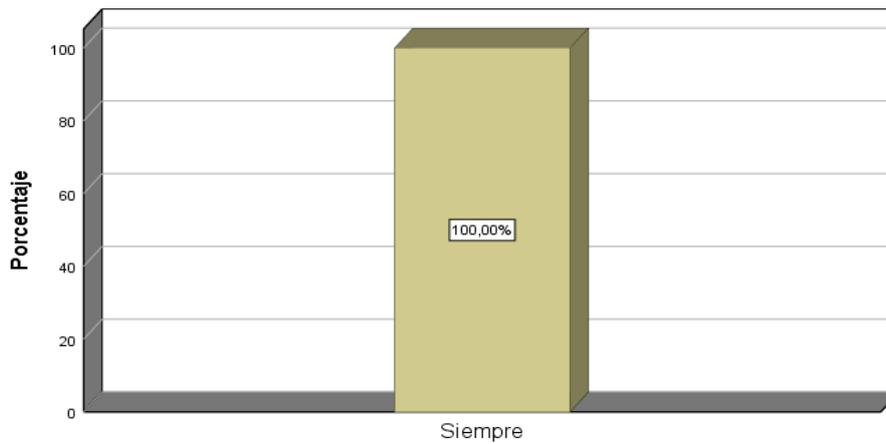


Figura 2. *La coordinación de una empresa y la comunicación*

Nota: Los resultados evidencian que el 100% de los colaboradores responde que la coordinación de una empresa tiene que ver con la comunicación, eso se debe que dentro de la organización existen diferentes áreas por ende deben estar en constante comunicación.

Tabla 7.

El trabajo en equipo con otras áreas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	24	57,1
	Siempre	6	14,3
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

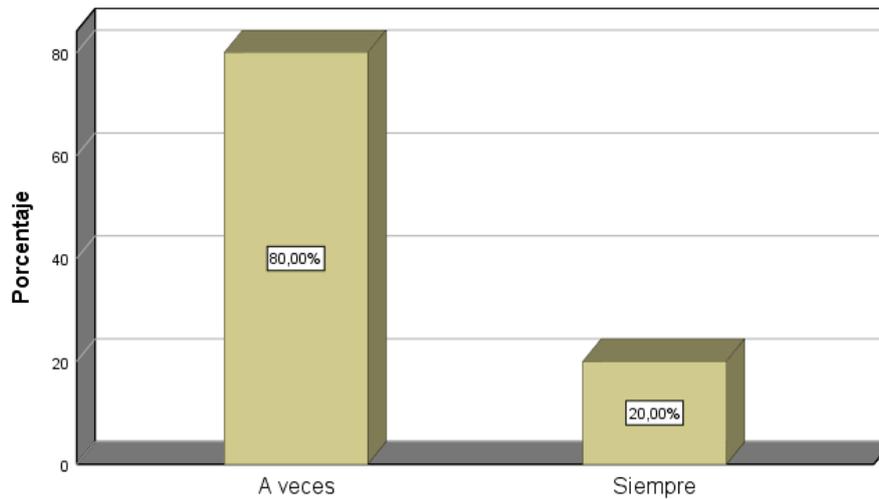


Figura 3. El trabajo en equipo con otras áreas

Nota: Según el análisis el 80 % de los usuarios encuestados a veces promueve el trabajo en equipo entre áreas de la organización, nos dicen que eso se debe al compañerismo que existen dentro de la organización.

Tabla 8.

El trabajo en equipo en su espacio laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	2,4
	A veces	26	61,9
	Siempre	3	7,1
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

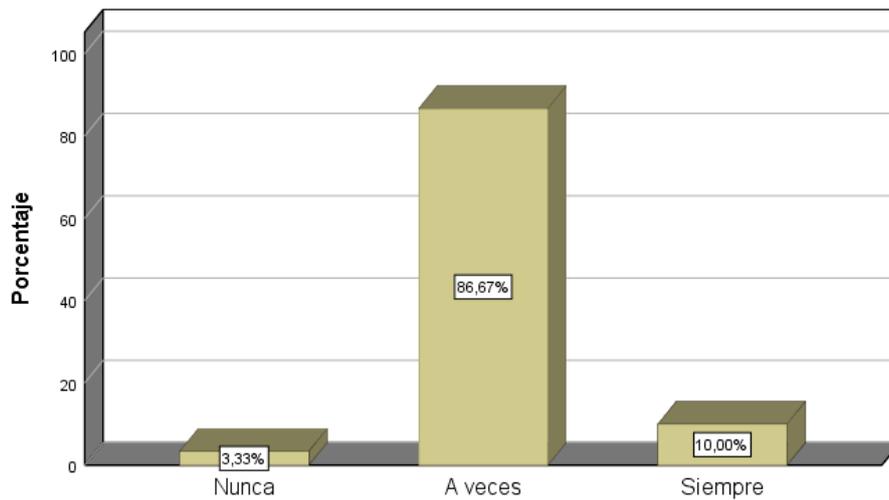


Figura 4. *El trabajo en equipo en su espacio laboral*

Nota: Se evidenció que el 86,67% menciona que existe un buen espacio laboral dentro de la organización, se debe que caja Sullana cuenta con una oficina amplia y cada colaborador cuenta con su propio espacio de trabajo.

Tabla 9.

Clima de trabajo y dinámica del funcionamiento grupal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	2,4
	A veces	25	59,5
	Siempre	4	9,5
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

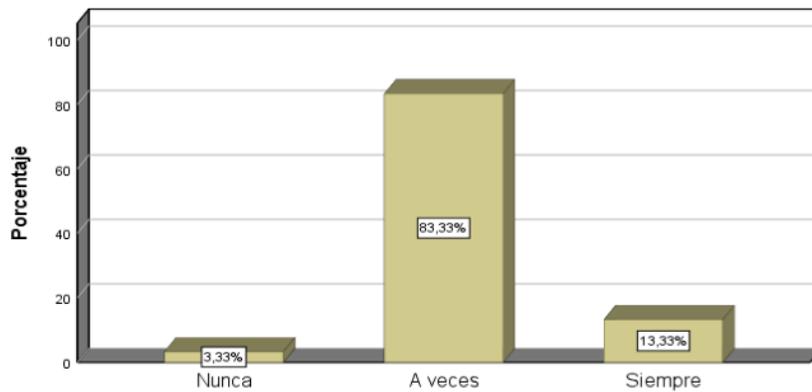


Figura 5. *Clima de trabajo y dinámica del funcionamiento grupal*

Nota: El 83,33% han indicado que su jefe crea a veces un buen clima de trabajo, el 13,33% menciona que el jefe siempre genera un buen clima de trabajo y el 3,33% recalca que nunca el jefe crea un buen clima laboral.

Tabla 10

Relaciones con clientes, colega y compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	10	23,8
	Siempre	20	47,6
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

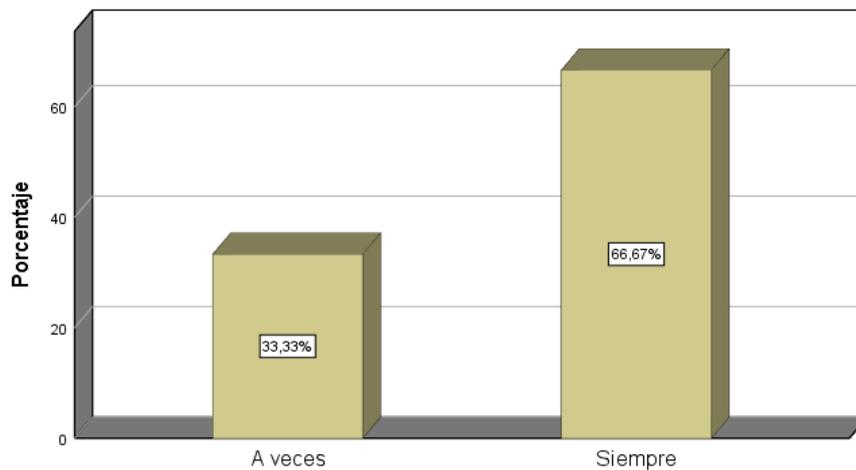


Figura 6. Relaciones con clientes, colega y compañeros de trabajo

Nota: Los encuestado mencionan que el 66,67% de los colaboradores planifica y desarrolla relación con clientes, colegas y compañeros, nos mencionan que existe compañerismo entre el personal de cada área.

Tabla 11.

Disposición en la realización de trabajos y/o tareas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	9	21,4
	Siempre	21	50,0
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

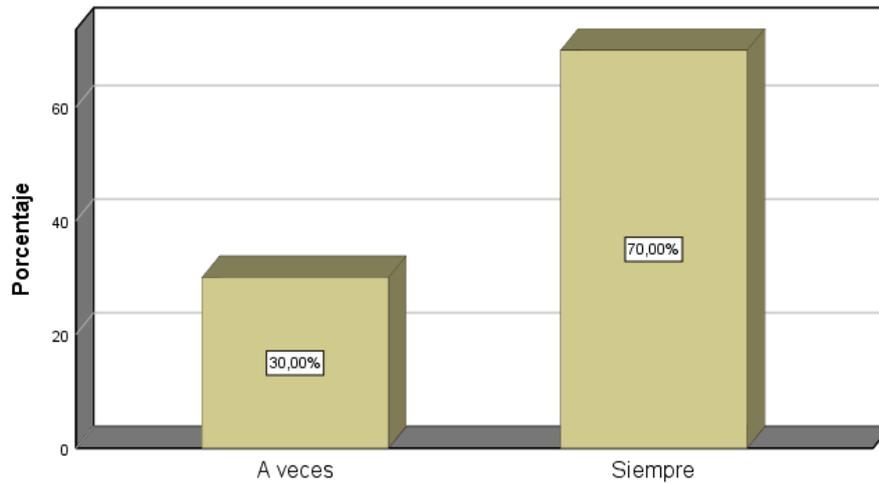


Figura 7. Disposición en la realización de trabajos y/o tareas

Nota: El 70 % de los colaboradores responde que siempre asumen y demuestra la realización de trabajos y tareas encomendadas por sus superiores de Caja Sullana.

Tabla 12.

Promoción de una forma diferente de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Siempre	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

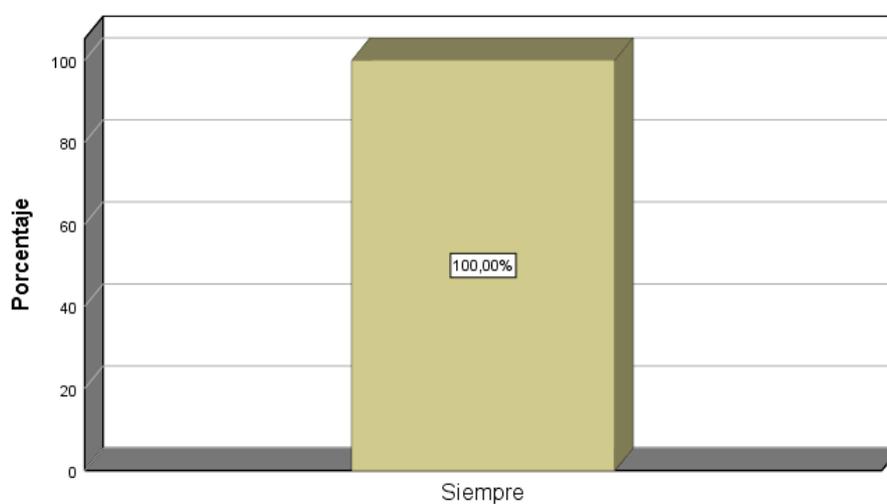


Figura 8. Promoción de una forma diferente de comunicación

Nota: El 100 % de los encuestados respondió que estaría de acuerdo que la organización promueve una forma diferente de la comunicación.

Expresar Ideas

Tabla 13.
Capacidad de cumplir

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	22	52,4
	A veces	8	19,0
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

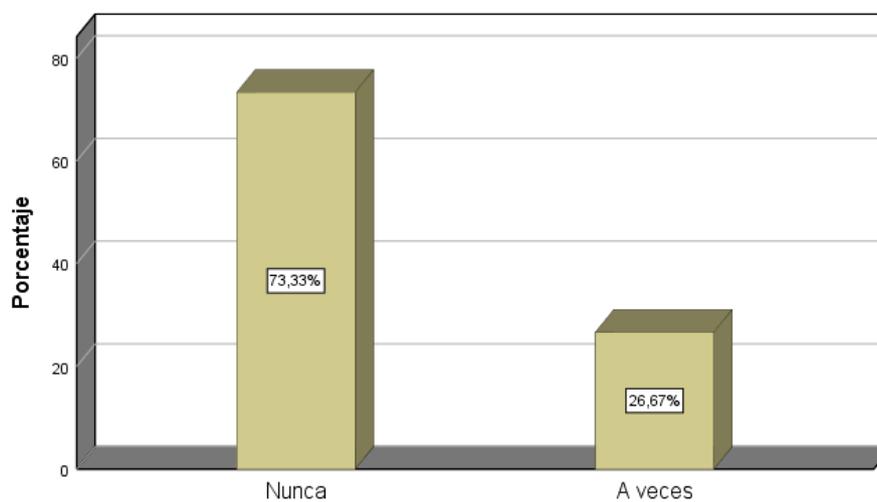


Figura 9.*Capacidad de cumplir*

Nota: Se evidenció que el 73,33 % de los colaboradores nunca se sienten incapaz cuando le piden un favor.

Tabla 14.

Cumplimiento de actividades planificadas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	8	19,0
	Siempre	22	52,4
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

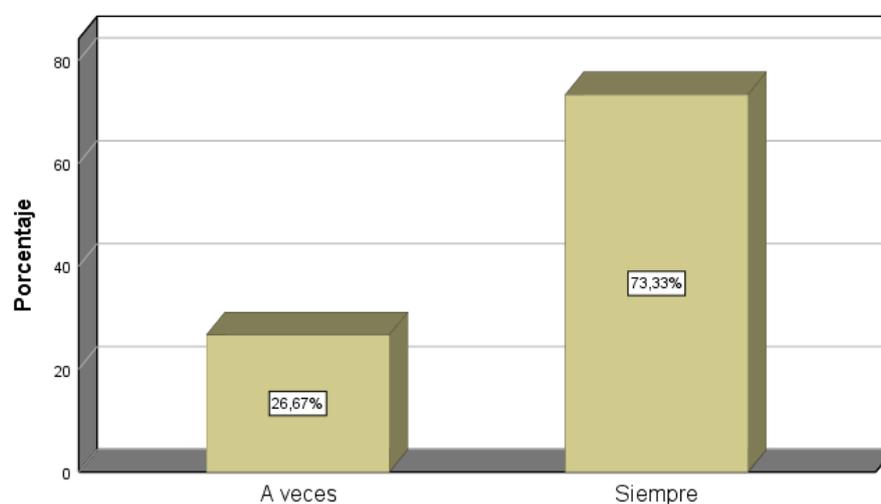


Figura 10. *Cumplimiento de actividades planificadas*

Nota: El 73.33 % de los encuestados siempre cumple con sus actividades planificadas

Tabla 15.
Comunicación adecuada para resolver problemas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	22	52,4
	Siempre	8	19,0
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

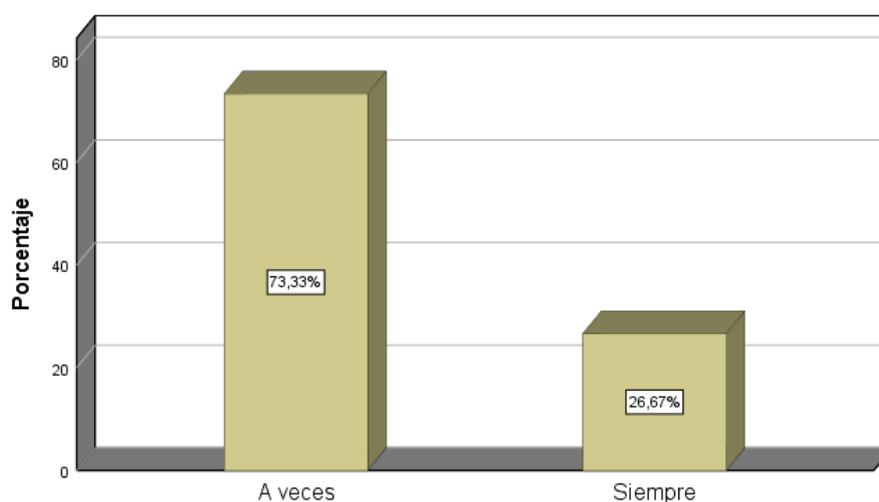


Figura 11. *Comunicación adecuada para resolver problemas*

Nota: Así mismo el 73.33% a veces presenta problemas para utilizar una comunicación adecuada para resolver conflictos entre colaboradores.

Tabla 16.

La comunicación y la satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	4	9,5
	Siempre	26	61,9
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

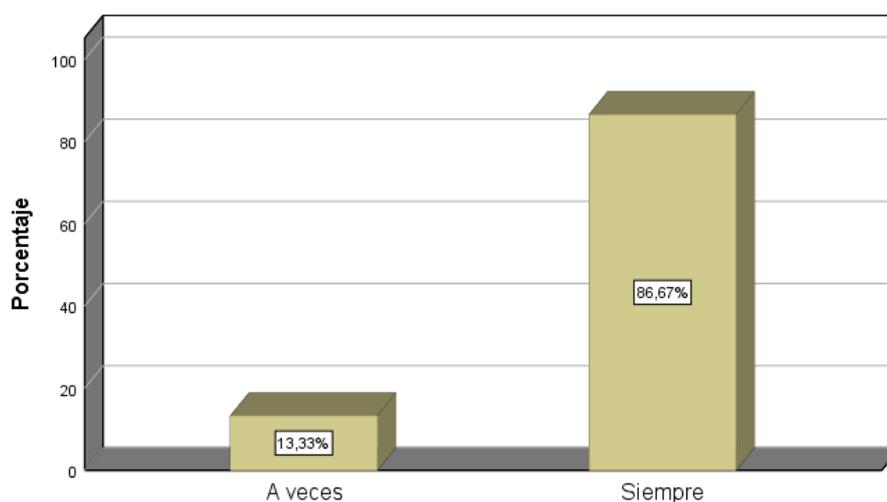


Figura 12. *La comunicación y la satisfacción laboral*

Nota: El 86,76 menciona que la comunicación mejora la satisfacción labora en los colaboradores de Caja Sullana.

Tabla 17.

Comprensión del otro punto de vista

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

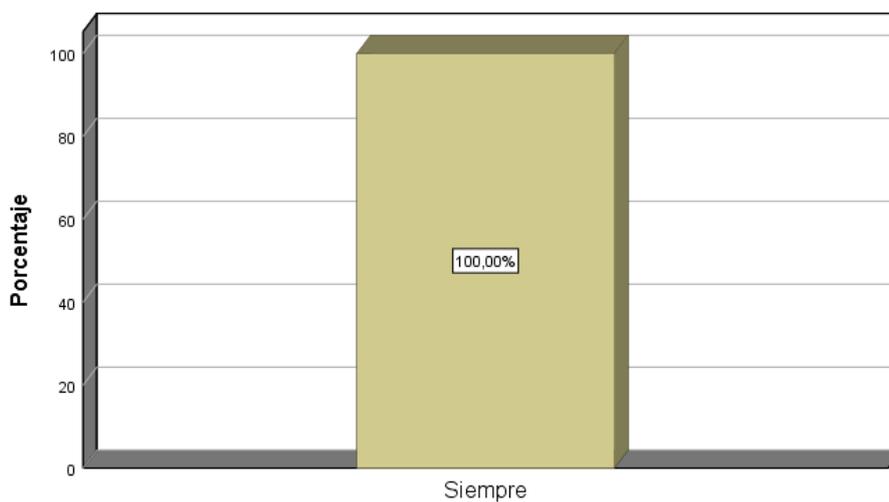


Figura 13. *Comprensión del otro punto de vista*

Nota: El 100 % de los encuestados nos dice que ante una crítica intentan comprender.

Tabla 18.

Interés en un tema de conversación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	7,1
	A veces	27	64,3
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

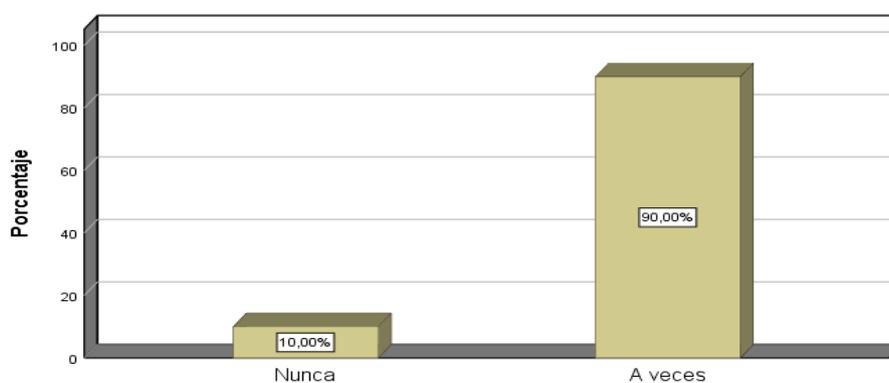


Figura 14. *Interés en un tema de conversación*

Nota: De acuerdo con la figura el 90 % de los encuestado a veces no tiene interés al momento de opinar.

Derechos

Tabla 19.
Gestos inadecuados en las conversaciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	11,9
	A veces	25	59,5
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

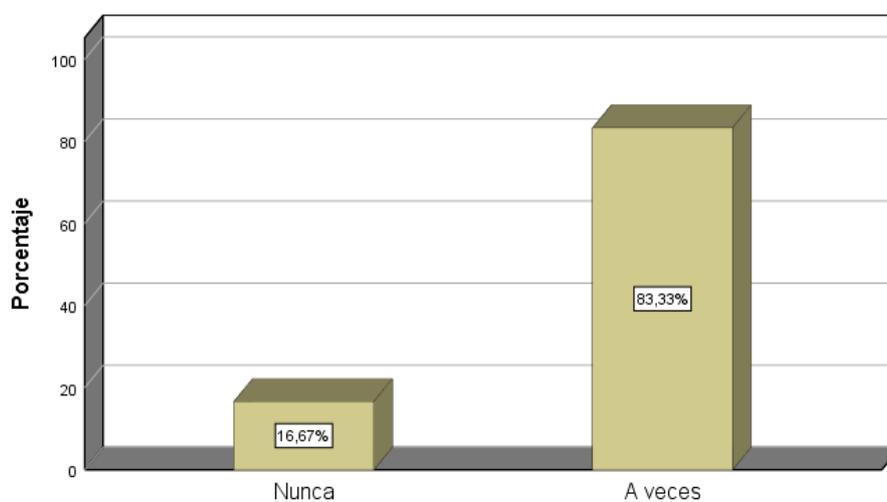


Figura 15. *Gestos inadecuados en las conversaciones*

Nota: De acuerdo con los encuestados el 83,33% a veces se siente incómodo con los gestos que realizan algunos que sus compañeros.

Tabla 20.

Control de emociones.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	9	21,4
	Siempre	21	50,0
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

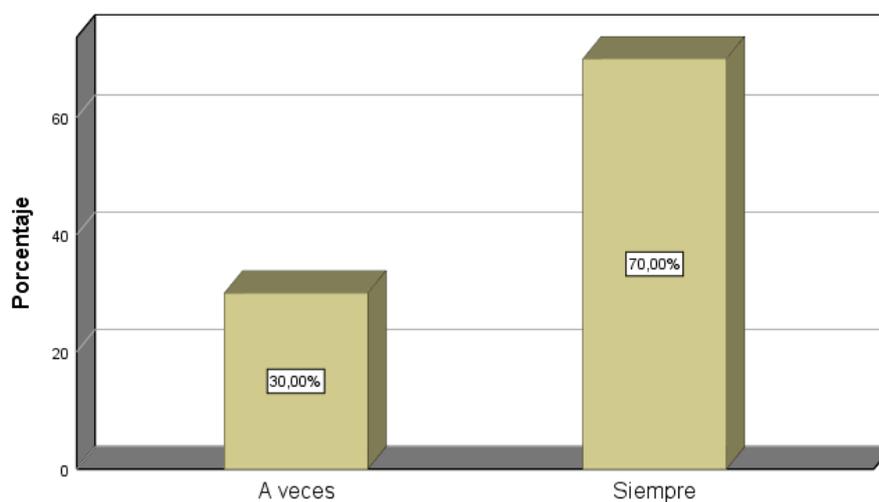


Figura 16. Control de emociones

Nota: El 70 % de los encuestado siempre controla sus emociones a partir de una reflexión interna, lo que la mayoría manifiesta que siempre tratan e ser más empáticos entre colaboradores.

Tabla 21.
Conducta de los compañeros

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	20	47,6
	Siempre	10	23,8
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

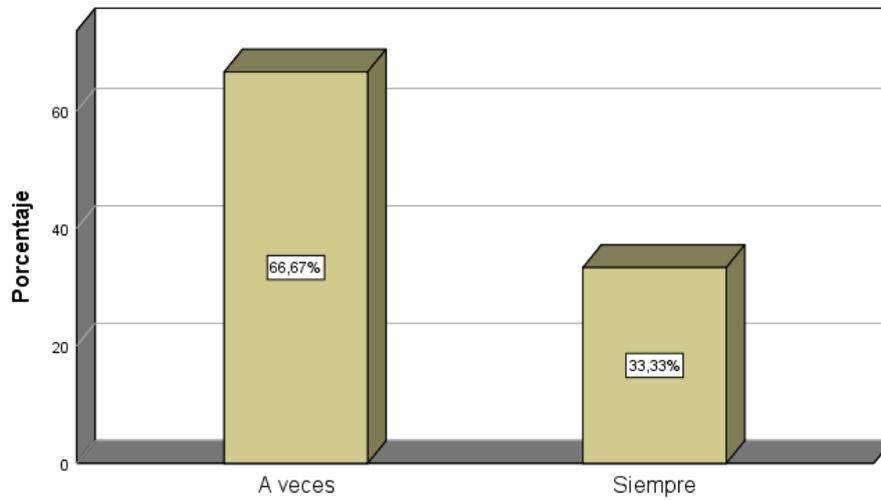


Figura 17. *Conducta de los compañeros*

Nota: El 66,67 % menciona que a veces le molesta la conducta de otro colaborador les cuenta conversar entre compañeros, nos dicen que muchas veces por el trabajo sobre cargado se les dificulta.

Tabla 22.
Lealtad hacia la organización.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

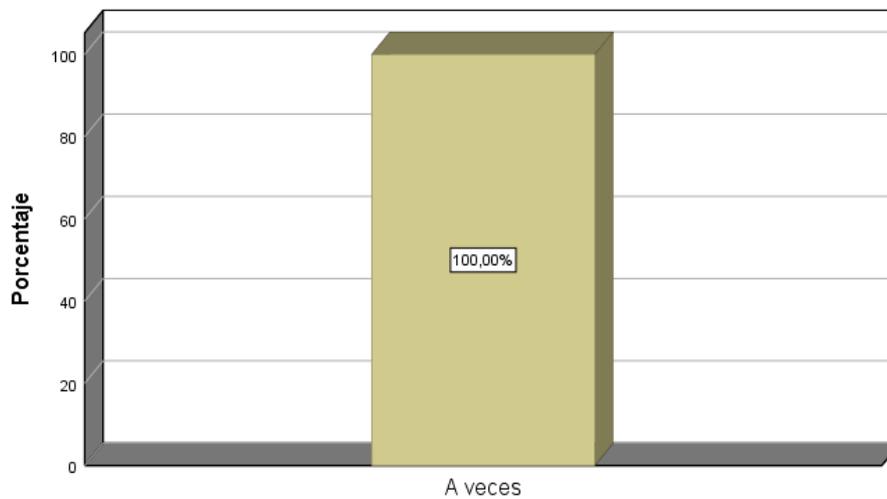


Figura 18. *Lealtad hacia la organización*

Nota: Nos mencionan que el 100 % a veces no es muy leal dentro de la organización, eso se debe por la competencia que existe dentro del área y la responsabilidad de cada colaborador.

Desempeño Laboral

Actuación

Tabla 23.
Entendimiento de metas de la institución

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	13	31,0
	Siempre	17	40,5
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

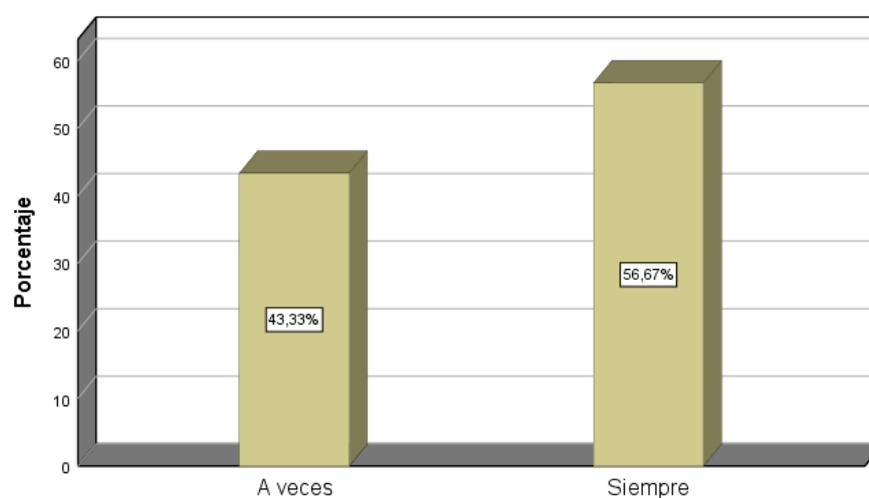


Figura 19. *Entendimiento de metas de la institución*

Nota: Según el gráfico nos muestra el 56,67% de los encuestados si entiende de manera clara las metas de la institución, eso se debe que los líderes están atentos a su personal y están en constantes capacitaciones.

Tabla 24

Dedicación y cuidando para cumplir con los plazos y calidad requerida

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	18	42,9
	Siempre	12	28,6
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

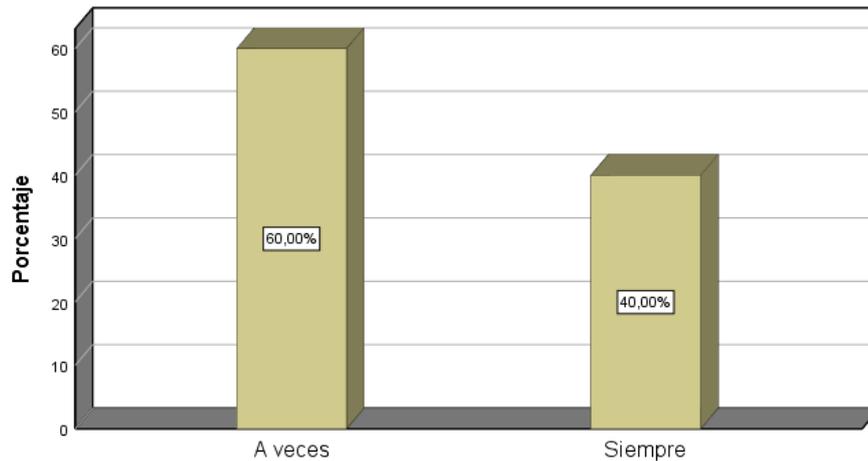


Figura 20. Dedicación y cuidando para cumplir con los plazos y calidad requerida

Nota: El 60 % de los colaboradores desempeñan sus funciones con dedicación en sus áreas, eso se debe que los colaboradores conocen sus funciones de manera adecuada.

Tabla 25.

Necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	10	23,8
	Siempre	20	47,6
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

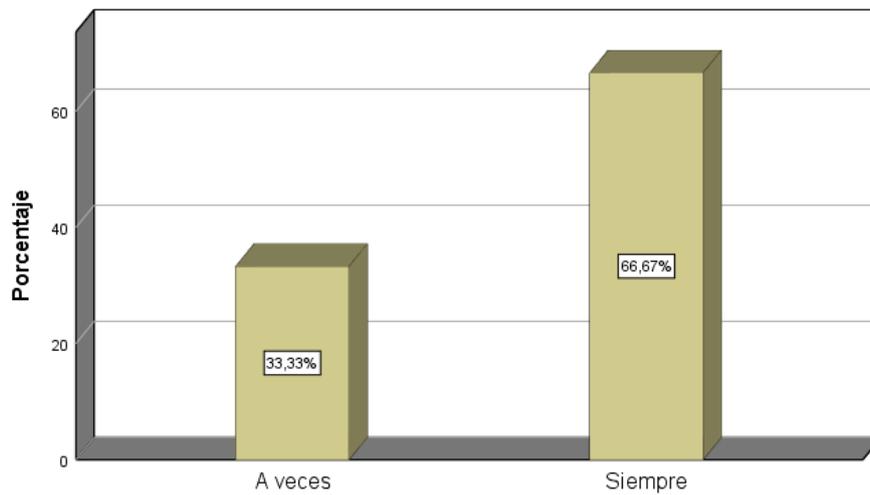


Figura 21. *Necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación*

Nota: Según el 66,67% de los encuestados trabajan con celeridad y dedicación las necesidades de otras áreas como si estuviera en su área, eso se debe que existe un buen trabajo en equipo.

Tabla 26.
Nuevas ideas de mejora

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	1	2,4
	Siempre	29	69,0
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

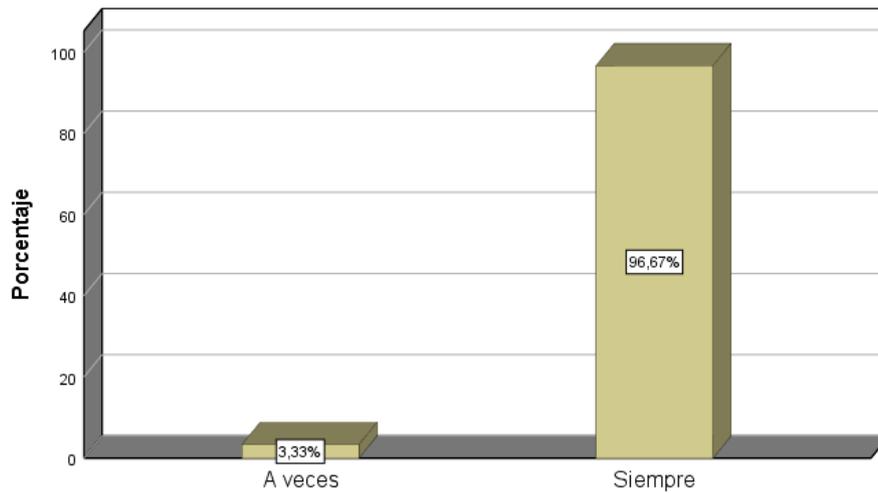


Figura 22. *Nuevas ideas de mejora*

Nota: El 96,67% de los colaboradores proponen nuevas ideas para mejorar los procesos de la institución, eso se debe que los colaboradores están comprometidos con la organización.

Tabla 27.
Percepción de importancia para la empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	4,8
	A veces	15	35,7
	Siempre	13	31,0
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

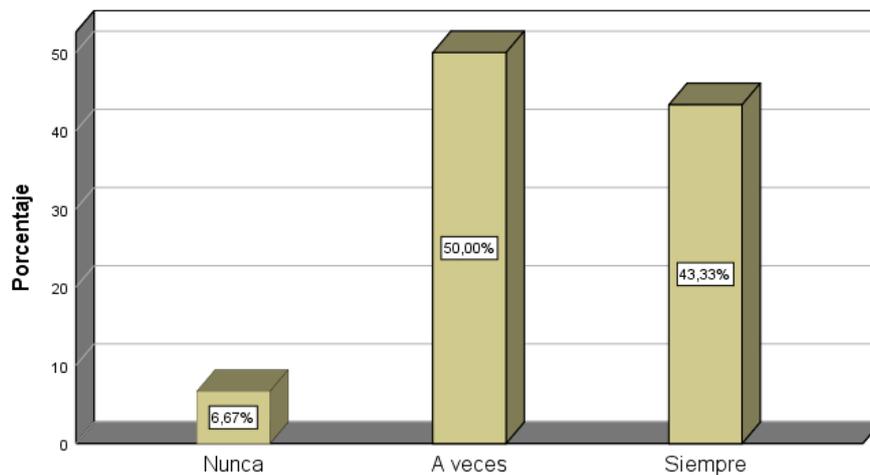


Figura 23. *Percepción de importancia para la empresa*

Nota: Se establece que el 50 % de los colaboradores a veces se sienten factores claves para el éxito de la organización, nos dicen que unos de los principales factores es que se no se encuentran motivados por sus líderes.

Tabla 28.

Línea de carrera

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	4,8
	A veces	13	31,0
	Siempre	15	35,7
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

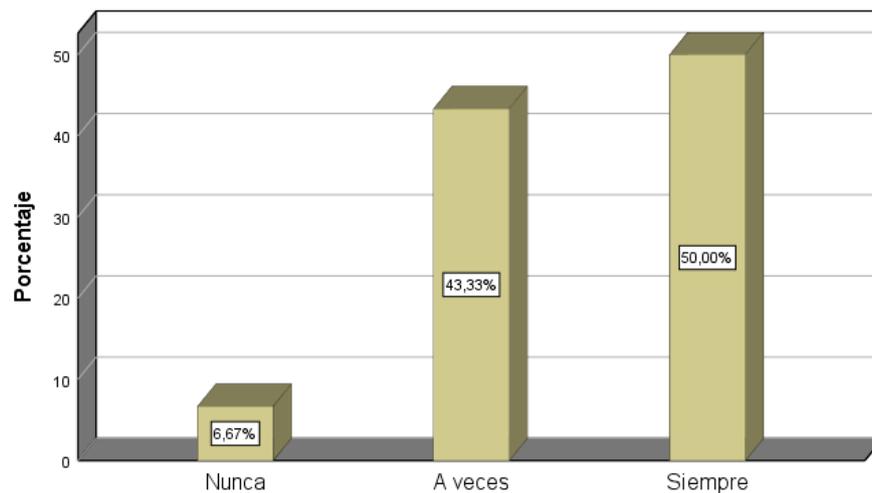


Figura 24. Línea de carrera

Nota: Nos muestra que el 50 % de los encuestados que dentro se la de la organización si existe línea de carrera, eso de debe que la organización realizar de manera mensual convocatorias internas.

Funciones

Tabla 29.
Dependencia en tiempos adversos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	12	28,6
	A veces	13	42,9
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

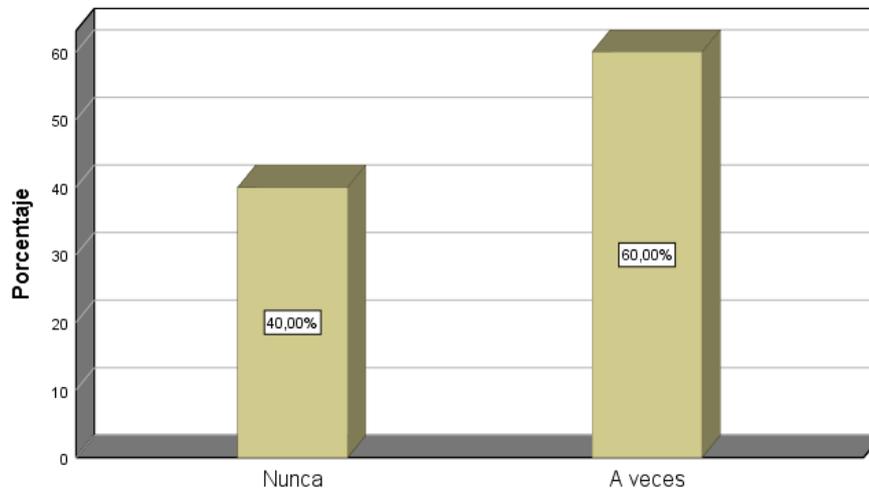


Figura 25. *Dependencia en tiempos adversos*

Nota: El 60 % nos menciona que a veces cuando las cosas no salen bien son rápidas en culpar a los demás, debido a la misma presión administrativa que cuentan los trabajadores.

Tabla 30.
Reglas establecidas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	14	33,3
	Siempre	16	38,1
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

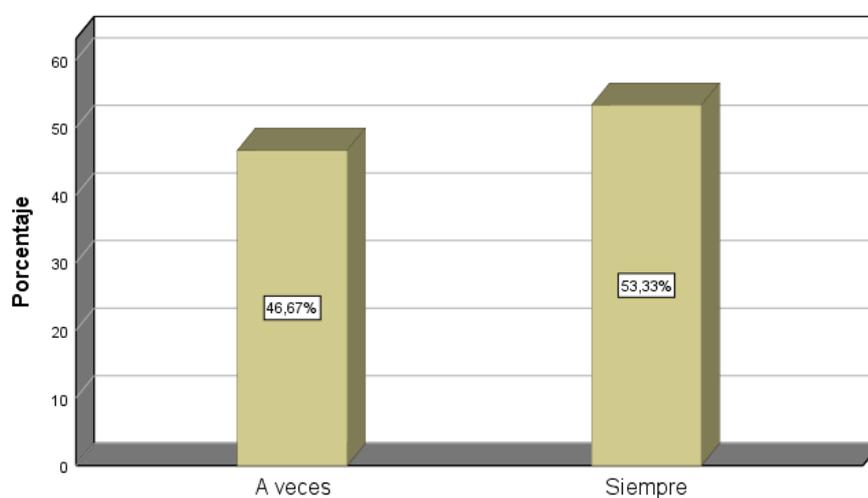


Figura 26. *Reglas establecidas*

Nota: El 53,33 % de los encuestados siempre aceptan las reglas establecidas por sus jefes, eso de debe de los colaboradores respetan a sus líderes.

Tabla 31.
Puntualidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	9,4
	A veces	12	28,6
	Siempre	144	33,3
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

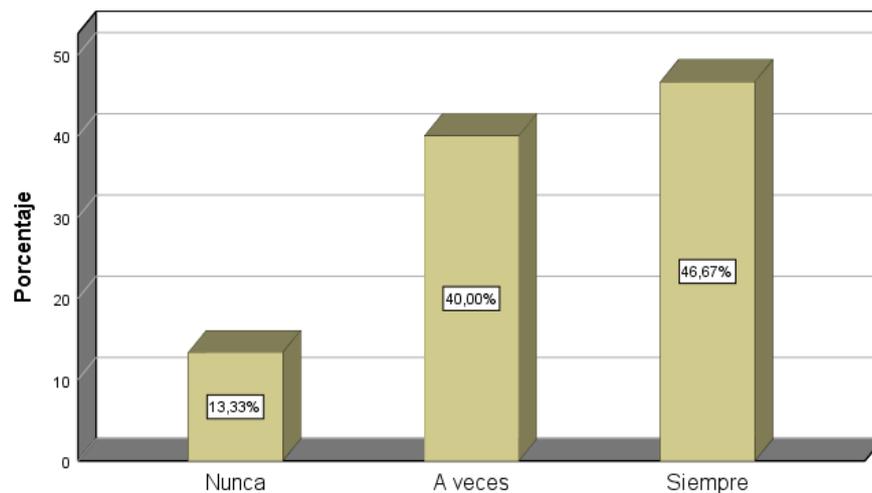


Figura 27. *Puntualidad*

Nota: El 46,67% siempre llega puntual a la organización, se debe que muchos que ellos por avanzar sus labores diarias muchos de ellos ingresan más temprano de su horario normal.

Tabla 32.
Faltas en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	nunca	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

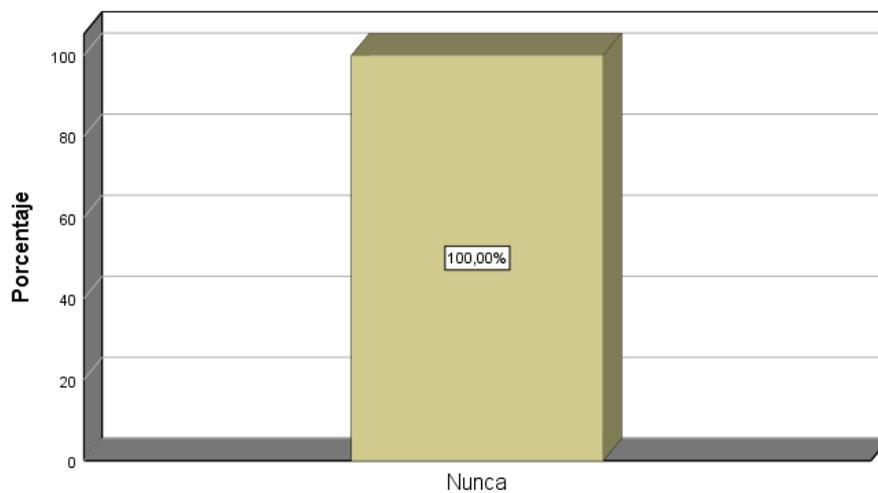


Figura 28. *Faltas en el trabajo*

Nota: Nos mencionan que el 100 % de los colaboradores nos dicen que no faltan al trabajo, nos dicen que ellos no faltan por motivo que tiene metas diarias y por cumplirlas no pueden faltar a trabajar más aún que se ven perjudicados en su sueldo.

Tabla 33.
Tareas establecidas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	1	2,4
	Siempre	29	69,0
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

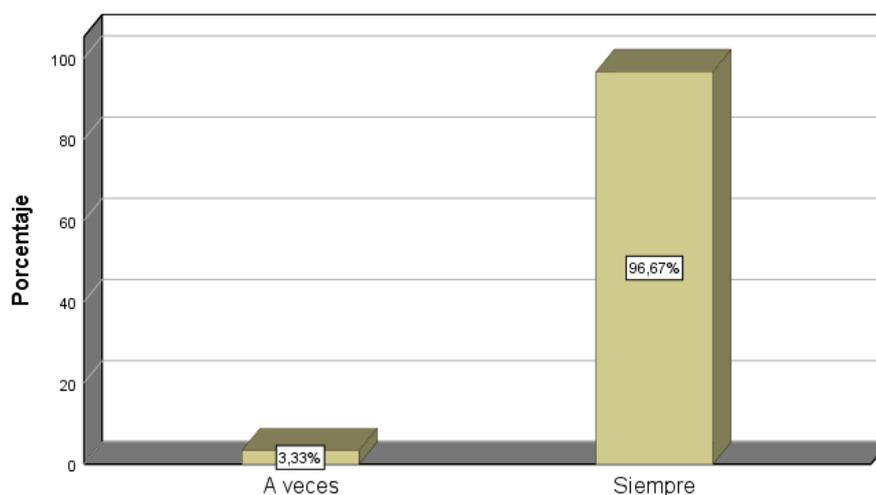


Figura 29. *Tareas establecidas*

Nota: El 96,67 % se siempre acepta las reblas impuestas por su jefe, nos dicen que cada trabajador es supervisado de manera diaria, verificando de cada uno de ellos cumple con su trabajo.

Tabla 34.

Disposición en la realización de trabajos y/o tareas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	12	28,6
	Siempre	18	42,9
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

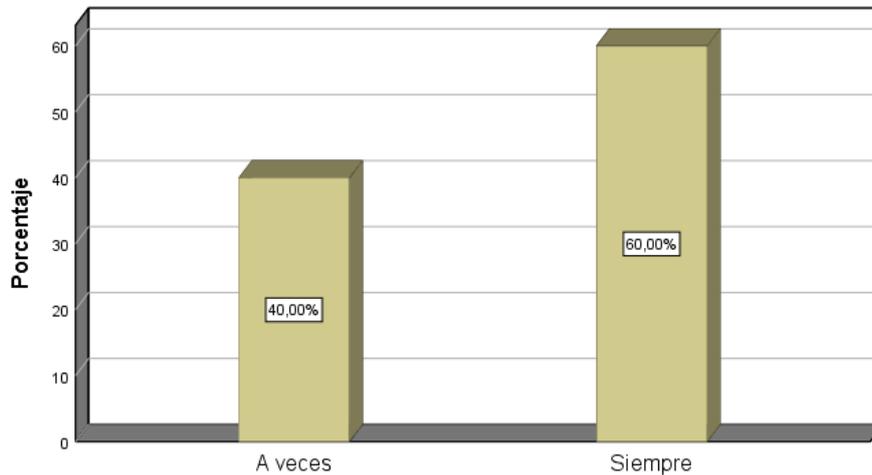


Figura 30. *Disposición en la realización de trabajos y/o tareas*

Nota: El 60 % de los trabajadores siempre asume las tareas encomendadas por su jefe mostrando una buena disposición, debe de cada uno de ellos cuenta con metas diarias u asumen el reto con la finalidad de lograr los objetivos de la organización.

Competitividad

Tabla 35

Capacidades como persona y como profesional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

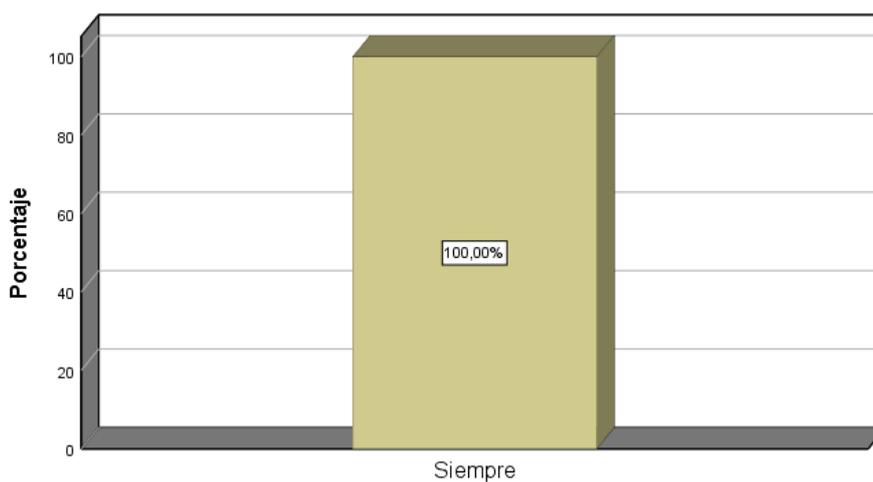


Figura 31. *Capacidades como persona y como profesional*

Nota: El 100 % de los encuestados menciona en el área donde se encuentran les permite desarrollar sus capacidades, se debe que el líder confía muchos en cada uno de ellos.

Tabla 36.
Implementación y utilización de tecnología

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	15	35,7
	Siempre	15	35,7
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

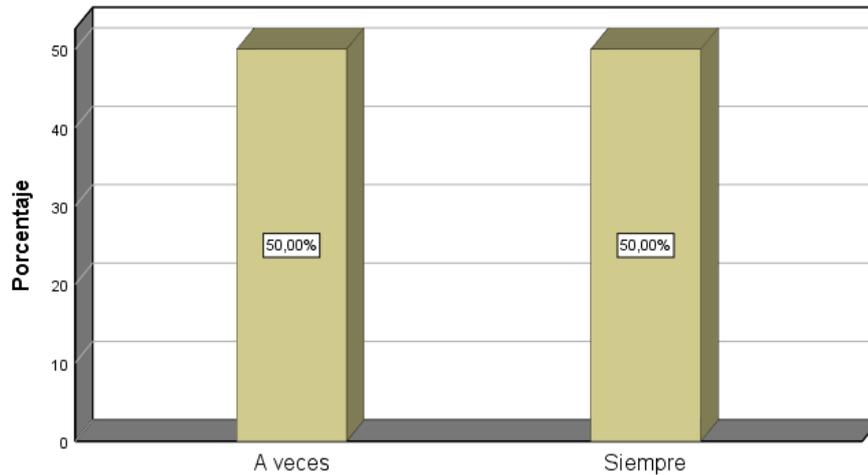


Figura 32. *Implementación y utilización de tecnología*

Nota: El 50 % dice a veces colabora de con la implementación y utilización de la tecnología y el 50 % que viene hacer la otra mitad de los colaboradores siempre están contribuyendo con la con la tecnología, nos menciona que algunos colaboradores no están comprometidos con la organización.

Tabla 37

Desarrollo de conocimientos adquiridos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	3	7,1
	Siempre	27	64,3
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

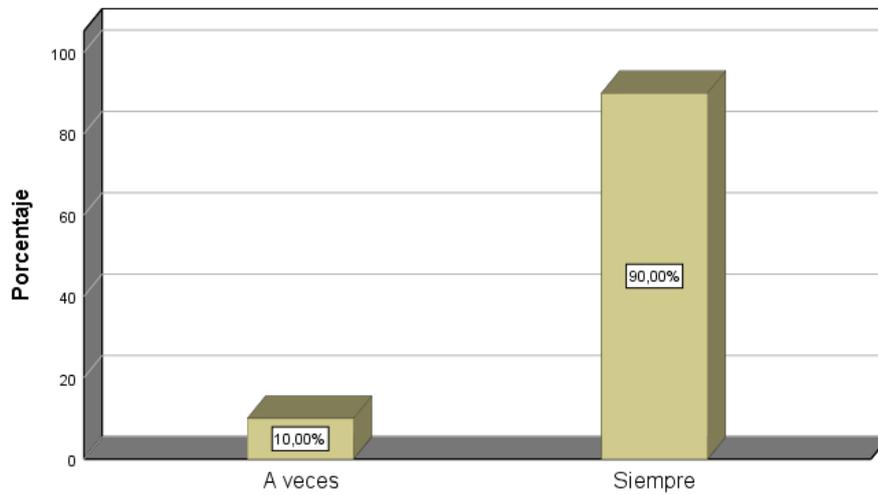


Figura 33. *Desarrollo de conocimientos adquiridos*

Nota: Según el análisis el 90 % de los encuestados desarrollan sus conocimientos, nos dicen eso se debe que funcionario de negocios siempre los está encuestado con la finalidad de adquirir nuevos conocimientos y aplicarlos en su área.

Tabla 38.
Identificación con los objetivos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

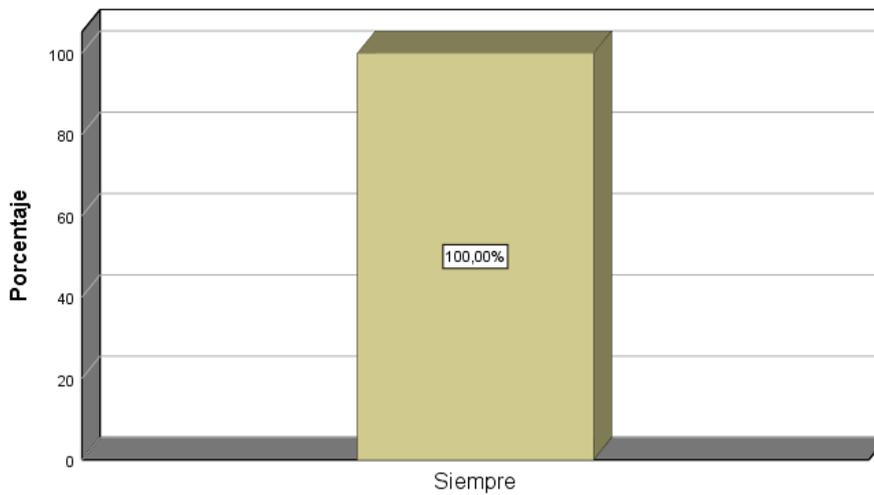


Figura 34. *Identificación con los objetivos*

Nota: El 100 % menciona que se sienten comprometidos con los objetivos de la organización, muchas veces eso se debe que nos colaboradores no solo cuentan con metas individuales sino también de manera grupal, eso hace que todos estén comprometidos con los resultados.

Tabla 39.
Oportunidades de aprender y crecer

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	4	9,5
	Siempre	26	61,9
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

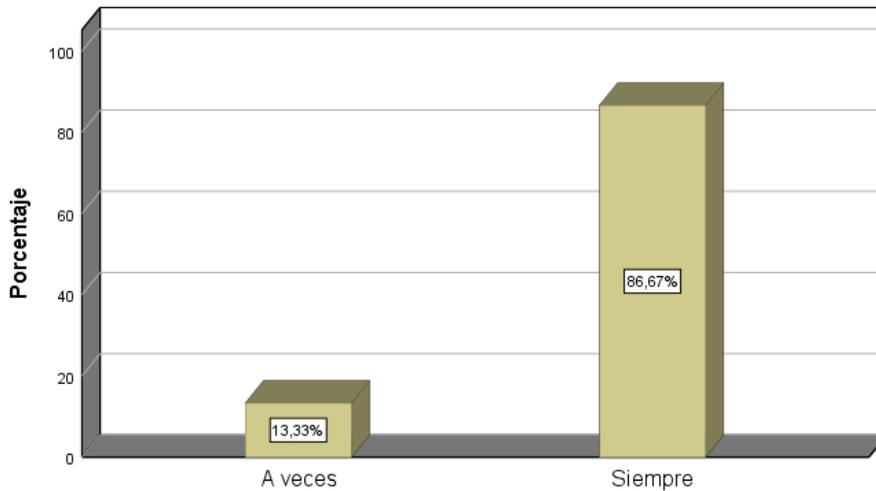


Figura 35. *Oportunidades de aprender y crecer*

Nota: De acuerdo con el estudio el 86,67% ha tenido oportunidad de aprender y crecer en la organización, debido que realizan constantes convocatorias internar para dar prioridad al colaborador interno de la organización.

Tabla 40.
Motivación con diferentes métodos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	10	23,8
	Siempre	20	47,6
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

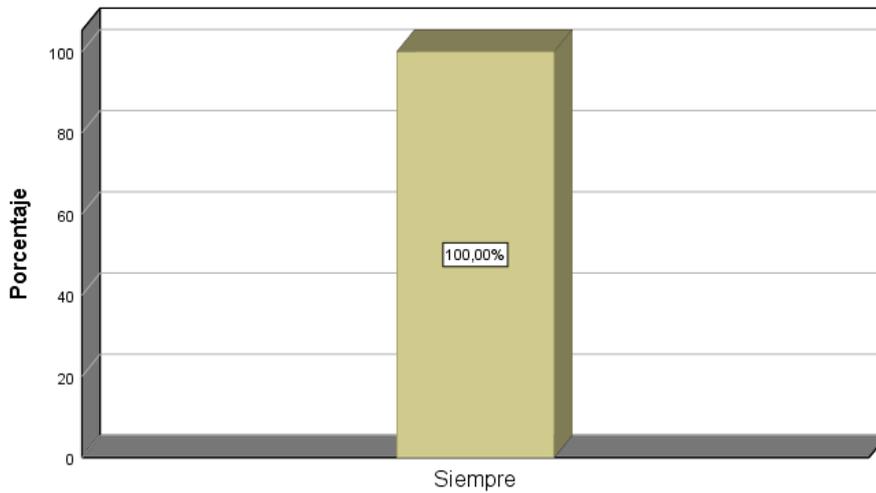


Figura 36. *Motivación con diferentes métodos*

Nota: El 66,67 nos dice que siempre se encuentran motivado el personal de las distintas áreas de la organización, eso se debe que el líder encargado siempre está atento a todo el personal.

Logro de metas

Figura 37.

Labor de desarrollo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	11,9
	A veces	2	4,8
	Siempre	23	54,8
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

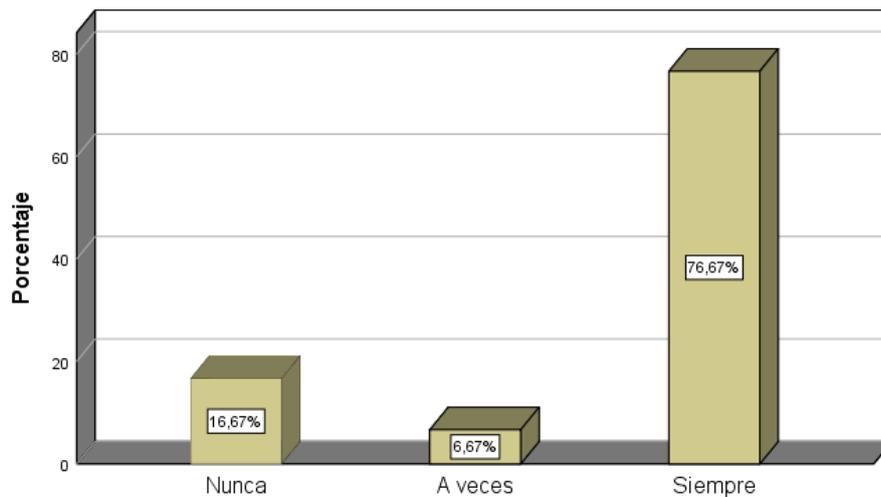


Figura 38. *Labor de desarrollo*

Nota: Según el análisis el 76,67 % nos dice que siempre hay dificultad su entorno para desarrollar sus actividades, eso se debe que cuentan con su sistema muy lento que no les permite avanzar con su trabajo diario

Tabla 41
Motivación de pertenencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

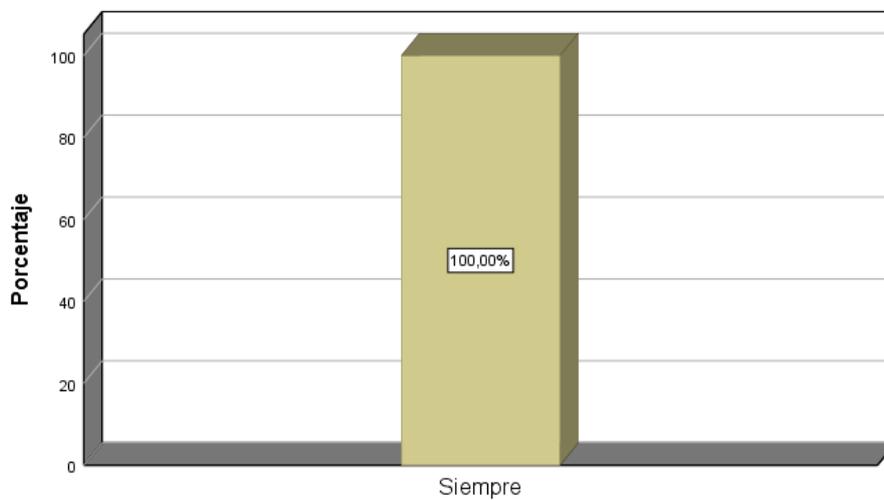


Figura 39. *Motivación de pertenencia*

Nota: El 100 % de los colaboradores nos dice que le gustaría que la empresa implemente diferentes métodos para motivar, nos mencionan que les gustaría implementación de bonos

Tabla 42.
Espacio laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	7	16,7
	Siempre	23	54,6
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

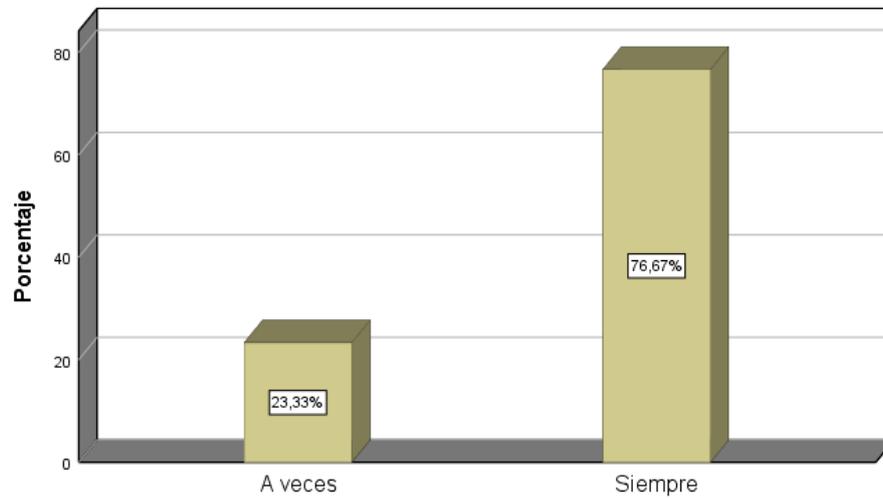


Figura 40. *Espacio laboral*

Nota: Según la gráfica el 76,67 % nos dice que cuenta con un adecuado espacio laboral.

Tabla 43.
Éxito de la organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

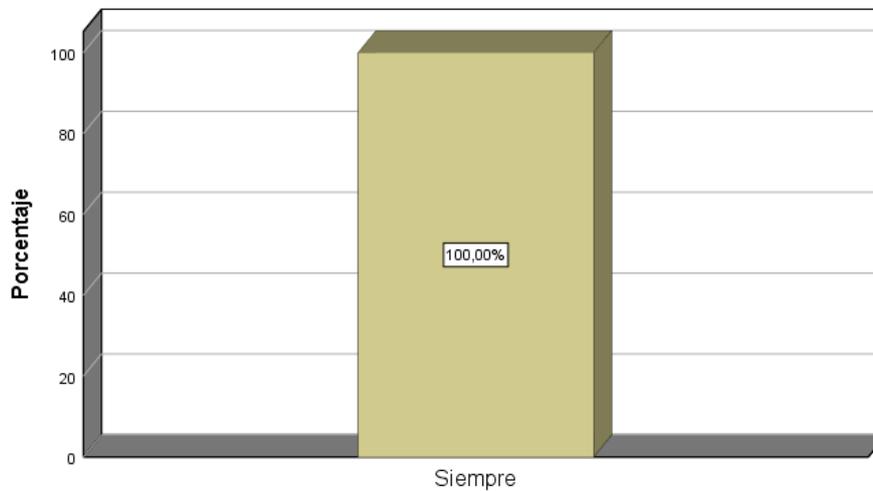


Figura 41. *Éxito de la organización*

Nota: El 100 % de los encuestados nos dice que se sienten comprometidos con el éxito de la organización, nos menciona que se debe al compañerismo y el buen trabajo en equipo que cuenta la organización, eso conlleva al éxito de la organización.

Tabla 44.

Márgenes de tolerancia previstos y cumplimiento con objetivos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	8	19,0
	Siempre	22	52,4
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

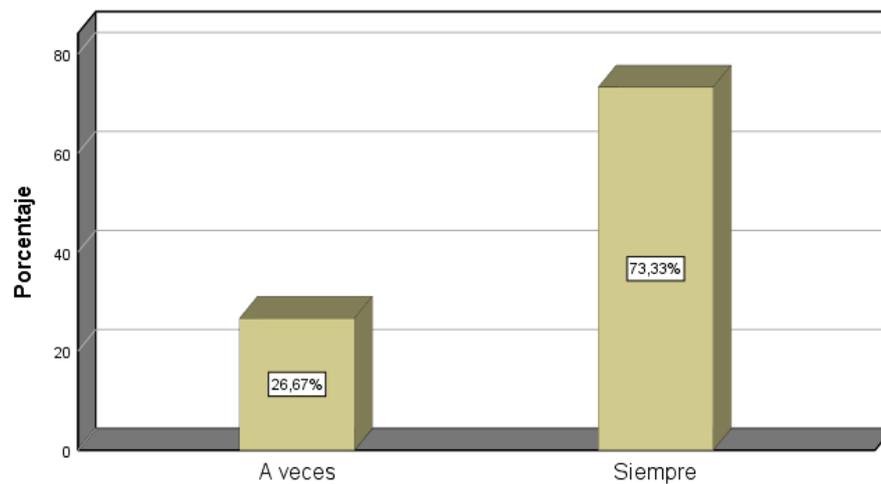


Figura 42. *Márgenes de tolerancia previstos y cumplimiento con objetivos*

Nota: El 73,33 % de los colaboradores siempre cumplen con los plazos establecidos para el cumplimiento de los objetivos, se debe que cada colaborador cuenta con un horario de entrega de informes eso hace que cada uno de ellos midan su tiempo.

Tabla 45
Habilidades para el cargo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	1	2,4
	Siempre	29	69,0
	Total	30	71,4
Perdidos	Sistema	12	28,6
Total		42	100,0

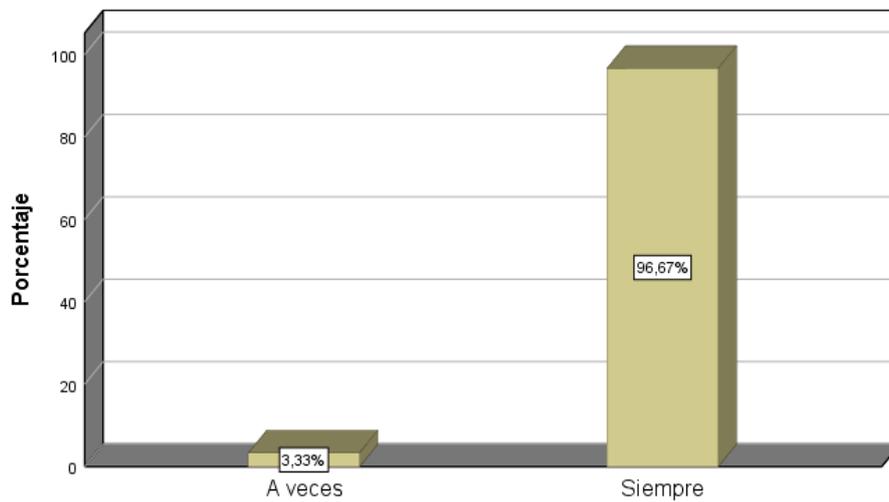


Figura 43. *Habilidades para el cargo*

Nota: El 96,67 de los encuestados cuentan las habilidades suficientes asumir el cargo que tienen, eso se debe que los colaboradores de manera mensual son evaluados por ende están capacitados.

Variable independiente: Comunicación Asertiva

Tabla 46.

Distribución total del nivel de la variable Comunicación Asertiva

	n	%
Bajo	4	13.3%
Medio	8	26.7%
Alto	18	60.0%
Total	30	100.0%

Nota: Información tomada la Encuesta aplicada

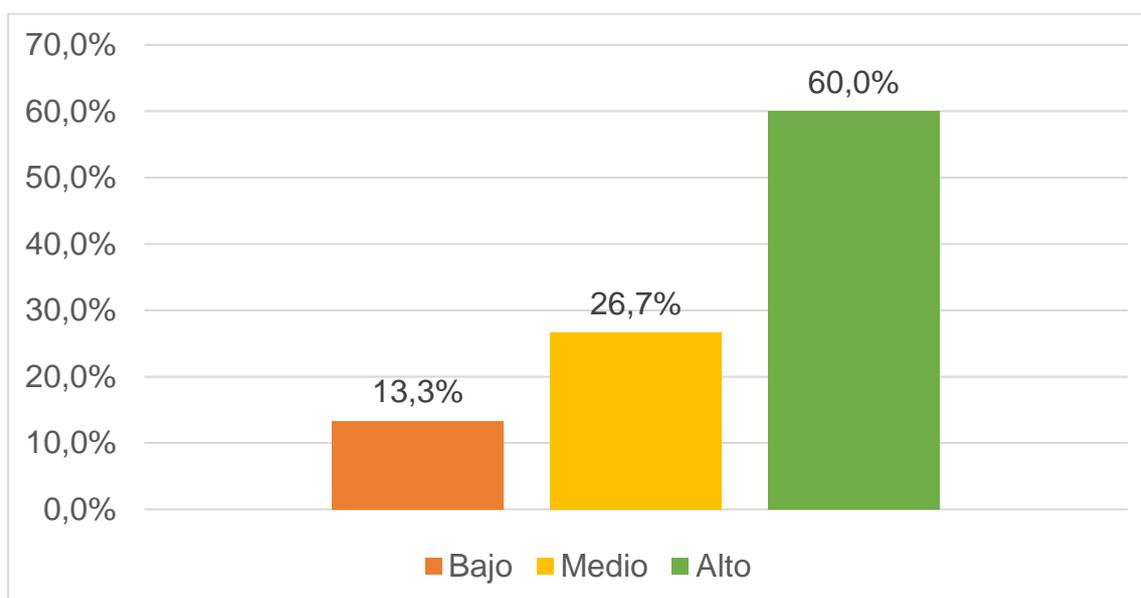


Figura 44. *Distribución Porcentual del nivel de la variable Comunicación Asertiva*

Nota: Información tomada la Encuesta aplicada

Al determinar los niveles de la variable Comunicación asertiva, se visualiza una orientación de bajo a alto, donde posee un mayor porcentaje en el nivel alto con el 60% seguido de nivel medio con un 26.7%, y sólo un 13.3% en el nivel bajo.

Tabla 47.

Distribución total del nivel de las dimensiones de la variable Comunicación Asertiva

	Bajo		Medio		Alto		Total
	n	%	n	%	n	%	
Habilidad	5	16.7%	4	13.3%	21	70.0%	30
Expresar ideas	7	23.3%	6	20.0%	17	56.7%	30
Derechos	5	16.7%	4	13.3%	21	70.0%	30

Nota: Información tomada la Encuesta aplicada

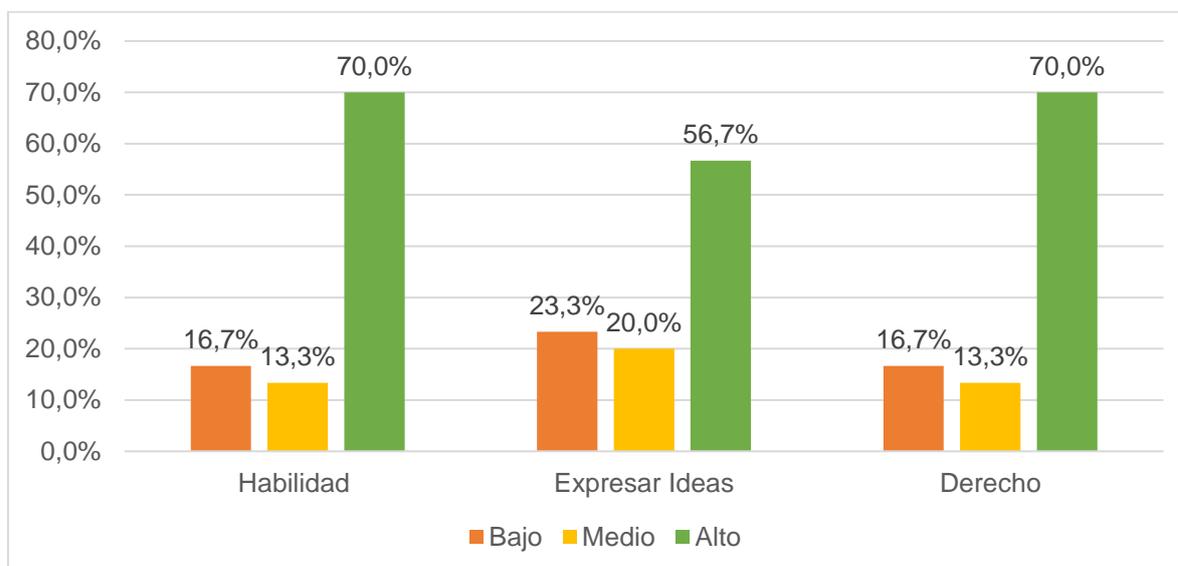


Figura 45. *Distribución porcentual del nivel de las dimensiones de la variable Comunicación Asertiva*

Nota: Información tomada la Encuesta aplicada

Para el nivel de las dimensiones de la variable Comunicación Asertiva obtenido de la calificación de los entrevistados, se establece que sigue una tendencia de bajo a alto, resaltando que tanto en la dimensión habilidad y la dimensión derecho se observa un mismo comportamiento en donde el 16.75% califican dichas dimensiones con un nivel bajo, el 13.3% como un nivel medio y el 70% con un nivel alto; en cuanto a la dimensión expresar ideas, el 23.3% de los participantes lo califican con un nivel bajo, el 20% con un nivel medio y el 56.7% con un nivel alto.

Variable Desempeño Laboral

Tabla 48.

Distribución total del nivel de la variable Desempeño Laboral

	n	%
Bajo	4	13.3%
Medio	5	16.7%
Alto	21	70.0%
Total	30	100.0%

Nota: Información tomada la Encuesta aplicada

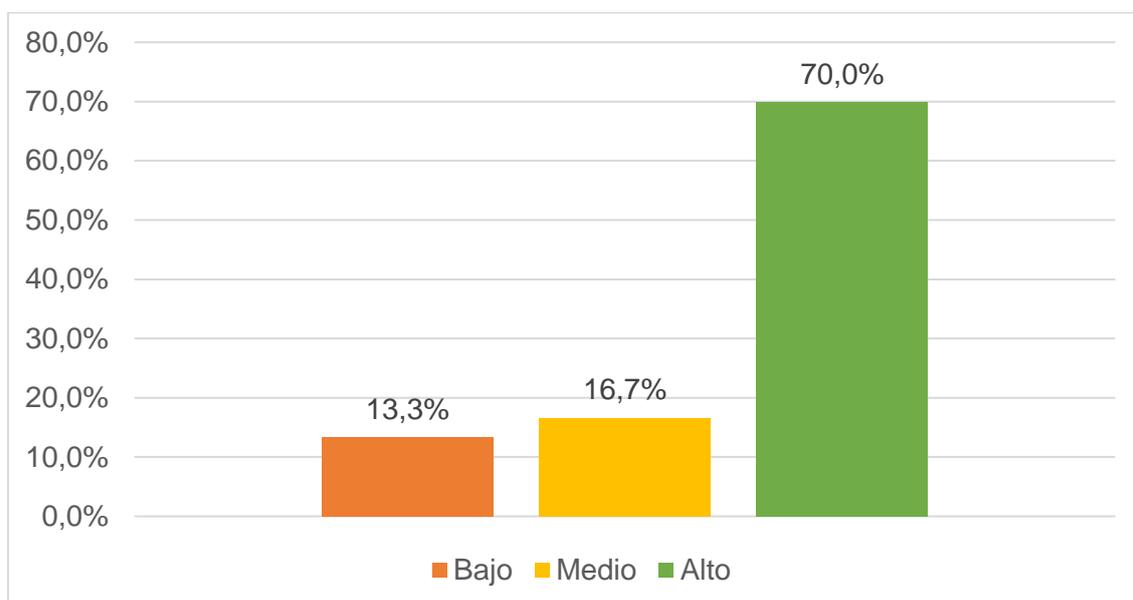


Figura 46. *Distribución porcentual del nivel de la variable Desempeño Laboral*

Nota: Información tomada la Encuesta aplicada

Al determinar los niveles de la variable desempeño laboral, se visualiza una orientación de bajo a alto, donde posee un mayor porcentaje en el nivel alto con el 70% seguido de nivel medio con un 16.7%, y sólo un 13.3% en el nivel bajo.

Tabla 49

.Distribución total del nivel de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral

	Bajo		Medio		Alto		Total
	n	%	n	%	n	%	
Actuación	6	20.0%	2	6.7%	22	73.3%	30
Funciones	5	16.7%	3	10.0%	22	73.3%	30
Competitividad	4	13.3%	10	33.3%	16	53.3%	30
Logro de Metas	7	23.3%	3	10.0%	20	66.7%	30

Nota: Información tomada la Encuesta aplicada

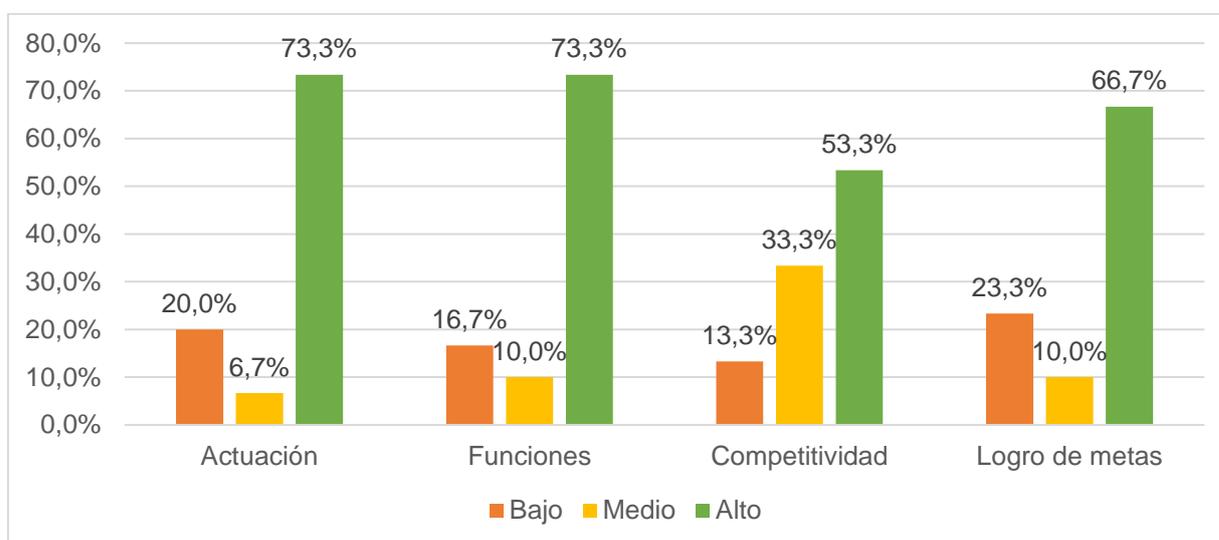


Figura 47. *Distribución porcentual del nivel de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral*

Nota: Información tomada la Encuesta aplicada

Para el nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral obtenido de la calificación de los entrevistados, se establece que sigue una tendencia de bajo a alto, en donde el 20% califica la dimensión actuación en un nivel bajo, el 6.7% con un nivel medio y el 73.3% con un nivel alto; respecto a la dimensión funciones, el 16.7% lo califica con un nivel bajo, el 10% con un nivel medio y el 73.3% con un nivel alto; en la dimensión competitividad se observa que el 13.3% lo califica con un nivel bajo, el 33.3% con un nivel medio y el 53.3% con un nivel alto; finalmente respecto a la dimensión logro de metas, se observa que el 23.3% lo califica con un nivel bajo, el 10% con un nivel medio y el 66.7% con un nivel alto.

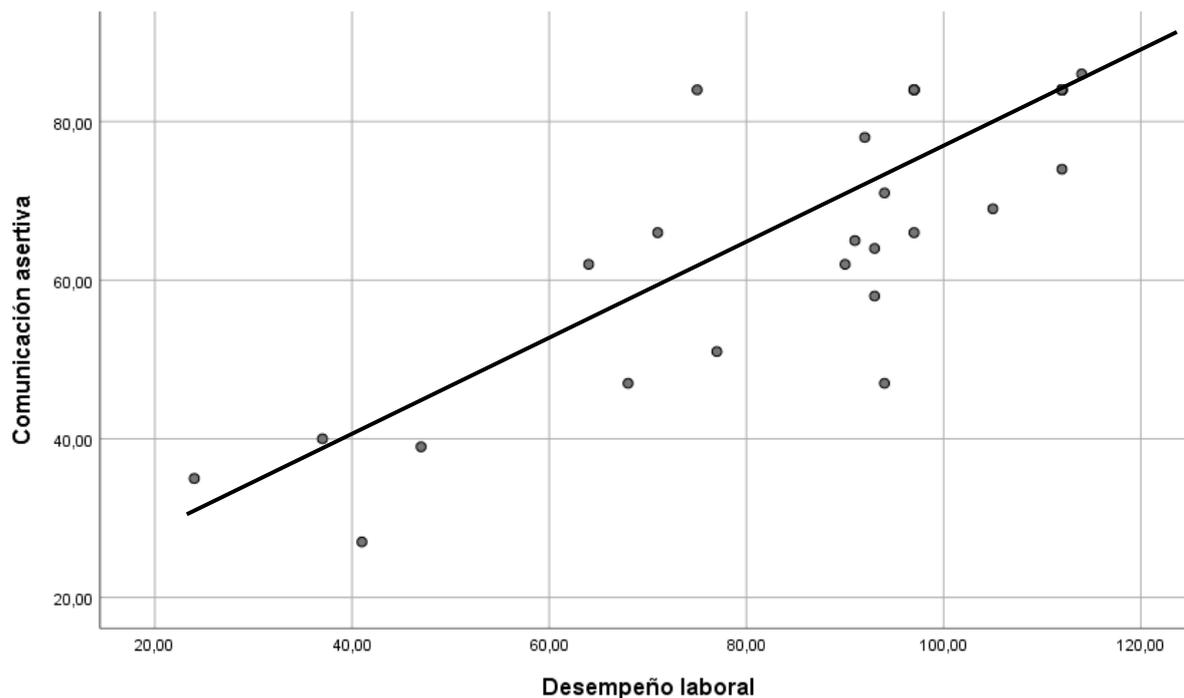


Figura 48. Relación entre la comunicación asertiva y el Desempeño laboral en la Caja Sullana oficina Motupe- 2020.

Nota. La figura muestra una tendencia creciente; ello indica una correlación positiva

En la figura 48 se observa una dispersión de puntos en forma ascendente, lo cual corrobora la correlación de las variables de manera positiva de menor a mayor, es decir, mientras aumenta el nivel de comunicación asertiva en los colaboradores, el nivel de desempeño laboral mejorará proporcionalmente.

Tabla 50

Prueba de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación asertiva	,222	30	,001	,863	30	,001
Desempeño laboral	,224	30	,000	,852	30	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: A un nivel de confianza del 95%

Debido a que la muestra estudiada es menor a 50 participantes, se considera la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk; por consiguiente, dado que el grado de significancia obtenido fue de 0,001, se considera que los resultados obtenidos en la encuesta corresponden a una distribución no paramétrica, por lo tanto para el análisis de correlación entre variables y sus dimensiones se utilizó la prueba de Rho Spearman.

Tabla 51

Relación entre la comunicación asertiva y desempeño laboral de la Caja Sullana
- Oficina Motupe – 2020

			Comunicación asertiva	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	1,000	,828**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,828**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota. Se considera una correlación estadística cuando $p < 0,05$

En la tabla 51 se observa la existencia de una correlación positiva considerable entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral debido a que se ha encontrado un Rho Spearman=0,828; asimismo, el grado de significancia fue de 0,000 ($p < 0,05$), por lo tanto se corrobora que la correlación entre variables es estadísticamente significativa.

Tabla 52

Relación entre las dimensiones de la variable comunicación asertiva y la variable desempeño laboral de la Caja Sullana - Oficina Motupe – 2020

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Habilidad	Coeficiente de correlación	,616**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30
	Expresar Ideas	Coeficiente de correlación	,734**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30
	Derecho	Coeficiente de correlación	,670**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Nota. Se considera una correlación estadística cuando $p < 0,05$

En la tabla 52 se observa la existencia de una correlación positiva media entre las dimensiones de la variable comunicación asertiva y la variable desempeño laboral, debido a que se ha encontrado un $Rho=0,616$; $0,734$ y $0,670$ en las dimensiones habilidad, expresar ideas y derecho respectivamente, asimismo, el grado de significancia para las tres correlaciones fue de $0,000$ ($p < 0,05$), por lo tanto se corrobora que la correlación entre las dimensiones de la variable comunicación asertiva y la variable desempeño laboral son estadísticamente significativas.

Tabla 53

Relación entre las dimensiones de la variable desempeño laboral y la variable comunicación asertiva de la Caja Sullana - Oficina Motupe – 2020

		Comunicación asertiva	
Rho de Spearman	Actuación	Coeficiente de correlación	,638**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30
	Funciones	Coeficiente de correlación	,663**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,537**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	30
	Logro de metas	Coeficiente de correlación	,695**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Nota. Se considera una correlación estadística cuando $p < 0,05$

En la tabla 53 se observa la existencia de una correlación positiva media entre las dimensiones de la variable desempeño laboral y la variable comunicación asertiva, debido a que se ha encontrado un $Rho=0,638$; $0,663$; $0,537$ y $0,695$ en las dimensiones actuación, funciones, competitividad y logro de metas respectivamente, asimismo, el grado de significancia para las cuatro correlaciones fue menor a $0,05$, por lo tanto se corrobora que la correlación entre las dimensiones de la variable desempeño laboral y la variable comunicación asertiva son estadísticamente significativas.

3.2. Discusión de resultados

En este punto, se discuten los resultados más importantes que se han obtenido de los instrumentos de investigación aplicada al personal de la entidad financiera Caja Sullana, analizando cada uno de los objetivos del dicho estudio y de la misma manera se realizaron las comparativas entre antecedentes y conceptos citados en el desarrollo del capítulo del marco teórico.

El propósito del informe fue determinar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de la entidad financiera “Caja Sullana” en la oficina de Motupe, durante el año 2020. Así mismo, determinar el nivel de la comunicación asertiva y del desempeño laboral, para posteriormente encontrar la correlación entre las variables de estudio de la entidad financiera “Caja Sullana”.

En relación con el objetivo general se estableció que existe una correlación positiva considerable entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral debido a que se ha encontrado un $Rho\ Spearman=0,828$; asimismo, el grado de significancia fue de 0,000 ($p<0,05$), por lo tanto se corrobora que la correlación entre variables es estadísticamente significativa de la Caja Sullana - Oficina Motupe – 2020. Los resultados coinciden con lo expuesto por Vela y Orbegozo (2021), quienes identificaron una relación positiva entre ambas variables, concluyendo que a medida que aumenta el nivel de comunicación asertiva, el desempeño laboral de los colaboradores también aumenta de manera directa. En ese sentido, Ramos (2017) estableció que el 96% de los encuestados consideran que la comunicación está estrechamente vinculada al desempeño. Además, Bernaola (2019) descubrió que la comunicación asertiva de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo es adecuada y que su desempeño laboral alcanza un nivel óptimo.

En relación al primer objetivo específico sobre el nivel de comunicación de los trabajadores de la Oficina Motupe de Caja Sullana en el año 2020, se encontró que existe una distribución que va desde bajo hasta alto. El nivel

alto representa el mayor porcentaje con un 60%, seguido por el nivel medio con un 26.7%, y solo un 13.3% se encuentra en el nivel bajo. Estos resultados son consistentes con lo mencionado por Arana & Aranda (2019), quienes observaron que el 58% de las enfermeras presentaban un nivel alto de comunicación asertiva, el 34% un nivel regular y un 8% un nivel bajo.

En relación a la dimensión de habilidades el 70% de los entrevistados posee un nivel alto, esto coincide con la investigación de Vera (2019) en Cajamarca, quién en un estudio en Caja Trujillo convergen. En referencia a la dimensión expresar ideas, los colaboradores se mostraron con un nivel alto el 56.7% un indicador accesible en el estudio. Estos resultados difieren con el estudio de Olivos (2017) donde predomina el nivel medio en una cooperativa. Se destaca la importancia de una gestión estratégica de la comunicación interna, con el objetivo de fomentar relaciones interpersonales positivas entre colaboradores, directivos y socios externos. Esto implica permitir la libertad de expresar ideas y opiniones, creando un ambiente propicio para el intercambio de información y la construcción de relaciones sólidas dentro de la organización.

Por último, tenemos la dimensión derechos con un porcentaje alto(70%), resultado divergente con los resultados de Cayetano (2019) donde predomina el nivel medio , resaltando que los colaboradores piensan que la empresa se preocupa algunas veces o muy pocas veces por reconocer su esfuerzo.

En relación al objetivo específico Nro 2, concerniente al nivel de desempeño laboral de los trabajadores de Caja Sullana en la Oficina Motupe, año 2020, se visualiza una orientación de bajo a alto, donde posee un mayor porcentaje en el nivel alto con el 70% seguido de nivel medio con un 16.7%, y sólo un 13.3% en el nivel bajo. Siendo convergente con la investigación de Salazar (2018) encontró que el nivel de desempeño laboral alcanzó una calificación media o regular. Siendo divergente con el estudio de Vásquez (2017) señaló que el 22% considera deficiente el desempeño.

En cuanto a la dimensión actuación alcanzo un porcentaje alto del 73.3%, siendo un resultado favorable, el cual e podría decir que el personal cuenta con un adecuado desempeño el cual es favorable para la entidad, convergiendo con el estudio de Pacheco (2017) quien realizó un estudio sobre el banco Interbank en el año 2017, donde se encontró un porcentaje mayoritariamente alto en cuanto al desempeño laboral. El trabajo también destaca que en esta institución financiera se comprobó que el ambiente de trabajo, las políticas organizacionales, el salario, la seguridad en el empleo y la comunicación son factores que contribuyen a que los trabajadores se desempeñen de manera eficiente y efectiva, brindando así un excelente servicio a los clientes.

En lo que respecta a la dimensión de funciones, se observó un alto porcentaje del 73.3%. Estos resultados difieren de los señalados por Rojas (2015), quien destacó un porcentaje medio en su investigación. Además, Rojas resalta que en la actualidad, la evaluación de desempeño es considerada como la mejor manera de medir el rendimiento de un colaborador, ya que brinda un análisis detallado y preciso sobre el nivel de rendimiento de un trabajador.

Y en la dimensión competitividad el 53.3% cuenta con un nivel “Alto”, eso quiere decir que los trabajadores de dicha entidad cuentan con un nivel alto, al igual que, Orue (2017) menciona en su estudio de campo que se encontró una relación positiva entre el desempeño laboral y la comunicación asertiva en el área de ventas. Los niveles de desempeño laboral de los colaboradores en la empresa fueron altos, lo cual indica un grado satisfactorio de rendimiento en dicha área.

Finalmente, en la dimensión de logro de metas el 66.7% indicó tener un nivel alto, eso es beneficioso para la organización porque le va a permitir el cumplimiento de sus objetivos. Coincidiendo con Salazar 2018 nos indica que el logro de resultados tiene mucho que ver con las variables estudiadas.

En relación al tercer objetivo del estudio, que busca demostrar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en la Caja

Sullana - Oficina Motupe durante el año 2020, se observa en la figura 48 una dispersión ascendente de puntos que confirma una correlación positiva de menor a mayor. Esto significa que a medida que aumenta el nivel de comunicación asertiva en los colaboradores, su desempeño laboral mejora proporcionalmente. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Vásquez (2017), quien también demostró la asociación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral. Según Vásquez, al lograr un ambiente de trabajo donde la comunicación sea eficiente, fomentando la habilidad de transmitir información y expresar ideas, y donde los colaboradores se sientan informados acerca de lo que ocurre en la empresa, se logrará un mayor nivel de desempeño laboral.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Con respecto a nuestro primer objetivo específico: Diagnosticar el nivel de comunicación asertiva que se viene practicando en caja Sullana oficina Motupe 2020, podemos concluir que la comunicación dentro de la entidad financiera es alta, destacando las dimensiones de habilidad y derecho con un mayor porcentaje, ya que los participantes perciben que sus habilidades de comunicación junto con los derechos a informar y ser informados sobre los principales aspectos que afronta la empresa se gestionan adecuadamente en la organización, asimismo más de la mitad de los colaboradores indicaron que la empresa incentiva la libertad para expresar ideas y proponer mejoras constantes.

Con respecto a nuestro segundo objetivo: Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de Caja Sullana Oficina Motupe-2020, se llega a la conclusión que en dicha entidad cuenta con un alto índice desempeño, eso de debe que los colaboradores trabajan de manera eficiente, los colaboradores manifiestan que ellos se apoyan en la realización de sus labores con a la finalidad de que todos puedan llevar a su meta.

Con respecto a nuestro tercer objetivo específico: Demostrar la relación que existe entre la Comunicación Asertiva y Desempeño en Caja Sullana 2020, se puede concluir que mientras aumenta el nivel de comunicación asertiva en los colaboradores, el nivel de desempeño laboral mejorará proporcionalmente.

Respecto al objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación Asertiva y el Desempeño laboral en la Caja Sullana oficina Motupe- 2020; se concluye que al haber encontrado un Rho Spearman=0,828 y el grado de significancia haya sido 0,000, se confirma que existe una correlación positiva considerable, demostrando que la comunicación asertiva se asocia con el desempeño laboral de los colaboradores.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda a la entidad realizar capacitaciones dirigido a todo el personal, las cuales le sirvan para el mejoramiento de la comunicación entre colaboradores, por otro lado, se necesita el apoyo de cada uno de ellos para que dicha problemática mejore y con ellos el crecimiento de la organización.

Para mejorar el desempeño se recomienda a los líderes estar atento a las necesidades de los colaboradores, implementado herramientas que le permitan realizar su trabajo de manera adecuada, también realizar retroalimentación con la finalidad que pueda conocer sus falencias y trabajar en ellas.

A los colaboradores, se les recomienda actuar siempre con responsabilidad brindando siempre empatías y disposición con los demás, de esa manera podrán brindar siempre una buena comunicación, garantizando así un excelente servicio al cliente de la entidad.

REFERENCIAS

- Arana Valderrama, JY & Aranda Palomino, MR (2019). Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera. Hospital Leoncio Prado de Huamachuco 2018. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de Trujillo-Perú. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11740>
- Bernaola , SI(2019). *Comunicación Asertiva Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Hospital I Pacasmayo, 2019*. Tesis de Maestría . Universidad Cesar Vallejo. Trujillo-Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33928>
- Calvay, R. (2020). *Calidad de servicio y decisión de compra en la empresa Sipán distribuciones SAC-Chiclayo 2019*. Obtenido de repositorio.uss.edu.pe: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7229/Calvay%20Pe%c3%b1a%20Ruben.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campos, G. P., & Campos, R. (2017). *La comunicación*. Ica. Obtenido de <https://docplayer.es/84269652-Comunicacion-asertiva-y-etica-profesional-en-docentes-de-primaria-de-la-red-22-ugel-01-san-juan-de-miraflores-2017.html>
- Chiavenato, I. (2017). *El capital humano de las organizaciones* (9va ed.). Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Damiani, J. (2019). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa el Tumi S.R.L. en el año 2018*. Obtenido de tesis.usat.edu.pe: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1836/1/TL_DamianiArellanoJavier.pdf
- Del Cid, Y. (2018). *Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el restaurante Pizza Burger Diner, ubicado en la Cabecera del departamento de Zacapa*". Obtenido de recursosbiblio.url.edu.gt: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/01/04/DelCid-Yasser.pdf>
- García, V., & Maldonado, J. (2019). *Percepción de la calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el banco Scotiabank Jaén 2019*. Obtenido de repositorio.uss.edu.pe: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7108/Garcia%20Elera%2c%20Victor%20%26%20Maldonado%20Sambrano%2c%20Jose.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Gutierrez, R. (2015). *Ética profesional*. España: UNEDENSISCIL. Obtenido de <https://docplayer.es/84269652-Comunicacion-asertiva-y-etica-profesional-en-docentes-de-primaria-de-la-red-22-ugel-01-san-juan-de-miraflores-2017.html>

- Hernández, M. (2020). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de la empresa Supermercados El Super SAC Chiclayo- 2018*: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6965/Hern%C3%A1ndez%20S%C3%A1nchez%2c%20Mar%C3%ada%20Clarivel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Huamani, N. (2015). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE CONDUCCIÓN DE TRENES, DEL ÁREA DE TRANSPORTE DEL METRO DE LIMA, LA LÍNEA 1 EN EL 2015*. Lima. Obtenido de http://repositorio.untels.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/10/2/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf
- Kotler, R. &. (2017). *Fundamentos de Marketing* . México: Pearson Education.
- Laboral, G. (11 de Junio de 2017). *El bajo rendimiento laboral de los españoles*. La Gaceta de Protección Laboral. Obtenido de <https://www.interempresas.net/Proteccionlaboral/Articulos/212023-El-bajorendimiento-laboral-de-los-espanoles-y-laansiedad.html>
- Lachira , D., Luján , P., Mogollón , M., & Silva , R. (2020). *La comunicación asertiva: una estrategia para desarrollar las relaciones interpersonales*. Revista Latinoamericana De Difusión Científica, 2(3), 72-82. <https://doi.org/10.38186/difcie.23.06>
- Lesmes , E. Barrientos, J. & Cordero, M. . *Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial?.*, Aibi revista investig. adm. ing., vol. 8, n.º 1, pp. 147 - 153, ene. 2020.
- López, D. (15 de febrero de 2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de repositorio.ucsg.edu.ec: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Norena, A., Alcaráz-Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Chia: AQUICHAN.
- Remor, B. (2013). *Empatía*. (D. Publicaciones., Ed.) Bogotá, Colombia. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33928/bernola_ts.pdf?sequence=1#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Remor%2C%20\(2013\)%20la,intereses%2C%20necesidades%20y%20valores%20personales](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33928/bernola_ts.pdf?sequence=1#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Remor%2C%20(2013)%20la,intereses%2C%20necesidades%20y%20valores%20personales).

- Rivera, S. (7 de enero de 2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Obtenido de repositorio.ucsg.edu.ec: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Ruiz, R. (2018). *Gestión del Talento Humano*. *Diario La Hora*. Obtenido de <https://lahora.com.ec/loja/noticia/11021299997/gestion-del-talento-humano>
- Salazar, D. (2020). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del molino el triunfo s.r.l.* Chiclayo. Obtenido de [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7988/Horna%20Aldea%20Jorge%20%26%20L%C3%B3pez%20Nicol%C3%A1s%20Milton.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAn%20Salazar%20\(2020\)%20indicia%20que,sus%20actividades%20de%20forma%20eficiente.](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7988/Horna%20Aldea%20Jorge%20%26%20L%C3%B3pez%20Nicol%C3%A1s%20Milton.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAn%20Salazar%20(2020)%20indicia%20que,sus%20actividades%20de%20forma%20eficiente.)
- Salazar, H. (2018). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del área rpm control Perú de la Empresa Allus Global BPO Center*. Chiclayo. Obtenido de Repositorio UNPRG. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2029/BC-TESTMP-886.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Teran, A. (2 de marzo de 2020). *Técnicas de recolección de datos para realizar un trabajo de investigación*. Obtenido de online-tesis.com: <https://online-tesis.com/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-para-realizar-un-trabajo-de-investigacion/>
- Torres Silva, I. (2017). *Elaboración de un plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Institución Educativa N° 16020, del distrito de Jaén, provincia Jaén – 2017*. Tesis de Licenciatura. Universidad Señor de Sipán .Trujillo-Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4889>
- Tschohl, J. (2011). *Servicio al Cliente* (10 ed.). Minesota: Service Quality Institute.
- Urcia, D. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ave Fenix "EMTRAFESA" S.A.C. - Pacasmayo 2017*. Obtenido de dspace.unitru.edu.pe: https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10641/urciachavez_danika.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Ureña, J. (2017). *Clima Organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11749/alva_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vela Ramírez & Orbegozo Leiva, FC (2021). *Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud*. Tesis de Licenciatura. Universidad Peruana Unión. Lima-Perú. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4294>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistência

Título: Comunicación Asertiva y el Desempeño Laboral de la Caja Sullana -Oficina Motupe -2020s

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE/TIPO/DISEÑO	TÉCNICAS/ INSTRUMENTO
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre comunicación asertiva y desempeño laboral en Caja Sullana Oficina Motupe - 2020?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación Asertiva y el Desempeño laboral en la Caja Sullana oficina Motupe- 2020motivación</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Diagnosticar el nivel de la comunicación asertiva que se viene aplicando en la Caja Sullana de la Oficina Motupe, año 2020.</p> <p>Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de caja Sullana Oficina Motupe – 2020.</p> <p>Demostrar la relación que existe entre la comunicación asertiva y desempeño laboral de la Caja Sullana - Oficina Motupe – 2020</p>	<p>H1: Si existe relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laborar en los colaboradores de Caja Sullana Oficina Motupe-2020</p> <p>H0: No existe relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laborar en los colaboradores de Caja Sullana Oficina Motupe-2020.</p>	<p>V.I.: Comunicación Asertiva-</p> <p>V.D.: Desempeño o Laboral</p>	<p>Unidad de análisis</p> <p>Trabajadores de la Caja Sullana - Oficina Motupe</p> <p>Población</p> <p>Trabajadores de la Caja Sullana -Oficina Motupe</p> <p>8</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra es de 30 trabajadores de la entidad financiera.</p>	<p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo</p> <p>Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental, transversal</p>	<p>Encuesta /Cuestionario</p>

Anexo 2: Cuestionario



COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA CAJA SULLANA – OFICINA MOTUPE - 2020

El propósito de esta encuesta es determinar el nivel de comunicación asertiva y diagnosticar el nivel de desempeño laboral de la Caja Sullana– Oficina Motupe-2020.

Escala de respuestas:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Sexo: M F

Por favor expresar su conformidad marcando con una “X” en cada una de las siguientes afirmaciones:

VARIABLE COMUNICACIÓN ASERTIVA						
N°	ITEMS	ALTERNATIVAS				
	Dimensión: Habilidad					
	Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5
1	¿Considera que mantener una buena comunicación entre compañeros es necesaria?					
2	¿La coordinación de una empresa tiene que ver con la comunicación?					
	Trabajo en Equipo	1	2	3	4	5
3	¿Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización?					
4	¿El trabajo en equipo es bueno en su espacio laboral?					
	Liderazgo	1	2	3	4	5
5	¿Su jefe inmediato crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto					

	interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos?					
6	¿Planifica y desarrolla redes de relaciones con clientes, colega y compañeros de trabajo?					
	Dimensión: Expresar Ideas					
	Autonomía	1	2	3	4	5
7	¿Asume el grado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores?					
8	¿Estará de acuerdo en que la institución promueva una forma diferente de comunicación?					
	Logro de Objetivos	1	2	3	4	5
9	Si un compañero le pidiera un favor que usted se sintiera incapaz de cumplir, ¿le diría que no?					
10	¿Cumplo con las actividades planificadas?					
	Empatía	1	2	3	4	5
11	¿Cuándo se presentan problemas, utiliza una comunicación adecuada para resolverlos?					
12	¿Una buena comunicación mejora la satisfacción laboral en la Caja Sullana en la oficina Motupe?					
	Dimensión: Derecho					
	Tolerancia	1	2	3	4	5
13	Ante una crítica acerca de usted, ¿intenta comprender el otro punto de vista?					
14	Cuando un compañero suyo está opinando sobre un tema del cual usted no tiene ningún tipo de interés, ¿tiende a ignorar el mensaje?					
	Autocontrol	1	2	3	4	5
15	Me siento incómodo, cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.					
16	Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna.					
	Honestidad	1	2	3	4	5
17	Si la conducta de otro le molesta ¿Le cuesta decírselo y pedirle que cambie su manera de proceder?					

18	Se percibe que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.					
----	---	--	--	--	--	--

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL										
N°	ITEMS					ALTERNATIVAS				
	Dimensión: Actuación					1	2	3	4	5
	Evaluación de desempeño									
1	¿Entiendo de manera clara las metas de la institución?									
2	¿Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible?									
	Desenvolvimiento profesional					1	2	3	4	5
3	¿Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área?									
4	¿Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de la institución?									
	Éxito profesional					1	2	3	4	5
5	¿Se considera factor clave, para el éxito de la organización?									
6	¿En la organización donde labora le permite realizar línea de carrera?									
	Dimensión: Funciones					1	2	3	4	5
	Actividades laborales									
7	¿Cuándo las cosas salen mal, las dependencias son rápidas en culpar a otras?									
8	¿Acepta las reglas establecidas por el jefe?									
	Horario de trabajo					1	2	3	4	5
9	¿Llega puntual al trabajo?									
10	¿Falta mucho al trabajo?									
	Cumplimiento de reglas					1	2	3	4	5
11	¿Acepta la división de tareas establecidas por el jefe?									

12	Asume el grado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.					
	Dimensión: Competitividad	1	2	3	4	5
	Rendimiento					
13	¿Considero que mi trabajo me ha permitido desarrollar mis capacidades como persona y como profesional?					
14	¿Colabora con la implementación y utilización de tecnología para optimizar proceso de trabajo dentro del establecimiento?					
	Retos organizacionales	1	2	3	4	5
15	¿El área donde laboras, desarrollas tus conocimientos adquiridos?					
16	¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?					
	Desarrollo profesional	1	2	3	4	5
17	¿En el último año, ha tenido oportunidades de aprender y crecer en el trabajo?					
18	¿Te gustaría que en el área donde te desarrollas te motiven con diferentes métodos?					
	Dimensión: Logro de metas	1	2	3	4	5
	Desarrollo					
19	¿Mi entorno dificulta mi labor de desarrollo?					
20	¿Las personas se sienten motivadas de pertenecer a esta organización?					
	Visión organizacional					
21	¿El trabajo en equipo es bueno en su espacio laboral?					
22	¿Se siente comprometido con el éxito de la organización?					
	Eficiencia					
23	¿Cumple los plazos tomando todos los márgenes de tolerancia previstos y la calidad mínima necesaria para cumplir el objetivo?					
24	¿Cuentas con las habilidades suficiente para el cargo que ocupas?					

Anexo 3: Autorización para el desarrollo de la investigación

"Año de la Universalización de la Salud"

Ciudad Universitaria, Diciembre del 2020

Ing:
FRANK RIOS FALLA

Oficina de Motupe:
CAJA SULLANA

Asunto: Solicito permiso y apoyo en investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, asimismo conocedores de su alto espíritu de colaboración, solicitar su apoyo para que nuestro(a) estudiante del IX Ciclo, pueda realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su institución, en horarios coordinados con su despacho.



Detalle datos de los estudiantes:

- Ascencio Juarez Luisa Esmeralda, Con DNI: 71314659
- Fernandez Suarez Lessly Juliana, Con DNI: 76009965

Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin que nuestro(a) alumno(a) no tenga inconvenientes y logre desarrollar su trabajo.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.

Atentamente,

Dra. Janet Isabel Cubas Carranza
Directora de EAP DE Administración
Km5 carretera a Pimental | CHICLAYO-PERU
T. 074-481610 Anexo 6239
vicubasic@crece.usi.edu.pe

!

Anexo 4. Documento mediante la cual la entidad autoriza la realización de la investigación



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Motupe, 18 de diciembre del 2020

Quien suscribe

Sr. Frank Rio Falla

Gerente de Tienda -Oficina Motupe

Autoriza: permiso para recojo de información pertinente en función del trabajo de investigación, dominado "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA CAJA SULLANA OFICINA MOTUPE, 2020"

El presente documento, Yo Frank Rios Falla identificado con DNI N° 41918128, en calidad de Gerente de Tienda (e) de Oficina Motupe , autorizo a Lessly Juliana Fernandez Suarez identificada con DIN N°76009965 y Luisa Esmeralda Ascencio Juárez identificado con DNI N°71314859,estudiantes dela facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán , a utilizar el nombre e información confidencial de la Caja Municipal de Sullana S.A, que presenta para el desarrollo de su tesis de pregrado antes mencionado

La Caja Municipal de Sullana, precisa que toda la información proporcionada será para uso exclusivamente académico, caso contrario quedará sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause, así como las sanciones de carácter penal o legal que hubiera.

Atentamente

Edificio Principal: Plaza de Armas 138-Sullana
Central Telefónica: (073) 284400
www.cajasullana.pe

Anexo 5: Validación de encuesta.



5	PT-5	Validación de Instrumentos
---	------	----------------------------

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Milken Ricarte Chávarry Becerra
2.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Dirección y Administración de Empresas
	GRADO ACADÉMICO	Magister
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	12 años
	CARGO	Docente
Título de la Investigación: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA CAJA SULLANA - OFICINA MOTUPE – 2020		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Nombre del autor (es): ✓ Ascencio Juárez, Luisa Esmeralda. ✓ Fernández Suárez, Lessly Juliana.
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL:</u> Determinar la relación entre la comunicación Asertiva y el Desempeño laboral en la Caja Sullana oficina Motupe- 2020.

		ESPECÍFICOS	
		<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el nivel de la comunicación asertiva que se viene aplicando en la Caja Sullana de la Oficina Motupe, año 2020. • Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de caja Sullana Oficina Motupe – 2020. • Demostrar la relación que existe entre la comunicación asertiva y desempeño laboral de la Caja Sullana - Oficina Motupe – 2020 	
<p>A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>			
N	6. DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO		
	COMUNICACIÓN ASERTIVA		
01	¿Considera que mantener una buena comunicación entre compañeros es necesaria?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
02	¿La coordinación de una empresa tiene que ver con la comunicación?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
03	¿Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
04	¿El trabajo en equipo es bueno en su espacio laboral?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	

05	¿Su jefe inmediato crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos?	A(X) D () SUGERENCIAS:
06	¿Planifica y desarrolla redes de relaciones con clientes, colega y compañeros de trabajo?	A(X) D () SUGERENCIAS:
07	¿Asume el grado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores?	A(X) D () SUGERENCIAS:
08	¿Estará de acuerdo en que la institución promueva una forma diferente de comunicación?	A(X) D () SUGERENCIAS:
09	Si un compañero le pidiera un favor que usted se sintiera incapaz de cumplir, ¿le diría que no?	A(X) D () SUGERENCIAS:
10	¿Cumplo con las actividades planificadas?	A(X) D () SUGERENCIAS:
11	¿Cuándo se presentan problemas, utiliza una comunicación adecuada para resolverlos?	A(X) D () SUGERENCIAS:
12	¿Una buena comunicación mejora la satisfacción laboral en la Caja Sullana en la oficina Motupe?	A(X) D () SUGERENCIAS:

13	Ante una crítica acerca de usted, ¿intenta comprender el otro punto de vista?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
14	Cuando un compañero suyo está opinando sobre un tema del cual usted no tiene ningún tipo de interés, ¿tiende a ignorar el mensaje?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
15	Me siento incómodo, cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
16	Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna.	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
17	Si la conducta de otro le molesta ¿Le cuesta decirsele y pedirle que cambie su manera de proceder?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
18	Se percibe que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
DESEMPEÑO LABORAL		
01	¿Entiendo de manera clara las metas de la institución?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
02	¿Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

03	¿Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área?	A(X) D () SUGERENCIAS:
04	¿Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de la institución?	A(X) D () SUGERENCIAS:
05	¿Se considera factor clave, para el éxito de la organización?	A(X) D () SUGERENCIAS:
06	¿En la organización donde labora le permite realizar línea de carrera?	A(X) D () SUGERENCIAS:
07	¿Cuándo las cosas salen mal, las dependencias son rápidas en culpar a otras?	A(X) D () SUGERENCIAS:
08	¿Acepta las reglas establecidas por el jefe?	A(X) D () SUGERENCIAS:
09	¿Llega puntual al trabajo?	A(X) D () SUGERENCIAS:
10	¿Falta mucho al trabajo?	A(X) D () SUGERENCIAS:
11	¿Acepta la división de tareas establecidas por el jefe?	A(X) D () SUGERENCIAS:
12	Asume el grado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.	A(X) D () SUGERENCIAS:

13	¿Considero que mi trabajo me ha permitido desarrollar mis capacidades como persona y como profesional?	A(X) D () SUGERENCIAS:
14	¿Colabora con la implementación y utilización de tecnología para optimizar proceso de trabajo dentro del establecimiento?	A(X) D () SUGERENCIAS:
15	¿El área donde laboras, desarrollas tus conocimientos adquiridos?	A(X) D () SUGERENCIAS:
16	¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?	A(X) D () SUGERENCIAS:
17	¿En el último año, ha tenido oportunidades de aprender y crecer en el trabajo?	A(X) D () SUGERENCIAS:
18	¿Te gustaría que en el área donde te desarrollas te motiven con diferentes métodos?	A(X) D () SUGERENCIAS:
19	¿Mi entorno dificulta mi labor de desarrollo?	A(X) D () SUGERENCIAS:
20	¿Las personas se sienten motivadas de pertenecer a esta organización?	A(X) D () SUGERENCIAS:
21	¿El trabajo en equipo es bueno en su espacio laboral?	A(X) D () SUGERENCIAS:

22	¿Se siente comprometido con el éxito de la organización?	A(X) D () SUGERENCIAS:
23	¿Cumple los plazos tomando todos los márgenes de tolerancia previstos y la calidad mínima necesaria para cumplir el objetivo?	A(X) D () SUGERENCIAS:
24	¿Cuentas con las habilidades suficiente para el cargo que ocupas?	A(X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(43) D ():
6. COMENTARIOS GENERALES		
7. OBSERVACIONES		

Juez Experto: Milken Ricarte Chávayry Becerra
Colegiatura N° 04028

5	PT-5	Validación de Instrumentos
---	------	----------------------------

**INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO
DE EXPERTOS**

8. NOMBRE DEL JUEZ		Montenegro Camacho Luis Arturo
9.	PROFESIÓN	Docente
	ESPECIALIDAD	Estadística
	GRADO ACADÉMICO	Doctor
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	20 años
	CARGO	Docente Tiempo Completo en la Universidad César Vallejo - Filial Chiclayo
<p align="center">Título de la Investigación:</p> <p align="center">COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA CAJA SULLANA - OFICINA MOTUPE – 2020</p>		
10. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	<p align="center">Nombre del autor (es):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ascencio Juárez, Luisa Esmeralda. ✓ Fernández Suárez, Lessly Juliana.
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
11. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario (X)

12. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL: Determinar la relación entre la comunicación Asertiva y el Desempeño laboral en la Caja Sullana oficina Motupe- 2020.	
	ESPECÍFICOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el nivel de la comunicación asertiva que se viene aplicando en la Caja Sullana de la Oficina Motupe, año 2020. • Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de caja Sullana Oficina Motupe – 2020. • Demostrar la relación que existe entre la comunicación asertiva y desempeño laboral de la Caja Sullana - Oficina Motupe – 2020 		
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N	7. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
	COMUNICACIÓN ASERTIVA	
01	¿Considera que mantener una buena comunicación entre compañeros es necesaria?	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	¿La coordinación de una empresa tiene que ver con la comunicación?	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	¿Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización?	A (X) D () SUGERENCIAS:

04	¿El trabajo en equipo es bueno en su espacio laboral?	A(X) D() SUGERENCIAS:
05	¿Su jefe inmediato crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos?	A(X) D() SUGERENCIAS:
06	¿Planifica y desarrolla redes de relaciones con clientes, colega y compañeros de trabajo?	A(X) D() SUGERENCIAS:
07	¿Asume el grado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores?	A(X) D() SUGERENCIAS:
08	¿Estará de acuerdo en que la institución promueva una forma diferente de comunicación?	A(X) D() SUGERENCIAS:
09	Si un compañero le pidiera un favor que usted se sintiera incapaz de cumplir, ¿le diría que no?	A(X) D() SUGERENCIAS:
10	¿Cumplo con las actividades planificadas?	A(X) D() SUGERENCIAS:
11	¿Cuándo se presentan problemas, utiliza una comunicación adecuada para resolverlos?	A(X) D() SUGERENCIAS:

12	¿Una buena comunicación mejora la satisfacción laboral en la Caja Sullana en la oficina Motupe?	A(X) D () SUGERENCIAS:
13	Ante una crítica acerca de usted, ¿intenta comprender el otro punto de vista?	A(X) D () SUGERENCIAS:
14	Cuando un compañero suyo está opinando sobre un tema del cual usted no tiene ningún tipo de interés, ¿tiende a ignorar el mensaje?	A(X) D () SUGERENCIAS:
15	Me siento incómodo, cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.	A(X) D () SUGERENCIAS:
16	Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna.	A(X) D () SUGERENCIAS:
17	Si la conducta de otro le molesta ¿Le cuesta decirse y pedirle que cambie su manera de proceder?	A(X) D () SUGERENCIAS:
18	Se percibe que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.	A(X) D () SUGERENCIAS:
DESEMPEÑO LABORAL		
01	¿Entiendo de manera clara las metas de la institución?	A(XX) D () SUGERENCIAS:
02	¿Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con	A(X) D () SUGERENCIAS:

	la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible?	
03	¿Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área?	A(X) D () SUGERENCIAS:
04	¿Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de la institución?	A(X) D () SUGERENCIAS:
05	¿Se considera factor clave, para el éxito de la organización?	A(X) D () SUGERENCIAS:
06	¿En la organización donde labora le permite realizar línea de camera?	A(X) D () SUGERENCIAS:
07	¿Cuándo las cosas salen mal, las dependencias son rápidas en culpar a otras?	A(X) D () SUGERENCIAS:
08	¿Acepta las reglas establecidas por el jefe?	A(X) D () SUGERENCIAS:
09	¿Llega puntual al trabajo?	A(X) D () SUGERENCIAS:
10	¿Falta mucho al trabajo?	A(X) D () SUGERENCIAS:
11	¿Acepta la división de tareas establecidas por el jefe?	A(X) D () SUGERENCIAS:

12	Asume el grado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
13	¿Considero que mi trabajo me ha permitido desarrollar mis capacidades como persona y como profesional?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
14	¿Colabora con la implementación y utilización de tecnología para optimizar proceso de trabajo dentro del establecimiento?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
15	¿El área donde laboras, desarrollas tus conocimientos adquiridos?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
16	¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
17	¿En el último año, ha tenido oportunidades de aprender y crecer en el trabajo?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
18	¿Te gustaría que en el área donde te desarrollas te motiven con diferentes métodos?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
19	¿Mi entorno dificulta mi labor de desarrollo?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
20	¿Las personas se sienten motivadas de pertenecer a esta organización?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

21	¿El trabajo en equipo es bueno en su espacio laboral?	A(X) D () SUGERENCIAS:
22	¿Se siente comprometido con el éxito de la organización?	A(X) D () SUGERENCIAS:
23	¿Cumple los plazos tomando todos los márgenes de tolerancia previstos y la calidad mínima necesaria para cumplir el objetivo?	A(X) D () SUGERENCIAS:
24	¿Cuentas con las habilidades suficiente para el cargo que ocupas?	A(X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(43) D ():
13. COMENTARIOS GENERALES		
14. OBSERVACIONES		



Montenegro Camacho Luis Arturo
Juez Experto
COESPE N°: 262.

5	PT-5	Validación de Instrumentos
---	------	----------------------------

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

15. NOMBRE DEL JUEZ		Juan Roberto Romero Ríos
16.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Administrador
	GRADO ACADÉMICO	Colegiado
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	8 años
	CARGO	Analista Liquidador
Título de la Investigación: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA CAJA SULLANA - OFICINA MOTUPE – 2020		
17. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Nombre del autor (es): ✓ Ascencio Juárez, Luisa Esmeralda. ✓ Fernández Suárez, Lessly Juliana.
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
18. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario (X)
19. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL:</u> Determinar la relación entre la comunicación Asertiva y el Desempeño laboral en la Caja Sullana oficina Motupe- 2020.

		<p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el nivel de la comunicación asertiva que se viene aplicando en la Caja Sullana de la Oficina Motupe, año 2020. • Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de caja Sullana Oficina Motupe – 2020. • Demostrar la relación que existe entre la comunicación asertiva y desempeño laboral de la Caja Sullana - Oficina Motupe – 2020
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N	8. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
	COMUNICACIÓN ASERTIVA	
01	¿Considera que mantener una buena comunicación entre compañeros es necesaria?	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	¿La coordinación de una empresa tiene que ver con la comunicación?	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	¿Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización?	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	¿El trabajo en equipo es bueno en su espacio laboral?	A (X) D () SUGERENCIAS:

05	¿Su jefe inmediato crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos?	A(X) D () SUGERENCIAS:
06	¿Planifica y desarrolla redes de relaciones con clientes, colega y compañeros de trabajo?	A(X) D () SUGERENCIAS:
07	¿Asume el grado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores?	A(X) D () SUGERENCIAS:
08	¿Estará de acuerdo en que la institución promueva una forma diferente de comunicación?	A(X) D () SUGERENCIAS:
09	Si un compañero le pidiera un favor que usted se sintiera incapaz de cumplir, ¿le diría que no?	A(X) D () SUGERENCIAS:
10	¿Cumplo con las actividades planificadas?	A(X) D () SUGERENCIAS:
11	¿Cuándo se presentan problemas, utiliza una comunicación adecuada para resolverlos?	A(X) D () SUGERENCIAS:
12	¿Una buena comunicación mejora la satisfacción laboral en la Caja Sullana en la oficina Motupe?	A(X) D () SUGERENCIAS:

13	Ante una crítica acerca de usted, ¿intenta comprender el otro punto de vista?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS:
14	Cuando un compañero suyo está opinando sobre un tema del cual usted no tiene ningún tipo de interés, ¿tiende a ignorar el mensaje?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS:
15	Me siento incómodo, cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS:
16	Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna.	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS:
17	Si la conducta de otro le molesta ¿Le cuesta decirsele y pedirle que cambie su manera de proceder?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS:
18	Se percibe que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS:
DESEMPEÑO LABORAL		
01	¿Entiendo de manera clara las metas de la institución?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS:
02	¿Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS:

03	¿Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
04	¿Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de la institución?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
05	¿Se considera factor clave, para el éxito de la organización?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
06	¿En la organización donde labora le permite realizar línea de cámara?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
07	¿Cuándo las cosas salen mal, las dependencias son rápidas en culpar a otras?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
08	¿Acepta las reglas establecidas por el jefe?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
09	¿Llega puntual al trabajo?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
10	¿Falta mucho al trabajo?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
11	¿Acepta la división de tareas establecidas por el jefe?	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
12	Asume el grado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.	A(<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

13	¿Considero que mi trabajo me ha permitido desarrollar mis capacidades como persona y como profesional?	A(X) D () SUGERENCIAS:
14	¿Colabora con la implementación y utilización de tecnología para optimizar proceso de trabajo dentro del establecimiento?	A(X) D () SUGERENCIAS:
15	¿El área donde laboras, desarrollas tus conocimientos adquiridos?	A(X) D () SUGERENCIAS:
16	¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?	A(X) D () SUGERENCIAS:
17	¿En el último año, ha tenido oportunidades de aprender y crecer en el trabajo?	A(X) D () SUGERENCIAS:
18	¿Te gustaría que en el área donde te desarrollas te motiven con diferentes métodos?	A(X) D () SUGERENCIAS:
19	¿Mi entorno dificulta mi labor de desarrollo?	A(X) D () SUGERENCIAS:
20	¿Las personas se sienten motivadas de pertenecer a esta organización?	A(X) D () SUGERENCIAS:
21	¿El trabajo en equipo es bueno en su espacio laboral?	A(X) D () SUGERENCIAS:

22	¿Se siente comprometido con el éxito de la organización?	A(X) D () SUGERENCIAS:
23	¿Cumple los plazos tomando todos los márgenes de tolerancia previstos y la calidad mínima necesaria para cumplir el objetivo?	A(X) D () SUGERENCIAS:
24	¿Cuentas con las habilidades suficiente para el cargo que ocupas?	A(X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(42) D ():
20. COMENTARIOS GENERALES		
21. OBSERVACIONES		


 Juan Roberto Ramero Ríos
 Colegiatura N° 11542

Anexo 6: Declaración jurada



DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor (es) del trabajo titulado:

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA CAJA SULLANA – OFICINA MOTUPE – 2020

El texto de mi trabajo de investigación responde y receta lo indicado en el Código de ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Ascencio Juárez, Luisa Esmeralda	DNI: 71314659	
Fernández Suárez, Lessly Juliana	DNI: 76009965	

Anexo 7: Formato T1-CI-USS.



**FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
[LICENCIA DE USO]**

Pimentel, 22 DE SEPTIEMBRE DE 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
LUISA ASCENCO JUAREZ Y LESSLY FERNANDEZ SUAREZ con DNI
71374659 - 76009965

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

"LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LA CATA SULLANA - OFICINA MOTUPE - 2020"

presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de ADMINISTRACIÓN de la Facultad de Ciencias Empresariales Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y mostrar al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
<u>LUISA ASCENCO JUAREZ</u>	<u>71374659</u>	
<u>LESSLY FERNANDEZ SUAREZ</u>	<u>76009965</u>	

Anexo 8: Turnitin.

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA CAJA SULLANA - OFICINA MOTUPE - 2020	Ascencio Juárez Luisa Esmerald Fernández Suárez Lessly Juliana
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
13122 Words	71230 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
92 Pages	1.0MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Jul 24, 2023 2:44 PM GMT-5	Jul 24, 2023 2:45 PM GMT-5
● 20% de similitud general El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none">• 18% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 14% Base de datos de trabajos entregados• 4% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossref	
● Excluir del Reporte de Similitud	
<ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)• Material citado	

Anexo 9: Acta de aprobación de informe de investigación.



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1099-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller Ascencio Juárez Luisa Esmeralda y Fernández Suárez Lessly Juliana, con su tesis Titulada Comunicación asertiva y el desempeño laboral de la Caja Sullana – oficina Motupe- 2020.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 20% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 26 de Julio de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

Anexo 10: Resolución de proyecto.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1099-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 22 de octubre de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0359-2020/FACEM-DA-USS de fecha 22/10/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveydo del Decano de FACEM, de fecha 22/10/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de investigación, de los estudiantes del IX ciclo de la asignatura de Investigación I, de la Escuela Académico Profesional de Administración, del programa PAST, sesión "A" - semestre 2020 II, a cargo del docente Dr. Onésimo Mego Núñez, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(a)
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADHISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Rm. 5, cametera a Pimental
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

N°	AUTOR(S)	TÍTULO DE PROYECTO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	ADRIANZEN TICLLA FELIX JOEL SILVA QUESA FERNANDO	LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN EN LOS CLIENTES DE LA CMAC AREQUIPA-AGENCIA MOSHOQUEQUE- CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	ALARCON ALARCON WENDY PAMELA CARDENAS RAMIREZ JANIRA JULEISY	LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL BANCO DE CREDITO DEL PERU, OFICINA MERCADO MODELO, CHICLAYO-2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	ASCENCIO JUAREZ LUISA ESMERALDA SUAREZ LESSLY JULIANA	COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CAJA SULLANA - OFICINA MOTUPE - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	BARBOZA PAISIG WENDY ESTEFANI VILCHEZ BECERRA KARINA ESMERALDA	MARKETING DIGITAL PARA EL INCREMENTO DE LAS VENTAS EN LA PICANTERIA MI DELFIN - CHICLAYO-2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	BONILLA PENA MARVIN MARTINEZ PARRAGUEZ MARILUZ STEFANI	EL PROCESO DE INVENTARIOS Y EL CONTROL DE LAS VENTAS ONLINE EN LAS TIENDAS TOPTOP, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	BUSTAMANTE SAYAVERDE WILDER IVAN LINARES PEREZ ALINA SELENIA	LOS PROCESOS DE COBRANZA Y LOS NIVELES DE MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA S.A.C. AGENCIA, CHOTA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	CHILCON MONTEZA MARILYN AZUCENA FLORES INOÑAN JULIO GIANPIER	EL TRABAJO REMOTO Y EL COMPROMISO DE LOS COLABORADORES DEL BCP, AGENCIA BALTA, CHICLAYO-2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	CIEZA ROMERO YULISA DEL PILAR ROSILLO VARGAS OSCAR ROBERTO	EL DESEMPEÑO LABORAL Y LAS HABILIDADES BLANDAS EN LOS COLABORADORES DE LA CMAC TRUJILLO SA- AGENCIA MOSHOQUEQUE- CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	CORDOVA CERNA EVELIN LISBETH VASQUEZ LOPEZ JOHN CHRISTOPHER	LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA INSIGHT PERÚ GROUP DE CHICLAYO-2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	CORRALES DIAZ MABEL GALVEZ LLATAS YESSICA KARINA	LOS COSTOS DE PRODUCCIÓN Y EL PROCESO DE LAS VENTAS EN UNA EMPRESA EXPORTADORA , CHICLAYO- 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	CUSTODIO MONTENEGRO ELIANA DEL ROCIO RAMIREZ GUTIERREZ ROSSY GRACIELA	EL DESEMPEÑO Y LA MOTIVACION LABORAL DE LOS DOCENTES EN LA INSTITUCION EDUCATIVA LUIS NEGREIROS VEGA, PATAPO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	DANBAN DE LA CRUZ CARLOS ALBERTO DE LA CRUZ CAJO JUNIOR ESTANLYN	ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TÚCUME, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	DE LA CRUZ GRANADOS NATALY STEPHANIE	ESTRATEGIAS DE VENTAS PARA CAPTAR NUEVOS CLIENTES EN LA EMPRESA NATALYS CATERING & BUFFET, PISCO, CHICLAYO.2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISSION E INFORMES

074 481630 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1099-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO DE PROYECTO	LINEA DE INVESTIGACIÓN
14	DEL AGUILA BERNAL LEONEL HUAMANCHUMO BANCES WILLIAN JOEL	MOTIVACION Y CAPACITACION DEL PERSONAL EN LA EMPRESA ENTEL PERU SA. REAL PLAZA ,CHICLAYO -2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	DELGADO GUEVARA GUISELA MARIMAR	EL MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LA VENTA DEL CAFE GRAND ORO EN LA COOPERATIVA AGRARIA SANTA ROSA L.T.D.A. JAEN -2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	DIEZ MARTINEZ LUISMIT JHORLEY SILVA SANCHEZ CRISTIAN ANDERSON	LA ROTACIÓN Y EL ABSENTISMO DE PERSONAL EN LA EMPRESA V.R SOLUTIONS SEDE CHICLAYO - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	ESCRIBANO ESCRIBANO JHON CARLOS MOISES PEREZ PEREZ SELY	LA GESTION EMPRESARIAL Y CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES EN LA EMPRESA SEMAPE REPARACIONES & SERVICIOS , LIMA- 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	FERNANDEZ REYES LUIS FERNANDO VELARDE CHUQUITUCTO LEYDI	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA EMPRESA ATLANTICA S.R.L , CHICLAYO- 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	FLORES QUISPE DEYSIANALI IGNACIO DEL AGUILA ANGIELLA LUZBETH	GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA NEOTECK S.A.C CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20	JARA CORTEZ LUIS MIGUEL VILLALOBOS CHAVEZ DE VASQUEZ ENIDA JANET	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA ATENCION A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN LA VICTORIA - CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	LAM RAMIREZ ALEJANDRO ABRAHAM PAREDES MORALES LUCERO ANABELL	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE MARCA DE LA EMPRESA KARIMA SAC, CHICLAYO -2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22	MEDINA FLORES FLOR MARIA SANCHEZ NEYRA JOSE WILSON	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23	MEJIA CABRERA LORENA ELIZABETH TANTA LOZANO HILDER HECTOR	LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA QUAVE , CHIMBOTE - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24	MESONES DAVILA LESLI ADRIANA ROJAS HAYA EDITH DEL PILAR	GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA KONECTA ,CHICLAYO- 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25	POZO HUAMAN MILAGROS ISABEL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA, CHICLAYO-2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26	ROJAS SAAVEDRA MONICA VANESSA YAJAHUANCA RODRIGUEZ DIANA BAROLINA	PROCESO DE SELECCIÓN Y CAPACITACION DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TECNOLOGÍA ESPACIO Y CONFORT S.A.C. JAEN-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481630 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimental
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1099-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TÍTULO DE PROYECTO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
27	SUCLUPE LLONTOP ROCY PAOLA TANTARICO HUANCAS MARLY JANET	MARKETING MIX PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE ELECTRO ORIENTE S.A. AMAZONAS , CAJAMARCA, JAEN -2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28	TELLO JARAMILLO MAGGIE LUZBETH TORRES MENDOZA SANDRA JOSEFINA	MARKETING MIX PARA LA CAPTACIÓN DE NUEVOS CLIENTES EN HOTEL AMERICA CHICLAYO- 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
29	VASQUEZ MONJA MARIA CECILIA	PLAN DE CAPACITACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN MIBANCO AGENCIA LA VICTORIA, CHICLAYO-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30	WILCAMANGO GAITAN LEYDI RUTH	LA GESTION DEL CAPITAL HUMANO PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA GARCIA IDROGO & ASOCIADOS E.I.R.L., CHICLAYO-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
31	ZERA BANCES MARIA DEL PILAR	LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA MOTIVACION EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AGROVISION PERU SAC- 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, cametera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 11: Evidencias fotográficas de la encuesta aplicada.

