

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

TEMA:

La incidencia de la comunicación asertiva en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de productos de cuidado capilar de la ciudad de Quito en el año 2022.

AUTOR:

Valeria Estefania Cervantes Sánchez

Previó a la obtención del grado académico de:

MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TUTOR:

Ing. Freddy Ronalde Camacho Villagómez, PhD.

Guayaquil, Ecuador

2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Licenciada Valeria Estefania Cervantes Sánchez**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión del Talento Humano.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Camacho Villagómez, Freddy, PhD.

REVISOR

Ing. Bajaña Villagómez, Yanina Shegia, PhD.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Ing. Bustos Goya, Zoila Rosa, Mgs.

Guayaquil, a los 27 días del mes de julio del año 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Valeria Estefanía Cervantes Sánchez

DECLARO QUE:

El Proyecto de investigación: **Análisis de la incidencia de la comunicación asertiva en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de productos de cuidado capilar de la ciudad de Quito en el año 2022.** previo a la obtención del **Grado Académico de Magister en Gestión de Talento Humano**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que consta al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 27 días del mes de julio del año 2023

LA AUTORA

Lic. Valeria Estefania Cervantes Sánchez.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTORIZACIÓN

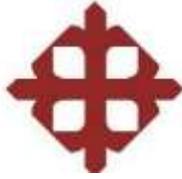
Yo, Valeria Estefania Cervantes Sánchez

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión del Talento Humano en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, titulado: **Análisis de la incidencia de la comunicación asertiva en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de productos de cuidado capilar de la ciudad de Quito en el año 2022.** previo a la obtención del **Grado Académico de Magister en Gestión de Talento Humano**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 27 días del mes de julio del año 2023

LA AUTORA

Lic. Valeria Estefania Cervantes Sánchez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
INFORME DE URKUND**



TEMA: “La incidencia de la comunicación asertiva en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de productos de cuidado capilar de la ciudad de Quito en el año 2022.”

MAESTRANTE: Valeria Estefania Cervantes Sánchez

MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO, II COHORTE PARALELO B

ELABORADO POR:

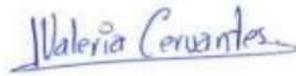
Ing. Camacho Villagómez, Freddy, Ph.D.
Director de Trabajo de Titulación

AGRADECIMIENTO

Siempre agradecida con Dios, por guiarme y no abandonarme en todas las metas y decisiones tomadas.

Infinitas gracias a mis padres que siempre me ha apoyado a sobresalir en el ámbito profesional.

Retribuyo este gran logro a mi tía quien ha sido el pilar fundamental emocional en mi vida por siempre estar presente con amor, tolerancia, cariño y apoyo constante.



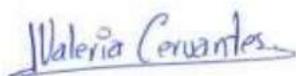
Lic. Valeria Estefania Cervantes Sánchez

DEDICATORIA

Dedico este gran logro a Dios, por brindarme la sabiduría de tomar las mejores decisiones para mi desarrollo profesional y personal.

También hago partícipes de este logro a profesionales de alto nivel, que me han dado la oportunidad de aprender y crecer en el ámbito profesional, teniendo la convicción que, para ser un buen profesional debemos ser excelentes seres humanos con propósitos.

A mis docentes, por haber compartido su conocimiento, sapiencia, experiencias y consejos el cual ha fortalecido y potenciado mi perfil profesional al culminar con éxito el trabajo de investigación.



Lic. Valeria Estefanía Cervantes Sánchez

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|------|
| Resumen..... | XIII |
| Abstract | XIV |
| Introducción | 2 |
| Antecedentes | 5 |
| Planteamiento De La Investigación | 10 |
| Objeto de Estudio | 10 |
| Campo de acción | 11 |
| Planteamiento del Problema..... | 11 |
| Área de Operaciones..... | 12 |
| Área Comercial..... | 13 |
| Formulación del Problema | 13 |
| Justificación..... | 15 |
| Justificación Teórica..... | 15 |
| Justificación Metodológica..... | 15 |
| Justificación Práctica | 16 |
| Objetivo General | 16 |
| Objetivos Específicos | 16 |
| Preguntas de Investigación..... | 17 |

| | |
|---|----|
| Hipótesis..... | 17 |
| Capítulo 1 Marco Teórico | 18 |
| Comunicación..... | 18 |
| Asertividad | 24 |
| Antecedentes Históricos | 24 |
| Desempeño Laboral..... | 25 |
| Capítulo 2: Marco Referencial | 28 |
| Capítulo 3 Marco Metodológico | 35 |
| Metodología Cuantitativa | 35 |
| Método deductivo..... | 35 |
| Tipo de investigación transversal | 35 |
| Alcance de la investigación – Descriptiva | 35 |
| Diseño de la investigación – No experimental..... | 35 |
| Procesamiento de la información | 35 |
| Sistema Informático SPSS..... | 36 |
| Microsoft Office | 36 |
| Google Forms | 36 |
| Población..... | 36 |
| Muestra..... | 36 |
| Instrumento..... | 37 |

| | |
|---|----|
| Variable 1: Comunicación Asertiva | 38 |
| Validez..... | 38 |
| Variable 2: Desempeño Laboral..... | 39 |
| Validez:..... | 40 |
| Capítulo IV Análisis de los Resultados..... | 42 |
| Análisis de datos variable comunicación asertiva | 44 |
| Análisis de datos variable desempeño laboral..... | 48 |
| Hallazgos con respecto a las hipótesis | 53 |
| Conclusiones | 55 |
| Recomendaciones..... | 57 |
| Referencias..... | 59 |
| Apéndice A: Solicitud de aceptación del uso del cuestionario por otro autor. | 66 |
| Apéndice B: Consentimiento Informado | 68 |
| Apéndice C: Instrumentos..... | 69 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 <i>Mapa dirección empresa.</i> | 10 |
| Figuras 2 <i>Árbol de problema</i> | 14 |
| Figuras 3 <i>Diagrama de un sistema general de comunicación.</i> | 19 |
| Figura 4 <i>Fórmula tamaño de la muestra.</i> | 37 |
| Figura 5 <i>Operacionalización de la variable comunicación asertiva</i> | 38 |
| Figura 6 <i>Validación de contenido del instrumento comunicación asertiva.</i> | 39 |
| Figura 7 <i>Operacionalización de la variable Desempeño Laboral</i> | 40 |
| Figura 8 <i>Evaluación de profesionales instrumento desempeño laboral.</i> | 41 |
| Figura 9 <i>Alfa de Cronbach Desempeño Laboral</i> | 41 |
| Figura 10 <i>Clasificación de género</i> | 42 |
| Figura 11 <i>Clasificación por áreas de trabajo</i> | 42 |
| Figura 12 <i>Localidades</i> | 43 |
| Figura 13 <i>Datos Dimensión 1 Estrategias de Asertividad</i> | 44 |
| Figura 14 <i>Dimensión 2 Estilo Asertivo</i> | 45 |
| Figura 15 <i>Resultados Dimensión 3 Comunicación Precisa</i> | 47 |
| Figura 16 <i>Resultados Dimensión 1 Productividad</i> | 48 |
| Figura 17 <i>Resultados Dimensión 2 Habilidad</i> | 50 |
| Figura 18 <i>Resultados Dimensión 3 Motivación</i> | 51 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Distribución de personal por áreas en el año 2022 donde se puede constatar el número de colaboradores por área.</i> ----- | 11 |
| Tabla 2 <i>Alfa de crombach comunicación asertiva</i> ----- | 39 |
| Tabla 3 <i>Promedios Dimensión 1Estrategias de Asertividad</i> ----- | 45 |
| Tabla 4 <i>Promedios Dimensión 2 Estilo Asertivo</i> ----- | 46 |
| Tabla 5 <i>Promedios Dimensión 3 Comunicación Precisa</i> ----- | 48 |
| Tabla 6 <i>Promedios Dimensión 1 Productividad</i> ----- | 49 |
| Tabla 7 <i>Promedios Dimensión 2 Habilidad</i> ----- | 51 |
| Tabla 8 <i>Promedios Dimensión 3 Motivación</i> ----- | 52 |
| Tabla 9 <i>Estadística de la Regresión</i> ----- | 53 |
| Tabla 10 <i>Análisis de la Varianza</i> ----- | 53 |
| Tabla 11 <i>Probabilidad</i> ----- | 54 |

Resumen

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo analizar la incidencia de la comunicación asertiva en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de productos de cuidado capilar de la ciudad de Quito en el año 2022, con el propósito de conocer el comportamiento de ambas variables y el uso de las mismas en la empresa.

En la investigación se consideró elaborar una metodología cuantitativa con un enfoque deductivo. Para obtener información se aplicó encuestas validadas de cada una de las variables, cada encuesta se encuentra seccionada por dimensiones, las cuales han permitido tener mayor visibilidad del comportamiento de las variables, evidenciando que el 65.09% de la muestra encuestada aplicaron en un 83.2% estrategias de asertividad al momento de dominar sus emociones, expresar con elocuencia sus comentarios y opiniones, además se demostraron acciones y actitud asertiva. En cuanto al desempeño los resultados permitieron observar que el 84.1% en general cuentan con competencias aplicables a la productividad, demostrando destrezas, técnicas y métodos para el desarrollo de su trabajo, obteniendo una correlación entre ambas variables.

Se concluyó que existe altos índices de aplicación de comunicación asertiva entre el personal dentro de la organización, cumpliendo indicadores como: el dominio de emociones, expresión de ideas y opiniones con elocuencia y tranquilidad, además de tener acciones y comportamientos asertivos. Sin embargo, la motivación extrínseca tuvo una puntuación decreciente debido a que no existen planes de motivación que promuevan mejorar el desempeño.

Palabras Claves: Asertividad, Extrínseca, Desempeño.

Abstract

The purpose of this project is to analyze the incidence of assertive communication on the work performance of collaborators from a hair care production company based in the city of Quito in the year 2022, with the purpose of understanding the behavior of both variables and how they are used in the company.

The investigation considered to develop a quantitative methodology with a deductive approach. To obtain information, validated surveys for each of the variables were applied. Each survey was sectioned by dimensions, of which allowed them to have greater visibility of the behaviors of the variables; evidently showing that 65.09% of the surveyed sample applied in 83.2% of assertive strategies at the time to master their emotions, eloquently express comments and opinions, in addition to demonstrating assertive actions and attitude. In terms of performance, the results allowed an observation that in general, 84.1% of the sample have competencies applicable to productivity, demonstrating skills, techniques, and methods for the development of their work, obtaining a correlation between both variables.

It was concluded that there are high rated of application of assertive communication among staff within the organization, fulfilling indicators such as the mastery of emotions, expressions of ideas and opinions in an eloquent and calm manner in addition to having assertive behaviors. However, extrinsic motivation had a decreasing score due to the fact that there are no motivation plans that promote performance improvement.

Keywords: Assertiveness, Extrinsic, Performance.

Introducción

La comunicación en el ser humano es un proceso inherente a su nacimiento, dicho proceso es biológico, además que permite la relación con el resto de la humanidad intercambiando mensajes mediante una lengua, idioma logrando una expresión oral y emocional. Navas (1998) la comunicación es importante para el desarrollo de la vida del ser humano, en los contextos sociales, familiares, laborales, este último es de gran relevancia puesto que las organizaciones requieren que la comunicación sea clara, concisa, directa, transparente, estructurada.

La comunicación entre seres humanos es un proceso esencial para la vida en sociedad. Permite la transmisión de información, ideas, pensamientos y sentimientos de un individuo a otro, lo que nos permite establecer relaciones, resolver conflictos, tomar decisiones y compartir conocimientos. Watzlawick (1991) al ser un proceso intrínseco biológico y abierto, no es posible dejarlo de ejecutar. Hasta el mismo hecho de no expresar alguna palabra o emoción, puesto que transmite algo. Esta acción se la ejecuta a través la interrelación, contacto e influencia que tienen las personas entre ellas, considerando todo su entorno o contexto social. Es importante tener en cuenta que la efectividad de la comunicación depende no solo de estos de las relaciones comunicativas, sino también de la manera en que las personas se comunican. Watzlawick (1991) es por ello que para transmitir un mensaje es importante varios factores: el tono de voz, la forma, las expresiones faciales y corporales, influye mucho también los acontecimientos o vivencias de las personas para emitir información, dentro de este proceso cíclico de interacción es posible que el intercambio de opiniones, comentarios, etc., sean emitidas de manera singular de acuerdo a las experiencias, conocimientos, aprendizajes y costumbres.

Las relaciones comunicativas se refieren a la forma en que las personas interactúan entre

sí a través de la comunicación y cómo estas interacciones afectan la calidad y efectividad de la comunicación. Watzlawick (1991) el principio de la comunicación y las relaciones interpersonales, basadas en la igualdad, ecuanimidad de condiciones sobre el mismo contexto, también existen las relaciones complementarias sin condiciones de homogeneidad, sin embargo, se aceptan las diferencias entre individuos.

El interlocutor es una parte esencial en el proceso de comunicación ya que es el receptor del mensaje y su rol es fundamental para asegurar una comunicación efectiva. Sánchez (2017) el proceso de comunicación asertiva se encuentra representado por un interlocutor que transmite de manera ágil sus comentarios positivos, criterios, modos de pensar. Además de contar con la habilidad de manejar mensajes claros, concisos y objetivos por lo cual importante mencionar que recepta las opiniones ajenas.

Las relaciones comunicativas se basan en la confianza, la empatía y la comprensión mutua. Si las personas involucradas en la comunicación tienen una relación positiva y saludable, es más probable que la comunicación sea efectiva. Navas (1998) este estilo de comunicación permite al ser humano manifestar y exteriorizar información sea esta positiva o negativa, sin afectar la susceptibilidad de la persona que recibe el mensaje, puesto que dentro de este proceso prevalece el respeto.

La comunicación es un factor clave en el ámbito empresarial, ya que es fundamental para efectivizar las relaciones entre los colaboradores. Una comunicación efectiva en la empresa puede ayudar a mejorar la productividad, el clima laboral, la satisfacción de los empleados y el logro de objetivos comunes. Tobar (2002) las empresas atraviesan procesos de constante dinamismo, que mediante la comunicación las personas logran reconocer o identificar el funcionamiento de esta, a través del conocimiento de procesos que conforman la cadena de valor de las organizaciones. Es por ello que la comunicación es uno de los procesos medulares en las compañías puesto que conllevan a la interacción entre el personal, además de alinear

información de procesos, políticas y normativa interna, posibilitando la obtención de objetivos estratégicos para la organización, ayudando a crecer en el mercado y generando un dinamismo comercial muy apalancado de la tecnología.

El desempeño laboral se refiere a la manera en que los colaboradores realizan su trabajo y cumplen con las responsabilidades asignadas en la empresa. En general, el desempeño laboral se evalúa en términos de la cantidad y calidad del trabajo realizado, la eficiencia en la realización de las tareas y la capacidad para cumplir con los objetivos y metas establecidos. Chiavenato (2009) un elemento importante que permite evaluar el comportamiento y la ejecución de las funciones de los colaboradores en las organizaciones, además de cómo ellos aportan al negocio, es el desempeño laboral, puesto que se define como un proceso dinámico de valoración sistémica, que permite la toma de decisiones y continuar con la gestión de más propuestas de fortalecimiento de habilidades y competencias del personal, esto repotencia el rol y la capacidad de ejecutar holísticamente las funciones del personal en una organización, contribuyendo a alcanzar los objetivos planteados por la empresa.

En ese sentido, es importante mencionar el beneficio que tiene el proceso o elemento de la comunicación en el desempeño laboral en las organizaciones y en el ámbito laboral, ambos pilares se encuentran sumamente adheridos al impactar en resultados de las empresas. Guillen (2000) ya que al momento de comunicar sus actividades y funciones evitamos la ambigüedad y las organizaciones cuentan con trabajadores comprometidos en su rol, de tal manera se fortalece el sentido de pertenencia, la motivación y se genera una identidad corporativa, esto se evidencia en el aumento de su eficiencia incrementando el nivel de productividad y desarrollo de la empresa en el mercado.

Para la empresa que elabora productos de cuidado capilar, ubicada en Quito. Ambos procesos son inexistentes, el desempeño laboral para el personal del área productiva se lo ejecuta de acuerdo al cumplimiento de órdenes de trabajo y con las entregas de despacho a los

clientes, mientras que el personal del área comercial debe cumplir con la meta de venta establecida por la Gerencia Comercial, el personal administrativo cumple con las funciones detalladas en sus descriptivos de cargo.

Las actividades designadas al personal en su gran mayoría son realizadas por sus jefes inmediatos o líneas de supervisión, sin procesos claros de entrenamiento causando varios inconvenientes dentro de las funciones asignadas, además de no existir canales formales de comunicación, causando roces y por ende problemas en las relaciones interpersonales.

Antecedentes

Dentro de la investigación realizada por la revista ALAIC, detalla que en el mundo y con más impacto en un país ubicado en América del Sur – Colombia. Sánchez (2017) menciona que el aplicar procesos de comunicación y de producción de forma transversal en las organizaciones, conforman acciones de mejora y aportes no solo en la productividad, sino también en el clima organizacional, volviéndose más transparentes y fluidos los procesos, por consiguiente, mejorando la calidad de vida de los individuos que conforman la empresa.

Por lo tanto, para mejorar la productividad de la empresa, es esencial gestionar el desempeño laboral de los colaboradores y asegurarse de que estén trabajando a su máximo potencial. Sánchez (2017) adicionalmente señala que existe un incremento de más del 50% de indicador en las empresas que mencionan que este proceso es bastante fructuoso, puesto que la comunicación asertiva es eficaz, transparente y objetiva, esto causa un incremento en los procesos internos de las empresas como el desempeño laboral, siendo este de relevancia para generar mayor productividad y volviendo más rentables a las organizaciones en el mercado.

Dicho proceso debe ser visto de manera estratégica en las empresas para cumplir resultados, los mismos que son planteados desde una planificación estratégica y la comunicación es clave ya que en más de un 70% ésta interactúa con el resto de procesos de la cadena de valor, los cuales son cumplidos por el capital humano con una participación colaborativa y dinamismo al momento de interactuar y relacionarse día a día en las gestiones laborales (Krohling, 2016).

Para una de las potencias más grandes y evolutivas a nivel mundial como lo es Estados Unidos, al ser el tercer país más poblado del mundo, mismo que alberga poblaciones inmigrantes de distintas culturas, esto hace que la comunicación sea trascendental y dinámica, siendo esta una herramienta para contrarrestar la globalización y de tal manera alcanzado el desarrollo de las organizaciones en el mercado (Flores et al., 2018). La comunicación vista como un proceso estratégico y administrada de forma correcta, aportando al aprendizaje, conocimiento y relacionamiento del capital humano genera mejoras y cambios a nivel interno y externo produciendo acciones fructíferas, provechosas, decisiones efectivas, incremento en el desempeño, clima y satisfacción laboral. Esto apunta al cumplimiento de resultados de productividad y rentabilidad establecidos por las organizaciones (Flores et al., 2019).

En algunos países de América Latina, precisamente en Perú las organizaciones a nivel general presentan afectaciones en el desempeño de los trabajadores, teniendo como resultados: estrés, desmotivación, ansiedad, etc. Para contrarrestar dichas afecciones las empresas generaron acciones de mejora continua como: procesos de desarrollo y formación, análisis compensatorios, además de implementar mecanismos para repotenciar al capital humano (Flores et al., 2019).

Adicionalmente las empresas han definido considerar como acción de mejora a la comunicación asertiva, la cual permite a los trabajadores interactuar y mantener las relaciones efectivas permitiendo mejorando e incrementando el desempeño laboral y de tal manera llegar a los objetivos y metas establecidos por las empresas (Rivero, 2019).

EKOS (2015) indicó la relevancia de la comunicación organizacional a nivel mundial y la transformación que ella está teniendo en la actualidad. Alega también que el en el Ecuador el 54% de las empresas de todos los sectores emplean tiempo a la administración de dicho proceso.

Las empresas a nivel público y privado en el Ecuador se encuentran afectadas por un indicador de bajo desempeño laboral, lo que ha generado un incremento en los riesgos psicosociales del personal desencadenados en síntomas como: la ansiedad, estrés, acoso laboral

(EKOS, 2015).

Las normativas actuales determinadas por el Gobierno aportan de manera significativa al desarrollo integral de los trabajadores, uno de los puntos importantes a considerar es el nivel de comunicación siendo la asertividad el pilar fundamental para el desarrollo adecuado de este proceso de interacción, aportando en el desempeño laboral de los trabajadores (EKOS, 2015).

Es responsabilidad de los directivos que dirigen las organizaciones que existan un bajo desempeño laboral, al no considerar a la comunicación como un proceso estratégico y no determinar políticas y procesos, además de no implementar herramientas que fortalezca el desempeño de los trabajadores. En ese sentido la comunicación asertiva toma relevancia al momento de fomentar buenas prácticas para el desarrollo del personal y también es responsabilidad de los trabajadores cumplir con los procesos sistemáticos estipulado por la organización (EKOS, 2015).

Según la revista EKOS (2015) determinó que el 72% de las empresas cuentan con una persona encargada para dirigir el proceso de la comunicación corporativa. Otro indicador importante es que el 50% de las organizaciones en el Ecuador no implementan en la actualidad procesos de comunicación por lo que no existe una cultura de comunicación en los trabajadores.

Muchos empleadores desconocen el impacto positivo que genera la comunicación y como dicho proceso contribuye a la mejora de lineamientos siendo estos más eficaces y eficientes (EKOS, 2015).

Con el pasar del tiempo las organizaciones están tomando la importancia de la comunicación interna como un proceso clave para la rentabilidad y para el cumplimiento de objetivos estratégicos. Una correcta administración de este proceso que es dinámico dentro de las empresas, disminuye reprocesos dentro de las áreas, conflictos y mantiene un correcto manejo de las relaciones interpersonales (Montesdeoca, 2017) .

La industria y mercado del cuidado e higiene personal se desarrolló a mediados del siglo

XX, cuando se comenzó a utilizar el agua pura y el jabón para la limpieza personal, este sector tiene dos gamas de líneas de productos, cosméticos para la piel y cosméticos para el cuidado del cabello. Dentro del mercado de la cosmética para la piel encontramos todos los productos de limpieza e higiene como, jabones tónicos, desodorantes, pastas dentales, etc. (Aquiye et al., 2020).

Mientras que, en la línea de cosméticos capilares, encontramos a los champús, acondicionadores, tintes, cascarillas y productos para el moldeado del cabello, este sector de la industria está representado por empresas como Procter & Gamble, Unilever, Wella y Amway, entre otras caracterizado por tener una gran dinámica de consumo en todo el mundo, es por eso que a diario las empresas lanzan nuevos productos o reformulaciones con el fin de satisfacer las exigencias de los consumidores de esta industria (Aquiye et al., 2020).

El sector de la industria de la cosmética y cuidado personal está conformado por tres categorías de productos, los cuales son; productos para el cuidado de la piel que representa el 69.4%, productos para el cuidado del cabello que se ocupa el 25.3%, y el maquillaje que está representado solo por un 5.4% de este sector (Aquiye et al., 2020).

El mercado de la cosmética y la higiene personal en Perú ha experimentado un crecimiento continuado durante los últimos cinco años. En 2019, el crecimiento fue impulsado por un aumento del 2,7% en las ventas de maquillaje, del 2,3% en perfumes, del 3,7% en preparaciones capilares y del 3,3% en geles de baño, desodorantes y productos para la higiene dental, la producción nacional de productos cosméticos ha descendido año tras año desde el 2012, año en el que la producción nacional representaba el 37% de la oferta. En 2019, el 75% de los productos se importaron, mientras que el 25% restante era de producción nacional, dentro de los productores locales, destacan Unique, con un 33% del total de la producción, Intradevco, con un 18% y Yobel, que produce un 17% del total (Aquiye et al., 2020).

A nivel local, en el Ecuador según es de cierto modo, uno de los mercados más

impredecibles de la región, muestra de ello son las sorprendentes cifras que arroja el mercado de la belleza en la nación. Para un país donde la vanidad no tiene fama y su población asciende a los 17 millones de habitantes, las ventas son elevadas (Noticias Multinivel, 2015).

Según cifras oficiales reveladas por la Asociación Ecuatoriana de Productos Cosméticos, de Higiene y Absorbentes (ProCosméticos), las ventas de belleza en Ecuador suman \$1.000 millones de dólares, con un crecimiento estimado entre el 3% y el 5% anual.

La misma fuente reveló que 98 de cada 100 hogares ecuatorianos posee al menos 5 productos de belleza, además de aserir que en el país se comercializan cerca de 50 millones de productos cosméticos anuales, es decir, un promedio de más de 3 productos anuales per cápita.

Entre las empresas de mayor crecimiento en el país se encuentran Belcorp (de casa colombiana propietaria de L'ebel, Esika y Cyzone), Oriflame y Yanbal, todas con ventas por encima de los \$150 millones de dólares al año. En Ecuador hay 35 empresas de cosméticos y belleza, 20 locales y 15 extranjeras (Gonzalez, 2015).

En una de las empresas nacionales pionera en la elaboración de productos de cuidado capilar, ubicada en la ciudad de Quito. La cual pertenece a una industria que tiene un crecimiento anual del 5% y representa el 1,4% del PIB nacional, esto es un valor aproximado de USD 1.300 millones. Además, que origina más de 10 mil empleos directos y 30 mil indirectos. Para dicha organización, este sector ve con proyección la negociación de los acuerdos comerciales con los países latinoamericanos, europeos y E.E.U.U., ya que no solo se desarrolla en el mercado, sino porque repotencia el crecimiento y aumento de productos innovadores y diversificados que aprovechan la biodiversidad del Ecuador.

Para esta organización es evidente el interés por el crecimiento que desea tener en el mercado y sobre todo la expansión a nivel internacional. Sin embargo, es importante mencionar que esta empresa es de origen familiar y los procesos han sido manejados de manera empírica sin el personal altamente calificado para la administración de ella.

Uno de esos procesos es la comunicación, el cual ha afectado directamente al desempeño laboral de sus colaboradores y a su vez en otros indicadores importantes para la compañía como son: la calidad del producto, mermas, servicio al cliente (interno y externo), esto ha perjudicado a la imagen de la empresa ante sus clientes y como resultados pérdidas en las ventas, generando una tendencia a la baja en la rentabilidad.

Planteamiento De La Investigación

Objeto de Estudio

La planta industrial se encuentra ubicada en la ciudad de Quito, específicamente en la parroquia de Chillogallo, al sur de la ciudad. Es una de las compañías pioneras en la elaboración de productos del cuidado capilar, dicha empresa tiene una trayectoria en el mercado de más de cinco décadas, bajo la fundación de la Dra. Mariela Guzmán, actualmente se manifiesta como una empresa familiar – nacional.

Figura 1

Mapa dirección empresa.



Nota: Tomada de (google, 2000).

Su estructura organizacional se encuentra dividida en tres considerables áreas con un total de 260 trabajadores distribuidos de la siguiente manera: 24 trabajadores en el área de administración, 141 pertenecen al área comercial y 95 trabajadores en el área de operaciones.

Cabe mencionar que el área comercial se encuentra distribuida a nivel nacional en las distintas provincias del Ecuador, prevalece el género femenino con un total de 169 y 91

hombres, en edades que comprenden desde los 20 años hasta los 65 años.

Considerando la situación actual de los trabajadores de dicha compañía, además de tomar en cuenta la realidad coyuntural por la cual actualmente los trabajadores se encuentran atravesando sobre la mala o nula administración e ineficaz comunicación asertiva y su importancia con el desempeño laboral.

Campo de acción

Todas las áreas de la empresa de fabricación de productos del cuidado capilar (Operaciones, comercial, administración), ubicada en la ciudad de Quito durante el año 2022.

Tabla 1

Distribución de personal por áreas en el año 2022 donde se puede constatar el número de colaboradores por área.

| Área | Número Personas |
|-----------------------|------------------------|
| Administración | 24 |
| Comercial | 141 |
| Operaciones | 95 |
| Total, general | 260 |

Nota. Datos tomados del área de nómina.

Para el estudio actual se consideró los datos de nómina del año 2022, en el cual se detalla el número de personas de acuerdo a cada área, considerando al área administrativa con 24 personas, 141 en el área comercial y 95 en el área de operaciones, teniendo un total de 260 trabajadores a nivel nacional.

Planteamiento del Problema

Para esta planta industrial ubicada en la parroquia de Chillogallo, al sur de Quito, la cual tiene una infraestructura de construcción de 4.000 m² y dentro de su estructura organizacional con más de 250 empleados, además de tener una producción superior a las 500 mil unidades al mes, lo cual lo gestiona con el 65% de su capacidad para administrar los procesos.

Se destaca y reconoce la permanencia en el mercado, puesto que al ser la empresa pionera

a nivel local que fabrica productos de cuidado capilar y destacándose dentro del ranking de las marcas más recordadas por los consumidores (Calvopiña, 2018).

Internamente la compañía ha presentado falencia en la administración de procesos, uno de ellos es la inadecuada comunicación organizacional afectando a algunos indicadores, como son; el desempeño laboral, la calidad del producto, servicio al cliente interno y externo.

Actualmente, dicha compañía de elaboración de productos de cuidado capilar cuenta con tres grandes áreas, mismas que se detallan de la siguiente manera: área de operaciones, administración y comercial.

Área de Operaciones

En el área existen varios problemas por el déficit en el manejo del proceso de comunicación perjudicando de tal manera otros procesos que se encuentran entrelazados, al momento de no mantener canales y/o herramientas de comunicación formal para socializar las funciones e indicaciones al personal sobre sus funciones diarias, provocando distorsión en los mensajes, las cuales influyen en el desempeño de los colaboradores originando percances en los procesos de calidad, el cual es muy delicado al momento de despachar a los clientes.

En varias ocasiones han persistido las quejas de los clientes por temas de mal empaque de la mercadería, faltantes de producto vs las órdenes de trabajo, intercambio de productos, etc.

Esto a consecuencia también del mal manejo del proceso de entrenamiento a los operarios para que puedan manipular las maquinarias, además de la saturación de actividades mal planificadas dentro de la jornada laboral. Esta mala administración del personal por parte de las líneas de supervisión no es óptima para garantizar mejoras en el proceso productivo, y las medidas de solución con sanciones legales (llamados de atención) no son viables, puesto que indisponen al personal al incrementar la desmotivación, el miedo y aún más el no comunicar novedades de sus labores.

Otro factor importante es la inadecuada administración de las emociones también es un

grave problema para que exista una apropiada comunicación asertiva, ya que al momento de interactuar entre compañeros de trabajo influyen las emociones, las cuales no son canalizadas de manera correcta, existiendo resistencia, perjudicando el estado de ánimo por ende el desenvolviendo en las actividades a ejecutarse dentro de una jornada laboral (Goleman, 2013).

Área Comercial

El área se encuentra distribuida a nivel nacional, esta característica importante de la distancia entre colaboradores y líneas de supervisión, ha causado que las relaciones no sean efectivas a causa de la falta de seguimiento, integración y comunicación. Estas acciones cotidianas han desencadenado diversos problemas como: falta de conocimiento en los procesos a realizarse dentro de las funciones laborales, incumplimiento en las metas de ventas, bajo desempeño laboral, etc. El alto índice de rotación es un dato importante en el área.

El problema de no contar con una adecuada comunicación asertiva en las áreas relevantes de la cadena de valor, podría acrecentar en los colaboradores el desinterés en proponer acciones de mejora a su funciones o puestos de trabajo, socializar las novedades presentadas en el día a día de trabajo, caso contrario esto afectará de un manera significativa al desempeño laboral y el bienestar que se busca dentro de la organización, y a nivel macro los resultados y la rentabilidad se verá afectada para la organización.

Formulación del Problema

¿Cuál es la incidencia de la comunicación asertiva en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de fabricación productos de cuidado capilar de la ciudad de Quito en el año 2022?

Figuras 2

Árbol de problema



Nota: Herramienta para detección del problema o causa raíz.

Justificación

La investigación que actualmente se realiza es de gran relevancia, puesto que permite identificar a través de metodologías, teorías y procesos de investigación sobre la causa y efecto de los problemas que actualmente está atravesando la organización, sobre la comunicación asertiva y el desempeño laboral.

La comunicación dentro de las organizaciones es un proceso estratégico transversal que atañe a todas las áreas de la organización y un componente clave para la cultura organizacional.

Dicho proceso administrado de una forma adecuada genera utilidad garantizando y manteniendo el relacionamiento efectivo entre las diversas áreas y el personal, permitiendo el cumplimiento del propósito de la compañía, generando coherencia e integración entre las metas establecidas por la empresa.

Justificación Teórica

Esta investigación ayudará a compartir conocimientos y datos actualizados sobre las variables de comunicación asertiva y desempeño laboral en las organizaciones, sobre todo del sector cosmético de cuidado capilar. Además de aportar a personas que deseen realizar investigaciones posteriores sobre el tema, puesto que es un asunto de importancia en las compañías al generar bienestar integral para sus colaboradores, los mismos que se sentirán motivados y producirán mejor, así la empresa generará mayor rentabilidad.

Justificación Metodológica

La presente investigación pone en práctica procesos metodológicos y estadísticos ya existentes, para determinar nuevos datos y conceptos sobre las variables a estudiar comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores de una planta de elaboración de productos del cuidado capilar. Los instrumentos aplicados en dicha investigación servirán a profesionales del área de Recursos Humanos, Talento Humano de las organizaciones.

Con el fin de aplicarlos a la realidad de cada organización, y de tal manera generar

planes de mejora que aporten al bienestar de los trabajadores y de la organización en sus metas establecidas.

Justificación Práctica

En la práctica dicha investigación aportará a la organización en el diseño de un plan estratégico que propicie la comunicación asertiva y de tal manera mejore el desempeño de los colaboradores. Logrando que exista canales y herramientas de comunicación formales, para el desarrollo adecuado de sus actividades y funciones ya a la par una herramienta que evalúe el desempeño del personal.

Objetivo General

Determinar la incidencia de la comunicación asertiva en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de fabricación productos de cuidado capilar de la ciudad de Quito en el año 2022.

Objetivos Específicos

- 1.- Analizar las teorías relevantes en cuanto a la comunicación asertiva y desempeño laboral.
- 2.- Establecer la relación de estudios entre la comunicación asertiva y desempeño laboral en investigaciones referentes o similares a nivel nacional e internacional
- 3.- Establecer un marco metodológico que permita identificar la incidencia de la comunicación asertiva en el desempeño laboral los trabajadores de una empresa de fabricación productos de cuidado capilar de la ciudad de Quito en el año 2022.
- 4.- Diseñar un plan estratégico que propicie la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de fabricación productos de cuidado capilar de la ciudad de Quito en el año 2022.

Preguntas de Investigación

- 1.- ¿Cuáles son las teorías relevantes en cuanto a la comunicación asertiva y desempeño laboral?
- 2.- Cuál es la relación de estudios entre la comunicación asertiva y desempeño laboral en investigaciones referentes o similares a nivel nacional e internacional.
- 3.- Cuál es la importancia de establecer un marco metodológico que permita identificar la incidencia de la comunicación asertiva en el desempeño laboral los trabajadores de una empresa de fabricación productos de cuidado capilar de la ciudad de Quito en el año 2022.
- 4.- ¿Para qué diseñar un plan estratégico que propicie la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de fabricación productos de cuidado capilar de la ciudad de Quito en el año 2022?

Hipótesis

Ho: La comunicación asertiva no incide en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de fabricación productos de cuidado capilar de la ciudad de Quito en el año 2022.

Hi: La comunicación asertiva incide en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de fabricación productos de cuidado capilar de la ciudad de Quito en el año 2022.

Limitaciones

- Las leyes impuestas por los organismos de control.
- Las personas respondan con honestidad las encuestas.

Delimitaciones

- El estudio se realizará en Ecuador, Quito, en el año 2022.

Capítulo 1 Marco Teórico

Comunicación

La comunicación es un proceso inherente y fundamental para el ser humano y la sociedad, mediante el cual se intercambia criterios, comentarios, e información. para transmitir un mensaje. Para que este proceso sea efectivo necesita de un código para enviar la información (símbolos, ondas sonoras, letras) estos códigos deben encontrarse plasmados en un canal que puede ser papel aire, etc. Esta información es captada por el receptor, Quién a su vez interpretará la información recibida (Chiavenato I. , 2006).

Además, existen varios tipos de comunicación, la comunicación verbal, la cual se plasma mediante una conversación y es reforzada con gestos, miradas, señales del cuerpo, símbolos y movimientos del cuerpo de las manos. La comunicación interpersonal se la desarrolla mediante herramientas tecnológicas (celulares, computador) a través de la escritura (Chiavenato, 2006).

Para transmitir un mensaje efectivamente, es necesario considerar los elementos esenciales de la comunicación y también la calidad de las relaciones comunicativas entre las personas involucradas en la comunicación. La calidad de estas relaciones puede influir significativamente en la efectividad de la comunicación y en la capacidad de las personas para establecer conexiones significativas y satisfactorias. (Yerena, 2000) la comunicación es compartir experiencias de nosotros como individuos, puesto que es una cualidad ecuánime y emocional del ser humano, nace de la necesidad de tener interacción con otras personas y de intercambiar ideas, generando sentido y significado de acuerdo con las experiencias vividas.

Es así como la comunicación es un método mediante el cual una o varias personas comparten y trasmiten opiniones, comentarios y la percepción de los acontecimientos con el fin de que la otra persona conecte con lo expresado por el emisor (Hervás, 1998).

Es por ello que todo ser humano por naturaleza es sociable y siempre transmite información o comunica algo. Watzlawick (1991) determinó es sus estudios que es imposible no comunicar,

dentro del estudio se detalla el origen de los axiomas para proceder con el cálculo hipotético de la comunicación humana.

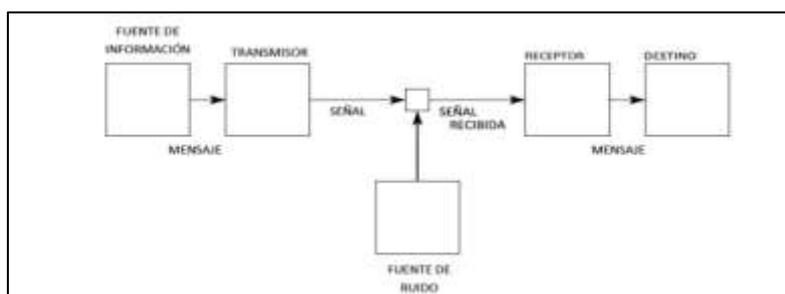
El primer axioma menciona que toda acción que ejecuta una persona genera valor y significado para los demás; el segundo axioma recalca que dentro de la comunicación contiene aspectos semánticos y relacionales entre el emisor y receptor, el tercer axioma señala que la definición de una interrelación está condicionada por la puntuación de las secuencias de comunicación entre los integrantes; la comunicación digital se refiere lo que se dice y la comunicación analógica es el cómo se dice estas dos modalidades establece el cuarto axioma; el último axioma detalla que toda relación de comunicación es simétrica, según se basa en la equidad o en la desigualdad de los integrantes que intervienen en ella.

En ese sentido y para comprender de mejor manera el proceso de la comunicación y sus componentes. La Teoría de la comunicación bajo el Modelo de Shannon y Weaver, es considerada una de las fuentes más relevantes para los estudios de la comunicación humana, puesto que su enfoque es la transmisión de mensajes o información (John, 1985).

Su primera versión fue desarrollada en la segunda guerra mundial en los Telephone Laboratories Bell, este prototipo se adapta a cualquier mensaje sin importar el significado del mismo, el estudio además analiza la cantidad de información del mensaje de acuerdo a la funcionalidad y capacidad del medio (John, 1985).

Figuras 3

Diagrama de un sistema general de comunicación.



Nota: El modelo representa a la comunicación como un proceso simple y lineal. Tomado de *Teoría de la Comunicación*, por Jhon Fiske, 1985, Editorial Herder.

En este diagrama, el proceso de comunicación comienza con un emisor que tiene un mensaje que desea transmitir. El mensaje se codifica en un formato que pueda ser transmitido por un canal, que puede ser un medio físico como un cable o inalámbrico como el aire.

Durante la transmisión, el mensaje puede verse afectado por ruidos e interferencias en el canal, lo que puede afectar la calidad del mensaje. Luego, el receptor recibe el mensaje y lo decodifica para comprenderlo. Si la transmisión se realiza correctamente y el receptor puede entender el mensaje, se considera que la comunicación ha sido efectiva

Los autores establecen que existen tres problemas en el estudio de la comunicación:

El nivel A es el más fáciles de comprender ya que son los símbolos de la comunicación, mientras tanto el nivel B son los más fáciles de establecer, pero los más difíciles de solventar, puesto que van desde el concepto de una palabra hasta el sentido y/o significado que se le da a la misma, en ese sentido si la codificación aumenta mejora la precisión semántica del mensaje o de las palabras. Mientras tanto, que el nivel C puede en un primer escenario estar interpretada como una manipulación de la información (John, 1985).

El objeto de estudiar el proceso de la comunicación dentro de todos su niveles es para discernir y generar acciones de mejora al procesos en temas de exactitud y eficiencia, para esto se ha determinado dentro del modelo de Shannon y Weaver los componentes de la comunicación:

Siendo el primero la fuente de información un componente que describe al emisor, se refiere a la persona, ser vivo o aparato que emana un mensaje, es decir, constituye una fuente y es el origen de aquello que se pretende comunicar a todo aquello que sea capaz de transmitir un mensaje, siendo este dentro del estudio un conjunto de datos que se traslada a través de un canal, con códigos los cuales se refieren a una secuencia de elementos que interactúan siguiendo una

serie de guías y además se pueden entender. Transformándola en información que analizado desde la base de la matemática y de la probabilidad, es el aspecto en el que se encuadra este modelo, la información que se pretende transmitir a través del mensaje debe ser proporcional a la cantidad de bits que se necesitan para identificar el mensaje, mediante un ruido que es toda interferencia o interrupción que desfavorece el intercambio de mensajes, que se transmite al receptor, quien es aquella persona a quien va canalizada la comunicación. El receptor realiza un proceso inverso al del emisor, ya que descifra e interpreta los signos utilizados por el emisor es decir, descodifica el mensaje que fue enviado por el emisor, a través de un canal el cual es considerado el medio físico por el que se transfiere el mensaje para que llegue de manera adecuada al receptor (John, 1985).

La Teoría de la Comunicación de Harold Lasswell (Otero, 2004), atribuye al ser humano como un componente elemental para el proceso comunicativo, el modelo se caracteriza por mantener una comunicación unidireccional aceptada de preferencia en el marco político. El autor para profundizar su teoría detalla con las siguientes preguntas y cada una de ellas con su análisis correspondiente.

¿Al contestar la pregunta quién dice qué? Se está revisando el control de la información.

Respondiendo a la segunda pregunta se enfatizará en el contenido, si se responde la tercera pregunta por qué canal? se está evidenciando los medios por el cual se está exponiendo la información, si se responde la cuarta pregunta se denomina a la audiencia y para finalizar, si contestamos con qué efectos? se habrá canalizado el efecto producido. Los elementos que al autor especifica dentro del proceso de comunicación son los siguientes (Otero, 2004):

Iniciando por el emisor quien es la persona que origina los el proceso comunicativo. Su finalidad transmitir una respuesta o mensaje al receptor se enfoca en la intencionalidad de lo que mencionará en la información, mediante un medio tecnológico que es la herramienta que usa el emisor para poder transmittir el contenido de la información, a través del lenguaje,

palabras o símbolos escritos, imágenes, etc.

Mientras que el receptor es la persona o personas que reciben el mensaje emitido por un canal y se lleva a cabo mediante el proceso de estudio de la audiencia, teniendo una respuesta siendo el efecto del mensaje transmitido (Otero, 2004).

La comunicación al ser un proceso inherente del ser humano, mediante el cual intercambia y transmite información entre el emisor y receptor, dicho proceso se vuelve dinámico y sostenible en el tiempo, siendo éste plasmado en teorías por varios autores (John, 1985).

Es por ello que en la actualidad lo fundamental que buscan las organizaciones son estrategias de comunicación, apalancadas a las nuevas tendencias tecnológicas, lo cual permite transmitir información por cualquier medio, ofreciendo canales innovadores de comunicación permitiendo facilitar la interrelación, intercambio, integración y entendimiento de las personas (Hernández, et al., 2020).

Existen varias teorías que brindan mayor sustento a la propuesta de estudio como es la teoría de campo en las ciencias sociales. Kurt (1962) fue uno de los primeros investigadores del clima organizacional desde la teoría Gestalt con lo cual determino que el clima organizacional ejerce una fuerza de cambio en la conducta observable de los individuos y que esta es mayor que las tendencias conductuales de los miembros de un grupo, en consecuencia las organizaciones deben promover un cambio que inicia con el análisis de la situación previa, el refuerzo de conductas y el congelamiento de la conducta deseada (Kurt, 1962).

En la teoría de el clima organizacional establece que los empleados se comportan de acuerdo con la percepción del clima organizacional que encuentran dentro del contexto o las condiciones de la ejecución del trabajo, el puesto que ocupa jerárquicamente, las condiciones salariales, las dinámicas de comunicación interna, es decir, que la organización tiene influencia en el comportamiento de sus colaboradores con las diferentes decisiones que toma entorno al

liderazgo, políticas y procedimientos que se establecen, por lo cual se debe promover nuevas formas de motivación, satisfacción laboral, reconocimiento y trabajar en equipo (Likert, 1965).

El autor de la teoría General de Los Sistemas, Von Bertalanffy (1950), en relación a la comunicación, propone el procesamiento de la información como un sistema abierto permite alcanzar los objetivos determinados generando sinergia entre las actividades lo que le permitiría a una organización adaptarse a los cambios modificando de forma sistemática con una orientación práctica y con formas de trabajo integrales (Ojeda y Espinosa, 2014).

La comunicación organizacional ha sido definida también, como la acción de transmitir y receptor información en el contexto de una organización estructurada jerárquicamente, en la cual se pueden encontrar diferentes características como dinámicas de comunicación interna, vínculos relacionales, modelos de comunicación ascendente, descendente y horizontal, habilidades de expresión y comunicación, así como algunos métodos de valoración de las comunicaciones (Garrido, 2020).

El conductismo operante menciona que el comportamiento se puede modificar si se refuerza las conductas esperadas mediante recompensas y se castiga las conductas no adaptativas mediante castigos, estos reforzamientos de la conducta pueden tener un conflicto de acercamiento evitación cuando la conducta no se ha comunicado claramente o está asociada tanto al castigo como al reforzamiento (Arnold, 2012).

La psicología de la fenomenología explica que los seres humanos tienen la capacidad de construir sus propios significados por medio de las experiencias vividas en la interacción con el mundo real y sus propias facultades mentales, es decir, crea su propia interpretación de lo vivido a lo cual le puede atribuir sentimientos y emociones a los diferentes eventos y que estos son estrictamente individuales y no necesariamente pueden ser aceptados por otros lo que de alguna manera lo empuja a la autorrealización y que ha sido definido como humanismo (Arnold, 2012).

Asertividad

Antecedentes Históricos

En el amplio espectro de la Psicología y su investigación, el concepto de asertividad surge originalmente en Estados Unidos en el contexto clínico a fines de la década de 1940. Así, el estudio de la conducta asertiva se remonta a los escritos de Andrew Salter en su libro *Conditioned Reflex Therapy*, donde describe las primeras formas de adiestramiento asertivo. Más tarde, a Wolpe se le señala como el responsable del desarrollo del concepto de asertividad que se utiliza con mayor frecuencia (Caballo, 1983).

En la década de los setenta hubo varios autores que se interesaron por detallar con más profundidad la especificación el concepto de asertividad. Teniendo este expansión y desarrollo, durante el trayecto de todo este estudio hubo ciertos enfoques como el enfoque humanista, viendo a la asertividad como una técnica para el desarrollo del ser humano. Mientras que el enfoque conductual, ve al asertividad desde el punto de vista del aprendizaje social (Caballo, 1983).

La autoestima en la práctica equivale a ejercer lo que se conoce como "autoconfianza", entendida como derivada de los propios sentimientos, pensamientos y acciones. Para muchas personas, la confianza es una forma de egoísmo. El egoísmo implica el pronombre reflexivo "yo": hago las cosas en mi propio interés, enteramente para mí. Es por eso que muchas personas rehúyen ser asertivas. Por el contrario, la asertividad, significa utilizar el pronombre personal "yo", que es válido para ambos sexos, porque se refiere específicamente a las personas. Sentir, pensar y actuar desde el ego no es egoísmo, sino autenticidad o consistencia (Villegas, 2015).

La asertividad es comúnmente ilustrada como un comportamiento orientado a la eficacia en el plano social, sujeto a las relaciones persona-situación, que debe entenderse en un contexto cultural determinado, y basado en la capacidad del individuo para elegir libremente sus acciones en virtud de su capacidad de tomar decisiones (Maluenda, Saldaña, & Varas, 2017)

También, se puede decir que la asertividad es la capacidad de un individuo para comunicar sus puntos de vista, creencias o sentimientos, ya sean positivos o negativos, a los demás y a sí mismo; su capacidad para realizar este comportamiento de una manera no agresiva o pasiva; su nivel de comodidad con el comportamiento (ansiedad); y la eficacia del acto o la medida en que logra su propósito (Maluenda-Albornoz et al., 2017).

Por último, se define a la asertividad como una habilidad necesaria para establecer una adecuada comunicación con autoridades, pares y usuarios, y es una herramienta importante para mantener adecuadas relaciones interpersonales y cuidar el ambiente de trabajo (Villegas, 2015).

Desempeño Laboral

El desempeño laboral es una de las variable que se ha venido investigando desde hace algunos años atrás, específicamente en la rama de la psicología laboral u organizacional, una de las razones primordiales es comprender y entender el contexto y aspectos o cómo este se relaciona y aporta en el desarrollo y crecimiento de las empresas con el fin de obtener la rentabilidad que las ellas esperan (Bautista, Cienfuegos 2020).

Las empresas en la actualidad se encuentran en procesos dinámicos de cambio, esto genera innovación en sus procesos para mantenerse en el mercado, puesto que la competencia siempre esta un paso adelante. Para que las empresas sean sostenibles y rentables en el tiempo, deben contar con personal capacitado y con habilidades y competencias eficientes para los roles y funciones que ejecutan dentro de las empresas, para ello es importante evaluar su desempeño y seguir implementando estrategias que contribuyan como un eje importante para las empresas en obtención de metas y resultados (Bautista y Cienfuegos, 2020).

El desempeño laboral es el conjunto de acciones y tareas consecuentes y efectivas que desarrolla una persona en el trabajo, bajo la definición de un rol o cargo con el fin de aportar con su gestión a los objetivos organizacionales (Latorre, 2011).

El desempeño laboral se desarrolla como una piedra angular para la contribución del

éxito y la efectividad en las organizaciones, basados en conductas observadas o acciones ejecutadas que se puedan verificar en el cumplimiento de metas (Bautista y Cienfuegos, 2020). Para Faria (2000) el desempeño laboral, es el cumplimiento de actividades asignadas a los trabajadores y cómo estas son realizadas bajo situaciones conductuales o comportamentales en su sitio de trabajo.

Otros modelos teóricos clásicos relevantes que ayudarán a ver otras perspectivas el desempeño laboral de los empleados. Es la teoría de la aproximación bifactorial, la cual detalla como factores de contenido a dos aspectos importantes, el primero es la alta satisfacción, teniendo los siguientes aspectos relacionados (posibilidad de desarrollo, reconocimiento y creatividad en el trabajo) mientras que los aspectos que causan insatisfacción son la dirección y políticas de las empresas, la supervisión (Latorre, 2011).

La teoría de la discrepancia, inicia del planteamiento de que la satisfacción está en función de los valores laborales relevantes para una persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo. Dichos valores deben ser coherentes con las necesidades básicas de una persona quienes considerarán si son o no beneficioso para mantenerlos (Latorre, 2011).

Mientras que el modelo de las características del trabajo indica que para que los trabajadores muestren una alta satisfacción, motivación intrínseca, la empresa debe crear condiciones laborales óptimas, las cuales permitirán desarrollar en los trabajadores estados psicológicos críticos como son: significancia del trabajo, responsabilidad sobre los resultados y conocimiento de los resultados del trabajo. Para crear estos estados son importantes las características del puesto del trabajo mediante la variedad en ejecución de tareas, tenga un propósito, y sea significativa, otro aspecto relevante es el feedback o retroalimentación y la autonomía, esto generará una alta satisfacción y por ende un alto desempeño laboral (Latorre, 2011).

Para Chiavenato (2000) el desempeño laboral es cómo se comporta el trabajador dentro

de su lugar de trabajo y cómo estable una estrategia para cumplir los objetivos establecidos y/o determinados por la compañía.

Mientras que para Salazar (2019) mencionó que el desempeño laboral es el conjunto de acciones y actividades que desarrolla un trabajador desde su fente dentro de una compañía, cumpliendo resultados y metas, realcionados con los propositos de la compañía como son: calidad, eficiencia y efectividad.

En consecuencia para Alvarado (2017) define al desempeño laboral como el comportamiento o conducta que adquiere el trabajador al momento de desarrollar sus funciones laborales en el lapso que permanece en la compañía, el mismo que puede impactar y contribuir de manera positiva o negativa, reflejandose en los resultados de los objetivos plantaedos para el cargo. Es importante mencionar que existen aspectos que incidirán en el desempeño laboral como son: habilidadesm destrezas las cuales permitirán la ejecución eficiente de las funciones del cargo a desempeñar, la retibución salarial, el ambiente laboral, la cultiura organizacional, la capacitación y el desarrollo profesional.

Capítulo 2: Marco Referencial

En investigaciones previas a nivel internacional, se destacan las siguientes de gran aporte para la elaboración de futuras propuestas y proyectos de investigación.

El estudio fue titulado como “Comunicación asertiva en el desempeño laboral de una empresa de fabricación de plásticos, San Juan Lurigancho (Corzo, 2021). Dicha investigación fue ejecutada mediante metodología de enfoque a nivel cuantitativo, con un diseño no experimental, corte transversal y correlacional. El instrumento fue aplicado a 70 trabajadores de la empresa de fabricación de plásticos. Los resultados obtenidos del instrumento aplicado indican que la comunicación asertiva impacta de forma media en el desempeño laboral.

Además, Bernaola (2019) en su trabajo de investigación usó una investigación de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal, aplicada en una población de 85 trabajadores constituida por una muestra de 60 trabajadores. El objetivo de dicha investigación fue establecer la incidencia entre la comunicación asertiva y del desempeño laboral de los trabajadores de Hospital I Pacasmayo.

Los resultados se obtuvieron de la aplicación de dos instrumentos uno enfocado a la comunicación asertiva y el otro en la variable desempeño laboral. Los resultados más notables fueron que la comunicación asertiva y el desempeño laboral tienen relación significativa, señalando que el coeficiente Rho de Spearman de 0.588, entendiendo que la dimensión calidad la única que tiene relación con la comunicación asertiva, la dimensión orientación por los resultados tiene una baja relación de 0.288, los índices de correlación de 0.608, 0.582 y 0.542 presentan una relación significativa.

Así como Quintana (2019) tuvo como propósito proponer un plan estratégico en comunicación asertiva para fortalecer e incrementar el clima organizacional por ende el desempeño laboral en la I.E16020. El tipo de investigación que se usó fue descriptiva no experimental, la muestra aplicada fue de 27 empleados de las áreas administrativas a los cuales

se les aplicó un instrumento, teniendo como resultado que el nivel de la relación entre la dimensión de clima organizacional y el desempeño laboral fue de 0.534 de acuerdo al análisis correlacional de Pearson, con un nivel de significancia de 0.01, siendo una relación moderada.

Valderrama (2019) en su estudio tuvo como objetivo de su investigación determinar la relación entre la comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera del Hospital Leoncio Prado de Huamacho. Para la elaboración de la investigación se usó un estudio de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal. La muestra fue constituida por 50 enfermeras a las cuales se le aplicó dos instrumentos para el levantamiento de información, los resultados fueron presentados mediante tablas y gráficos, los cuales reflejaron los siguientes datos: el 58% de las personas encuestadas indicaron un nivel alto de comunicación asertiva, mientras que un 34% presentó un dato de regular y un 8% un nivel bajo. La variable desempeño presenta los siguientes datos un 52% indicaron que existe un nivel alto, por lo que existió una relación significativa entre ambas variables de ($p < 0.05$).

Del mismo modo Carrasco (2019) en su investigación la cual tuvo como objetivo establecer la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de un grupo de profesores de una entidad educativa, la investigación se la realizó mediante un enfoque cuantitativo con diseño experimental correlacional de corte transversal. (Carrasco, 2019) empleó un método hipotético – deductivo, aplicado a una población de 80 profesores, a través de dos encuestas con fiabilidad para medir las variables de comunicación asertiva y desempeño laboral. Los resultados de dicha evaluación indicaron la existencia significativa entre ambas variables en las entidades educativas de la RED10 UGEL 02 Lima, alcanzando un p valor igual a $.000 < 0.05$, con un coeficiente equivalente a $Rho = .692$, los datos de la dimensión comunicación asertiva mantuvo un nivel eficiente, mientras que la otra variable en un 87.2%. Como conclusión se definió que, si existió incidencia de la comunicación asertiva, infiriendo que una comunicación asertiva muy bien manejada en las entidades educativas incrementó el

desempeño laboral de los docentes.

Yoplac (2022) en la misma línea de su investigación identificó la incidencia entre la comunicación asertiva y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021. El autor usó una investigación de tipo básico con un diseño no experimental, corte transversal y de alcance correlacional. Para la obtención de resultados se aplicó al total de la población que fueron 103 trabajadores un instrumento. Los resultados que se obtuvieron mediante estadística descriptiva y se determinó una relación significativa entre ambas variables ($p=.000$; $\rho=.660$), por lo tanto se concluyó que a mejor comunicación asertiva incrementará el desempeño laboral.

Algo similar ocurre con su estudio en el que se mencionó como propósito determinar cuáles eran los factores que se relacionaban al desempeño laboral en las empresas, mediante la revisión de la literatura, para determinar los resultados se aplicaron test psicológicos validados. Se concluyó que existieron factores positivos asociados al desempeño laboral como: liderazgo, reconocimiento, buena comunicación y remuneración salarial (Terry, 2021).

Para Cuello (2020) fue analizar al desempeño desde un panorama teórico y conceptual con el fin de determinar que la ejecución de planes, funciones realizadas por los trabajadores contribuyen a las metas de las organizaciones, mediante el modelo Campbell, el cual mide los elementos claves del desempeño desde un marco holístico. Esto permite elaborar estrategias y tácticas para el cumplimiento de los objetivos corporativos.

Cabe destacar que dentro del estudio la comunicación asertiva una reflexión sobre el desempeño docente en estudiantes de la carrera educación básica indicó (Mendiburu, et al., 2022) como objetivo principal la influencia de la comunicación asertiva en el desempeño. La metodología que se usó en esta investigación fue de diseño no experimental con corte transversal con un enfoque mixto y alcance descriptivo y explicativo, el número total de la población fue de 85 profesosres y estudiantes. Los datos reflejarón un nivel bastante

significativo entre ambas variables, concluyendo que la comunicación asertiva incide sobre el desempeño docente con un $r = 0.756$, lo cual evidencia que a mejor comunicación asertiva mejor desempeño docente.

Es importante mencionar que dentro de la investigación tuvo como propósito validar la influencia entre el clima organizacional y su incidencia con el desempeño laboral de los Trabajadores de la Institución Educativa SENATI de la ciudad de Huaraz. La metodología usada en el proyecto de investigación fue descriptiva – correlacional. Para conseguir los datos se aplicó encuestas estructuradas a 36 trabajadores como población determinada en el estudio. Los resultados fueron los siguientes: la prueba Chi cuadrado de Pearson indicó la existencia de relación entre ambas variables, ya que el valor de significación observada $p = 0.000$ es inferior al nivel de significación teórica $p = 0.05$; es decir nuestro Chi cuadrado calculado (41.014) es mayor que nuestro valor especificado (12.59). Por lo tanto se concluye a bajo clima laboral disminuye el desempeño y viceversa (Cayllagua, 2015).

A nivel nacional existen varios estudios sobre el tema de la comunicación asertiva y su incidencia en el desempeño laboral, es por ello que se mencionan a continuación:

Se determinó como objetivo general identificar la incidencia de la comunicación en el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Paris Quito S.A, basada en la revisión de la literatura sobretodo en la Teoría del Comportamiento. La metodología que se usó en éste estudio fue de alcance correlacional de diseño no experimental, la población determinada para el estudio fueron 86 trabajadores de la empresa Paris Quito S.A, a los cuales se aplicó dos cuestionarios para cada variable, la validez o fiabilidad de los instrumentos fue una prueba piloto al 10% de la población antes mencionada, además de la aplicación de un Alfa de Cronbach, el mismo que determinó la fiabilidad de 0,876. Se enfatizó como conclusión la existencia de una influencia significativa de la comunicación organizacional y la incidencia positiva en el desempeño laboral, es decir a mayor comunicación incrementa el desempeño

laboral (Tipantuña, 2015).

Algo similar ocurrió en la investigación de Buenaño (2014) la cual tuvo como propósito ampliar el conocimiento através de investigaciones sobre la comunicación organizacional y cómo incidió en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Jean Up. El diseño del estudio fue no experimental, transversal. La población para dicho estudio fue de 14 trabajadores de las distintas áreas de la empresa, a quienes se les empleó un cuestionario, para la obtención de resultados aplicó el método estadístico no paramétrico, t de student, con una variable, Prueba de Bondad de ajuste; mediante la tabla de contingencia, con los siguientes datos el valor estadístico t de student es de (13,992), sus grados de libertad es 13 y su nivel crítico (Sig=,000). Puesto que el nivel crítico es menor que 13,992, es por ello que se concluyó que al existir una comunicación interna impropia influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Jean Up.

Mientras que para Baño (2015) dentro de su estudio se destacó la elaboración de un plan estratégico de comunicación asertiva que permitió repotenciar e incrementar el desempeño laboral o de los empleados del Área Administrativa del Seguro Social Campesino del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social dichas acciones de mejora aportaron a los objetivos de la institución pública en la cual se llevó a cabo la investigación. La metodología usada fue de enfoque mixto con un alcance correlacional; usando como técnicas la observación, encuestas, además de encuestas y revisión de investigaciones previas, la población que se especificó fueron 82 funcionarios públicos a los cuales se diagnóstico con las técnicas antes mencionadas. Los resultados fueron de la variable comunicación asertiva ($X^2C=13,4332701$) éste dato es mayor que el de la variable desempeño laboral ($X^2T= 7,8147$), aceptando la hipótesis que la a comunicación asertiva si incide en el Desempeño Laboral de los servidores públicos del área administrativa del Seguro Social Campesino, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

En concordancia con Sánchez (2017) quien se analizó la concordancia entre la comunicación asertiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo. Para el desarrollo del estudio se usó una investigación de enfoque mixto con un nivel exploratorio y de alcance correlacional, la población que se consideró para evaluar fueron un total de 37 trabajadores. Los resultados que arrojó la investigación fueron los siguientes: El valor de X^2 calculado= 118,734 > X^2 tabulado= 21,0261, por ende se definió una aprobación de la hipótesis alternativa, con una gran significancia de la comunicación asertiva y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo en el cantón Ambato, en la provincia de Tungurahua.

De modo similar para Montesdeoca (2017) buscó la interacción de la comunicación interna y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa del sector privado de la ciudad de Quito. Para poder efectuar dicho estudio la autora determinó usar una investigación de enfoque cualitativo con un análisis de datos descriptivo, con el fin de extraer información a los empleados de una empresa privada, a través de un instrumento validado y aplicado a través de entrevistas al total de la población considerando 15 colaboradores, los resultados fueron presentados de manera anónima a la Gerencia General de la empresa el fin de los datos fueron para construir acciones de mejora y propender a un ambiente satisfactorio considerando una comunicación propicia y contribuya al desempeño laboral.

Adicionalmente dentro del estudio de Lesmes(2020) mencionó que las empresas en la actualidad son muy competitivas por sus estrategias de comunicaciones empresariales obteniendo desafíos para desarrollarse dentro de los mercados y poder ser rentables, según el estudio uno de los pilares fundamentales y estratégicos fue la comunicación asertiva, flexibilizando sus convicciones teniendo como resultado la influencia en el recurso humano o equipos de trabajo supervisados optimizando de tal manera recursos de toda índole dentro de las empresas. La investigación usada en este estudio fue un método cualitativo hermenéutico,

documental bibliográfico. La conclusión de la investigación de acuerdo a la revisión de la literatura fue que la comunicación asertiva fue un elemento estratégico clave dentro del liderazgo, puesto que propendió al equilibrio para socializar la información entre todos los niveles de las empresas, permitió también minimizar los conflictos, desarrollo eficaz y eficiente del desempeño laboral y dentro del proceso competitivo en el mercado influye en la integridad, imagen corporativa, calidad, servicios y bienes.

En definitiva dentro del proyecto de investigación Bravo (2017) enfatizó analizar sobre la incidencia de la comunicación asertiva en la calidad del desempeño escolar en el Colegio “Clemnte Yerovi Indaburu” usando una metodología de enfoque mixto con un método inductivo, para la obtención de datos y resultados se desarrolló una entrevista a través de un instrumento validado con escala de Likert a un total de 128 estudiantes de octavo año, adicionalmente a 4 profesores y una persona que desarrolló funciones de autoridad dentro de la institución. Los resultados del estudio concluyeron lo siguiente: a una escasa comunicación asertiva disminuye el desempeño de los estudiantes, teniendo una relación significativa entre ambas variables.

Capítulo 3 Marco Metodológico

Metodología Cuantitativa

El enfoque que se usará en este estudio es cuantitativo, dicho enfoque utilizará la recopilación de datos para validar las hipótesis o variables con base en la tabulación numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, 2014).

Método deductivo

Consiste en determinar una conclusión con base en una premisa o a una serie de teorías que se consideren como verdaderas. A través de este método, se va de lo general (como leyes o principios) a lo particular (la realidad de un caso concreto) (Hernández, 2014).

Tipo de investigación transversal

Esta investigación utilizará el diseño no experimental se toma en cuenta el tiempo en el que se desarrollará la investigación con un diseño transversal, donde se recopilan los datos en un solo momento determinado o en un tiempo único, su propósito es analizar las variables y su incidencia de interrelación (Hernández, 2014).

Alcance de la investigación – Descriptiva

El objetivo es describir fenómenos, situaciones y contextos, Es decir, detalla cómo son y se producen generándose un análisis medible sobre la información recopilada (Hernández, 2014).

Diseño de la investigación – No experimental

El objetivo de este diseño es revisar los fenómenos como se comportan en su contexto natural, sin manipular deliberadamente las variables de estudio (Hernández, 2014).

Procesamiento de la información

Para procesar la información y datos obtenidos en esta investigación se usará algunos programas informáticos, permitiendo obtener información analizada. Los sistemas a usarse

serán los siguientes:

Sistema Informático SPSS

Es un software informático, utilizado para el análisis cualitativo de datos, siendo aplicado en casi todas las ramas de la Ciencia, destacándose en su utilidad, manejo adecuado y comprensión fácil.

Microsoft Office

Es uno de los paquetes ofimáticos más populares u usados en el mercado. Cuenta con programas como (Power Point, Excel, Word) herramientas que se utilizarán en la elaboración de la investigación del éste estudio.

Google Forms

Son herramientas e instrumentos que miden y evalúan conocimientos plasmados en encuestas, cuestionarios, además de otorgar la información consolidada en cuadros estadísticos.

Población

Es la totalidad de elementos finitos o infinitos con particularidades, de las cuales se determinarán las conclusiones del estudio realizado, basados en la fijación de las variables a analizar (Hernández, 2014).

Con el fin de realizar un análisis cuantitativo, se ejecutará el levantamiento de información mediante instrumentos a que medirán las variables de estudio. Considerando que la población a contemplar en este análisis son 106 colaboradores de distintas áreas y ciudades de una empresa que elabora productos de cuidado capilar de la ciudad de Quito.

Muestra

Es la derivación de un grupo específico que contiene elementos particulares de un grupo ya definido (Hernández, 2014). Por lo tanto, se determinará cantidad significativa de la población en general. En ese sentido se aplicará la siguiente fórmula.

Figura 4

Fórmula tamaño de la muestra.

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

n= Tamaño de la muestra

e: 5% = 0.05

Z: coeficiente de confianza= 1.96 (95% de confianza y 10% de error)

p: Proporción poblacional de éxito=0.05

q: Probabilidad de ocurrencia sin éxito = 0.05

N: Tamaño de la población = 260 trabajadores.

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.50) * (0.50) * (145)}{(145) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}$$

$$n = \frac{139,258}{1,3229}$$

$$n = 105.26$$

Reemplazando la siguiente fórmula, se obtiene una muestra de 106 colaboradores de los 260 que forman parte de la empresa.

Instrumento

Después de una ardua búsqueda en la literatura y en estudios similares se emplearán dos instrumentos, de los cuales se ha solicitado mediante correo electrónico la aprobación de uso de los mismos a los autores de los instrumentos, con el fin de levantar información de las variables de estudio: comunicación asertiva y desempeño laboral, a continuación, la ficha técnica de cada instrumento.

Variable 1: Comunicación Asertiva

Autor: Martín Luján (2018)

Objetivo: Cuantificar la apreciación de la comunicación asertiva

Tipo de medición: Grupal

Total de preguntas: 24 preguntas

Validez

El autor ha definido las dimensiones e indicadores, así como la escala y puntuación para su instrumento basada en la revisión de la literatura y otros estudios tal como lo demuestra en la figura 5.

Figura 5

Operacionalización de la variable comunicación asertiva

| Dimensión | Indicador | Ítems | Escala y Valores | Niveles y Rangos |
|-----------------------|---|----------|------------------|-------------------|
| Estrategias asertivas | Dominar emociones Gesticular ideas Expresar asertivamente. | 1 al 8 | Ordinal | Malo |
| | | | Nunca (1) | (24-55) |
| | | | Casi nunca (2) | Regular |
| Estilos asertivos | Actitud asertiva Elocuencia y serenidad Comportamiento asertivo | 9 al 14 | A veces (3) | (56-87) |
| | | | Casi siempre (4) | Bueno (88-120) |
| | | | Siempre (5) | |
| Comunicación precisa | Diálogo directo Personalidad asertiva Acciones asertivas | 15 al 24 | | |

Nota: Esta figura muestra en resumen el contenido de la variable comunicación asertiva. De “Liderazgo transformacional y comunicación asertiva en docentes de una Universidad Pública” por Martín Luján, 2019. Tesis, p53.

El autor del instrumento de la encuesta para medir la comunicación asertiva aplicó dos

métodos para evaluar la fiabilidad del instrumento, la primera fue la revisión a tres profesionales con conocimientos en el tema de comunicación y la segunda fue la aplicación del coeficiente Alpha de Cronbach con una fiabilidad de 0,864.

Figura 6

Validación de contenido del instrumento comunicación asertiva.

El autor para dar más validez al instrumento se apalanca en los comentarios de profesionales expertos en las variables de estudio.

| Juez experto | Resultado |
|------------------------------------|-----------|
| Dra. Violeta Leonor Romero Carrión | Aplicable |
| Dra. Julia Victoria Tito Cárdenas | Aplicable |
| Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont | Aplicable |

Nota. Tomada de Liderazgo transformacional y comunicación asertiva en docentes de una Universidad Pública (p.56), por (Luján, 2019).

Tabla 2

Alfa de Cronbach comunicación asertiva

| Estadístico de fiabilidad del instrumento comunicación asertiva | |
|---|-----------------|
| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
| 0,864 | 24 |

Nota. Tomada de Liderazgo transformacional y comunicación asertiva en docentes de una Universidad Pública (p.56), por (Luján, 2019).

Variable 2: Desempeño Laboral

Autor: William Vásquez (2018)

Objetivo: Cuantificar la apreciación del desempeño laboral

Tipo de medición: Grupal

Total preguntas: 18 preguntas

Validez:

El autor ha definido las dimensiones e indicadores, así como la escala y puntuación para su instrumento, basada en la revisión de la literatura y otros estudios.

Figura 7

Operacionalización de la variable Desempeño Laboral

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala e índices | Niveles y rangos | |
|---------------|-------------------------|-------|----------------------------------|------------------|------------------|
| Productividad | Volumen de producción | 31,32 | Escala: ordinal | Alto 72 - 90 | |
| | Materia prima utilizada | 33,34 | Cuestionario de actitudes Likert | | |
| | Mano de obra utilizada | 35,36 | Siempre (5) | | |
| Habilidades | Destrezas | 37,38 | Casi Siempre (4) | | Medio 37 - 71 |
| | Técnicas | 39,40 | A veces (3) | | |
| | Métodos | 41,42 | Casi nunca (2) | Bajo 18 - 36 | |
| Motivación | Extrínseco | 43,44 | Nunca (1) | | |
| | Intrínseco | 45,46 | | | |
| | Trascendente | 47,48 | | | |

Nota: Esta figura muestra en resumen el contenido de la variable desempeño Laboral. De “Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en una empresa industrial, Lima 2017.” por William Vásquez, 2019. Tesis, p53.

Para generar la fiabilidad del instrumento con la cual se calibrará la percepción del desempeño laboral. El autor aplicó dos métodos para ponderar la fiabilidad del instrumento, la primera fue la evaluación a tres profesionales con conocimientos en la variable de estudio y la segunda fue emplear el coeficiente Alfa de Cronbach con una fiabilidad de 0,931.

Figura 8

Evaluación de profesionales instrumento desempeño laboral.

| Tabla 4 | | | |
|---|-----------------|---------------------------------|-------------|
| <i>Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V2</i> | | | |
| N° | Grado académico | Nombres y apellidos del experto | Dictamen |
| 1 | Doctor | Edwin Martinez Lopez | Suficiencia |
| 2 | Doctora | Luzmila Garro Aburto | Suficiencia |
| 3 | Doctor | Hugo Agüero Alva | Suficiencia |

Nota. Tomada de Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en una empresa industrial, Lima 2017 (p.57), por (Vásquez, 2018).

Figura 9

Alfa de Cronbach Desempeño Laboral

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,931 | 18 |

Nota. Tomada de Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en una empresa industrial, Lima 2017 (p.57), por (Vásquez, 2018).

La presente tabla está basada en el análisis de fiabilidad del autor anteriormente mencionado.

Capítulo IV Análisis de los Resultados

Figura 10

Clasificación de género

Con base a la figura 11 en la misma que detalla que del total de la muestra se aplicó el instrumento a un total de 106 colaboradores de la compañía, se ha segregado en clasificación por género siendo un 49% una población femenina y un 51% población masculina.



Figura 11

Clasificación por áreas de trabajo

Acorde a la figura 12 se puede observar que el instrumento para el levantamiento de la información se aplicó a una muestra total de 106 colaboradores de la compañía clasificadas en distintas áreas de trabajo. Las más relevantes y con mayor población con las siguientes áreas: envase/ empaque con un 23.7%, el área comercial la misma que cuenta con presencia en varias provincias del país y con población al 100% femenina con un total de 23.7% y el área administrativa con base en la ciudad de Quito representa un 20.8%.

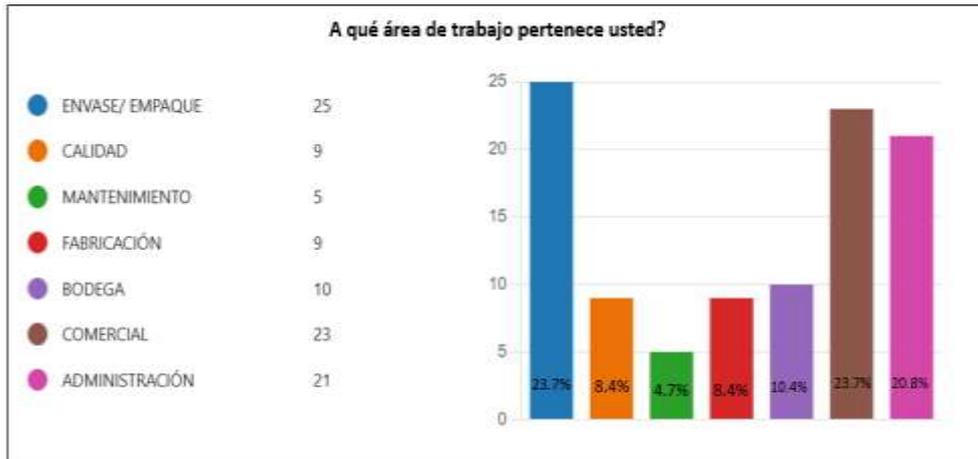


Figura 12

Localidades

Acorde con la figura 11 se considera que la matriz de la compañía está ubicada en la ciudad de Quito se aplicó el instrumento a 80 colaboradores que representa el 78%, el resto de aplicaciones de la encuesta se ha fraccionado en las distintas localidades con mayor representatividad en la ciudad de Guayaquil con un total del 15%.



Análisis de datos variable comunicación asertiva

Figura 13

Datos Dimensión 1 Estrategias de Asertividad

De acuerdo con la figura 14, en la cual presenta las ocho preguntas de la dimensión 1 Estrategias de Asertividad. Considerando que los indicadores de esta dimensión se enfocan en dominar emociones, gesticular ideas y expresarse asertivamente. Se determina los siguientes datos:

El 81.1% de los colaboradores encuestados mencionan que se dirigen con respeto a sus compañeros de trabajo, orientándose al dominio de su emociones y valores corporativos.

Mientras que un 65.1% indica que controla sus emociones en el momento que no se encuentra de acuerdo con algo. Al 47.2% le molesta los gestos de inadecuados de sus compañeros de trabajo. Mientras que un 42.5% casi siempre se alteran fácilmente con sus compañeros de trabajo cuando gritan innecesariamente.

Un 67% considera que habla con coherencia cuando expresan sus ideas con sus compañeros de trabajo, gesticulando de manera apropiada sus ideas.

Para el 62.3% de la población encuestada a veces se controla cuando un compañero de trabajo le falta al respeto, mientras que un 77.4% a veces se controla cuando un director o alto ejecutivo se dirige de manera autoritaria y el 63.2% se controla cuando un compañero del trabajo es agresivo. Se evidencia que del total de personal encuestado en su gran mayoría controla sus emociones y maneja el respeto por los demás compañeros de trabajo al de expresar sus ideas.

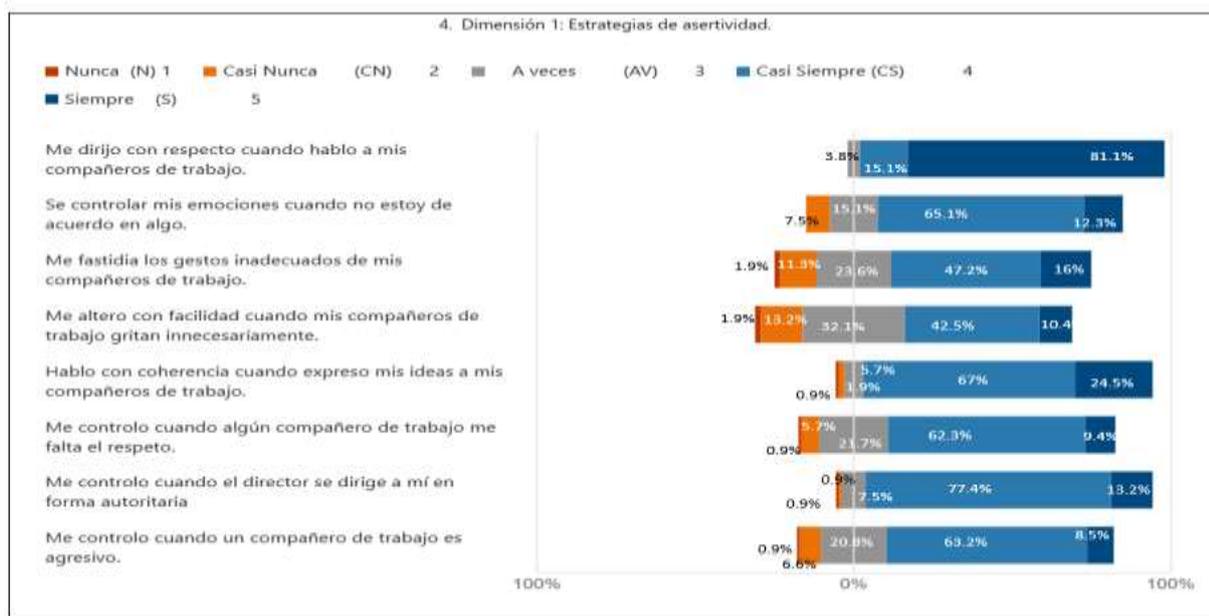


Tabla 3

Promedios Dimensión 1 Estrategias de Asertividad

Acorde a la figura 15, se evidencia que los promedios de la primera dimensión al alcanzar el valor de 3.91 representa que el 78.20% de la muestra tiene un dominio de las estrategias de la asertividad en dominar emociones, gesticular ideas y expresarse asertivamente.

| Preguntas | Dimensión 1 Estrategias de Asertividad | | | | | | | | Promedio |
|-----------|--|------|------|------|------|------|------|------|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
| | 4,77 | 3,82 | 3,64 | 3,46 | 4,12 | 3,74 | 4,01 | 3,72 | 3,91 |

Figura 14

Dimensión 2 Estilo Asertivo

En la figura 16, en la dimensión dos del cuestionario de comunicación asertiva se medió la actitud asertiva, elocuencia y serenidad, además del comportamiento asertivo. Por lo tanto, el 50.9% de la muestra encuestada indica que siempre muestra una actitud asertiva frente algún problema que se presenta dentro del lugar de trabajo. Y un 45.3% señala que siempre muestra

elocuencia al momento y serenidad al momento de dirigirse a sus compañeros de trabajo. El 65.1% casi siempre se esfuerza por comunicarse de manera asertiva con sus compañeros de trabajo. Mientras que un 58.5% define que, casi siempre son asertivos con sus compañeros de trabajo y que este comportamiento mejora las relaciones interpersonales dentro del trabajo.

Sin embargo, un 63.2% manifiesta que casi siempre piensan asertivamente antes de comunicar sus decisiones ante los demás, el 66% del total de encuestados expone que casi siempre posee una actitud asertiva reconocida por sus compañeros de trabajo.

En los datos de la figura 13 demuestra que para el personal es importante la actitud asertiva, la manera de expresar las ideas, además del comportamiento en el lugar de trabajo.



Tabla 4

Promedios Dimensión 2 Estilo Asertivo

Acorde a la figura 17 se evidencia que los promedios de la segunda dimensión al alcanzar el 4,26 valor que representa 85.2% de la muestra encuestada señala que cumple con el estilo asertivo y con sus comportamientos de actitud asertiva, elocuencia y serenidad

| Dimensión 2 Estilo Asertivo | | | | | | |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|-------------|
| 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | Promedio |
| 4,42 | 4,41 | 4,18 | 4,24 | 4,16 | 4,16 | 4,26 |

Figura 15

Resultados Dimensión 3 Comunicación Precisa

Dentro de la figura 18 se evidencia criterios de la comunicación precisa, basada en el diálogo directo, personalidad asertiva y acciones asertivas, por lo que el 51% de la población menciona que siempre mantiene una comunicación directa y precisa con los compañeros de trabajo, mientras que el 57.5% les agrada que soliciten el apoyo en las actividades laborales.

La confianza es un factor importante para los colaboradores, por lo que el 63.2% señala que les agrada que los compañeros de trabajo confíen y se relaciona con la siguiente respuesta, donde el 60.4% casi siempre demuestra interés por las actividades de los demás compañeros. Siendo casi siempre la asertividad un comportamiento reconocido por la población en un 55.7% y el 76.4% definiéndose casi siempre como personas asertivas.

El personal también menciona que el 79.2% casi siempre cambia de comportamiento cuando se equivocan y tratan de ser más asertivos y precisos el momento de expresar sus ideas. Un 49.1% enfatiza que casi siempre felicitan y celebran la asertividad en las acciones realizadas. Mientras que el 75.5% detalla que casi siempre reconocer sus cualidades y en un 65.7% el total de la muestra encuestada detalla que siempre se esfuerzan por ser mejores compañero de trabajo



Tabla 5

Promedios Dimensión 3 Comunicación Precisa

Acorde a la figura 19 se evidencia que los promedios de la tercera dimensión al alcanzar el 4,31 valor que representa 86.2% de la muestra encuestada señala que cumple con una comunicación precisa bajo los indicadores de diálogo directo, personalidad asertiva y acciones asertivas.

| Dimensión 3 Comunicación Precisa | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------|
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | Promedio |
| 4,37 | 4,51 | 4,55 | 4,23 | 4,27 | 4,14 | 4,04 | 4,34 | 4,07 | 4,62 | 4,31 |

Análisis de datos variable desempeño laboral

Figura 16

Resultados Dimensión 1 Productividad

Según lo indicado en la figura 20 en la cual se detalla los resultados de la primera dimensión de la encuesta de desempeño laboral en la cual se enfoca en la productividad basada en los siguientes indicadores volumen de producción, materia prima utilizada y mano de obra

utilizada. Donde se señala que el 67.9% casi siempre menciona que su desempeño en las actividades laborales es mayor a la de sus compañeros. Denota también en un 48.1%, casi siempre que los colaboradores cumplen con los objetivos de su trabajo y el mismo es significativo para sus jefes inmediatos.

El 50% de la población señala que casi siempre cuida los recursos que son asignados a sus áreas de trabajo y un 54.2% casi siempre cumple su trabajo utilizando los recursos de manera adecuada, cumpliendo el trabajo en el tiempo oportuno y preciso en un 68.1%, adicionalmente en un 68.1 siempre cumplen con todas las tareas sin necesitar apoyo de otras personas.

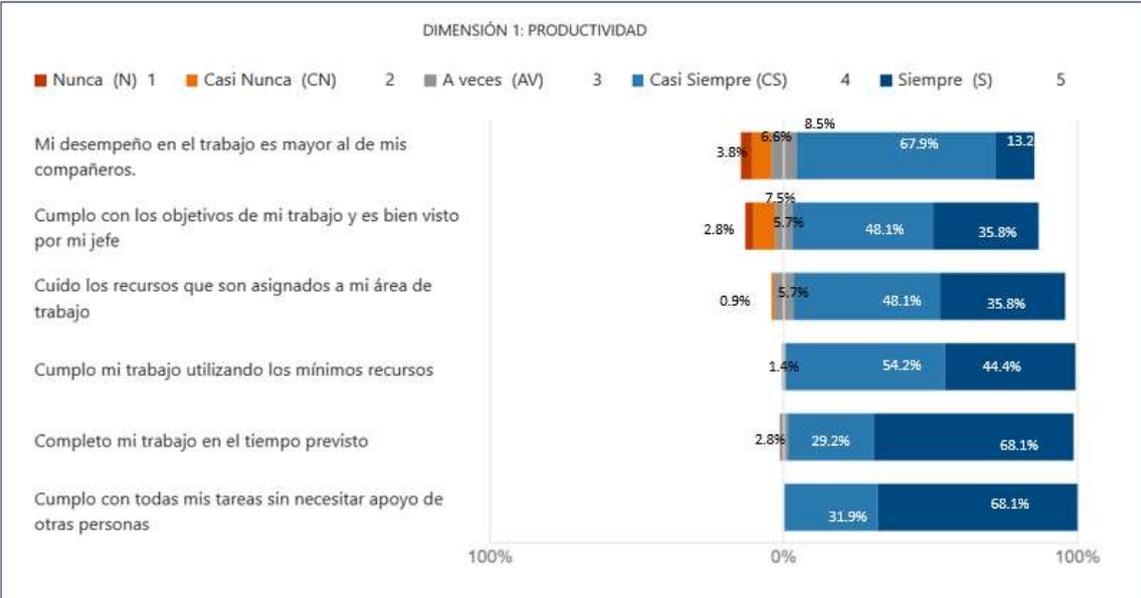


Tabla 6

Promedios Dimensión 1 Productividad

Acorde a la figura 21 se evidencia que los promedios de la primera dimensión de la encuesta de desempeño al alcanzar el 4,20 valor que representa 84% de la muestra encuestada señala que cumple con la productividad bajo los indicadores de volumen de producción, materia prima utilizada y mano de obra utilizada.

| Dimensión 1 Productividad | | | | | | |
|---------------------------|------|------|------|------|------|-------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Promedio |
| 3,80 | 4,07 | 4,34 | 4,34 | 4,34 | 4,34 | 4,20 |

Figura 17

Resultados Dimensión 2 Habilidad

Acorde con la figura 22 se puede observar los resultados de las preguntas pertenecientes a la dimensión dos de la encuesta de desempeño laboral. En la que señala que el 68.9% casi siempre ha sentido que ha desarrollado más destrezas que sus compañeros de trabajo, además de detallar en un 59.4% que se ha facilitado ejecutar el trabajo ahora más que antes.

En un 48.1% el personal señala que tienen éxito en sus labores por el cumplimiento de procedimientos y el 61.3% apalancado a la técnica que permite cumplir con el desempeño adecuado de funciones, generando un hábito en querer lograr más cosas en el trabajo representado en un 63.2%.



Tabla 7

Promedios Dimensión 2 Habilidad

Acorde a la figura 23 se evidencia que los promedios de la segunda dimensión de la encuesta de desempeño al alcanzar el 4,38 valor que representa 87.7% de la muestra encuestada señala que cumple con la habilidad cumpliendo con los indicadores de destrezas técnicas, métodos.

| Dimensión 2 Habilidad | | | | | | |
|-----------------------|------|------|------|------|------|-------------|
| 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | Promedio |
| 4,34 | 4,11 | 4,27 | 4,42 | 4,48 | 4,65 | 4,38 |

Figura 18

Resultados Dimensión 3 Motivación

Acorde con la figura 24 en la que se visualiza los resultados de las preguntas de la tercera dimensión de la encuesta de desempeño laboral. El 62.3% indica que la compañía no realiza actividades de motivación al desempeño laboral de sus colaboradores, mientras que un 68.9% le gusta que su jefe inmediato reconozca su buen trabajo. Se visualiza también que el 48.1% logra buenos resultados en menos tiempo del esperado, aportando y generando gastos innecesarios en el trabajo representado en un 56.6%, siendo reconocidos en los últimos tiempos por su trabajo en un 81.9%.

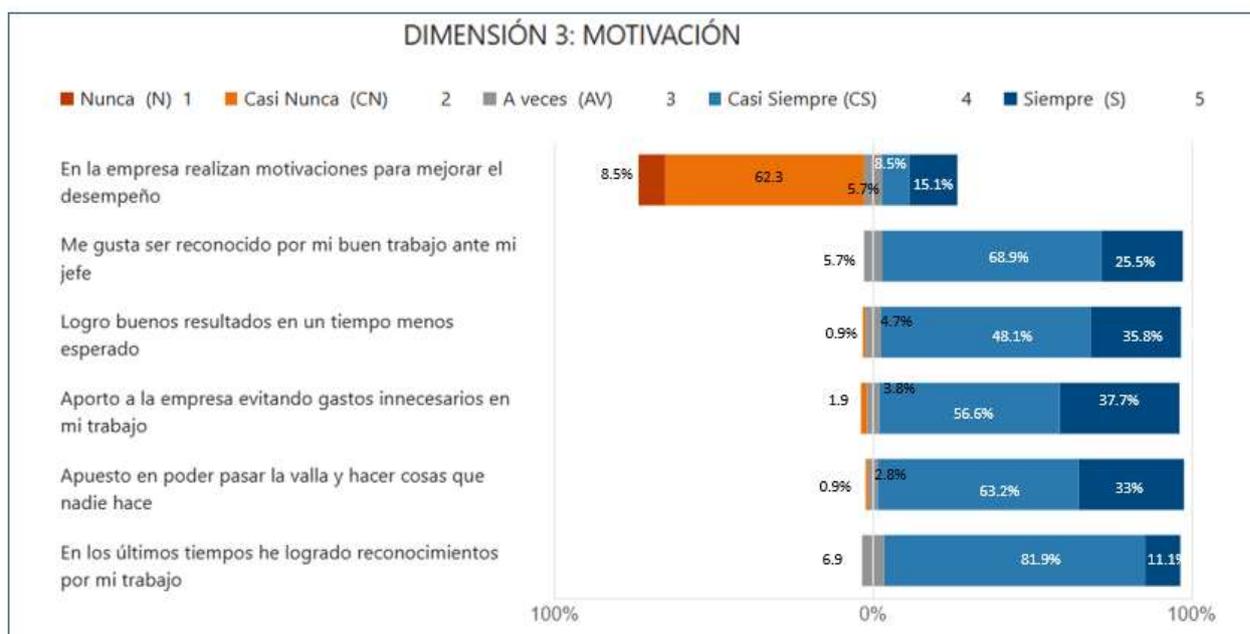


Tabla 8

Promedios Dimensión 3 Motivación

Acorde a la figura 25 se evidencia que los promedios de la tercera dimensión de la encuesta de desempeño alcanzan el 4,03 valor, que representa 80.6% de la muestra encuestada, la cual señala que cumple con la motivación de manera intrínseca, puesto que la motivación extrínseca por parte de la compañía es mínima para motivar el desempeño laboral de los colaboradores.

| Dimensión 3 Motivación | | | | | | |
|------------------------|------|------|------|------|------|-------------|
| 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | Promedio |
| 4,56 | 2,59 | 4,20 | 4,22 | 4,30 | 4,28 | 4,03 |

Hallazgos con respecto a las hipótesis

Tabla 9

Estadística de la Regresión

| <i>Estadísticas de la regresión</i> | |
|--|-------------------|
| Coefficiente de correlación múltiple | 0,49486091 |
| Coefficiente de determinación R ² | 0,24488732 |
| R ² ajustado | 0,23762662 |
| Error típico | 0,35745526 |
| Observaciones | 106 |

Nota: La comunicación asertiva inciden en el desempeño laboral en un 24.4% y existe una correlación en las variables del 49.4%.

Tabla 10

Análisis de la Varianza

| | <i>Grados de libertad</i> | <i>Suma de cuadrados</i> | <i>Promedio de los cuadrados</i> | <i>F</i> | <i>Valor crítico de F</i> |
|-----------|---------------------------|--------------------------|----------------------------------|-------------|---------------------------|
| Regresión | 1 | 4,30954334 | 4,30954334 | 33,72778889 | 6,96095E-08 |
| Residuos | 104 | 13,2885233 | 0,12777426 | | |
| Total | 105 | 17,5980666 | | | |

Nota: Datos del valor crítico aceptando la hipótesis.

El valor crítico es 6,96095E-08 acepta la hipótesis que la comunicación asertiva incide en el desempeño de los el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de fabricación productos de cuidado capilar de la ciudad de Quito en el año 2022.

Tabla 11*Probabilidad*

| | Probabilidad | Nivel de significancia | Relación | Hipótesis Alternativa |
|-----------------------|--------------|------------------------|---------------|-----------------------|
| Comunicación Asertiva | 6,96E-08 | 0,05 | Significativo | Acept. H.1 |

Nota: La relación es significativa ya que con el 5% de significancia el nivel de la comunicación asertiva es menor al porcentaje estimado y es lo que permite aceptar la hipótesis.

Conclusiones

El presente estudio se focaliza en el análisis de las variables comunicación asertiva y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de productos de cuidado capilar de la ciudad de Quito, para dar inicio al estudio se realizó una ardua búsqueda en la literatura sobre teorías y autores que dominan los temas de las variables de estudio, señalando a la comunicación asertiva como un estilo que permite expresar y transmitir las ideas, conceptos y opiniones en espacios y momentos apropiados con el fin que el receptor reciba la información positivamente. Por otra parte, la variable desempeño laboral es un proceso dinámico y sistémico en las organizaciones que permite evaluar y valorar las competencias y habilidades del personal con el fin de fortalecer las mismas y de tal manera cumplir con las funciones designadas al rol de cada colaborador, por ende, a cumplir los objetivos y metas trazadas por las compañías.

En los estudios e investigaciones referenciales se consideraron en la gran mayoría que se encuentren basados en el ámbito laboral, identificando a la comunicación dentro de las organizaciones como un proceso clave, aún más apalancado de la asertividad para la obtención de resultados y metas. Mientras que el desempeño laboral garantiza el propicio desarrollo habilidades asegurando que las funciones de los colaboradores dentro de una organización sean optimas aportando a la productividad y rentabilidad de las organizaciones.

Con el objetivo de obtener información cuantitativa se aplicó un instrumento para medir ambas variables, concluyendo que el 65.09% de la muestra encuestada aplican en un 83.2% estrategias de asertividad al momento de dominar sus emociones, expresan con elocuencia su comentarios y opiniones, además de demostrar acciones y actitud asertiva.

Lo que se ve reflejado en las dinámicas laborales diarias ambiente laboral positivo, bajo índice de rotación en las áreas administrativas y de producción de la empresa. En cuanto al desempeño los resultados permiten evidenciar que el 84.1% en general cuentan con competencias aplicables a la productividad, aplicando destrezas, técnicas y métodos para el desarrollo de su

trabajo. Sin embargo, a pesar que no existe una medición de desempeño laboral, la motivación extrínseca tuvo una puntuación baja, debido a que no existen planes de motivación que promuevan mejorar el desempeño. Teniendo como resultado que la comunicación asertiva inciden en el desempeño laboral en un 24.4% y existe una correlación en las variables del 49.4%.

Recomendaciones

El presente estudio pretende, a que a partir de la investigación y análisis de la literatura se revise la relación que existe entre la comunicación asertiva y el desempeño de los trabajadores, a través de la medición de las percepciones y expectativas de los empleados sobre su entorno laboral. Además de plantear dichas relaciones tanto a nivel individual como colectivo (en el conjunto de la organización). El propósito de este estudio está relacionado a describir la contextualización de la comunicación asertiva desde el enfoque de la estrategia organizacional. Considerando que en la actualidad las organizaciones y sobre todo la competitividad empresarial juegan un papel preponderante en sus estructuras para sus estrategias comunicacionales. Pero, lo cierto es que no solo es suficiente una comunicación, lo relevante y necesario es que estas sean asertivas en todos sus contextos, garantizando los beneficios globales de la organización; Así como el desempeño también es una estrategia fundamental para las organizaciones, ya que representa los resultados de los trabajadores sobre las funciones y actividades delegadas. Las prácticas en el área de Recursos Humanos deberían estar orientadas al compromiso y basadas en la aproximación “soft” se relacionan positivamente con el desempeño de los empleados a través de las percepciones y expectativas de los empleados. Estas prácticas analizadas desde una visión integral muestran ser positivas para la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa, siempre y cuando estén fuertemente implantadas y sean visibles para los empleados, aun cuando sean informadas por los empleados o por los directivos de recursos humanos de la organización.

Estudios, referencias e investigaciones previas revisadas, que sirvieron como fuente para la elaboración de este estudio. Coinciden en que la comunicación asertiva impacta en el desempeño de los trabajadores, y que repercute negativamente en el clima organizacional y en la satisfacción de los trabajadores por ende a los resultados proyectados por las empresas Por ello, que se recomienda implementar planes y estrategias en comunicación asertiva, que

fortalezcan la comunicación eficaz, empatía, escucha activa, entre otros, con el objetivo de mejorar la relación interpersonal de los trabajadores de en las empresas contribuyendo en la productividad y rentabilidad de las organizaciones.

Debido a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 106 a los colaboradores de una empresa de productos de cuidado capilar de la ciudad de Quito, teniendo como resultado que la comunicación asertiva inciden en el desempeño laboral en un 24.4% y existe una correlación en las variables del 49.4%. Se recomienda al comité ejecutivo establecer un procedimiento para la evaluación de desempeño del personal que deberá estar atado a las competencias organizacionales, valores corporativos y funciones específicas de cada cargo, lo que permita elaborar planes de capacitación, motivación, lo cual promueva la retención, motivación y compromiso con la organización.

Implementar un plan de reconocimiento el cual tenga como objetivo motivar al compromiso a la ejecución adecuada de funciones lo cual apunta a la consecución de los objetivos de la organización, a través de los resultados de la evaluación de desempeño, los cuales permitan generar una mayor productividad a la empresa para cumplir con los objetivos y metas establecidas.

Diseñar una estrategia de bienestar integral, basados en los pilares social, financiero, física, salud mental, afianzar e incrementar el sentido de pertenencia de los colaboradores, mediante planes de bienestar organizacional desarrollados por el área de trabajo social.

Elaborar un plan de comunicación y resolución de conflictos que cree canales adecuados y transmisión de información y generación de espacios para solucionar conflictos internos, a través de medios digitales internos como: correos corporativos, carteleras.

Referencias

- Alvarado, J. (2017). *Liderazgo Gerencial y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad pública del Ministerio de Salud del Perú, 2016* [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5225/Alvarado_GJI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anggy Lesmes, E. B. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Aibi revista de investigación e ingeniería*, 8(1), 147- 153.
doi:<https://doi.org/10.15649/2346030X.757>
- Aquije, C., Alberto, M., & Villanueva, G. (2020). *Propuesta de mejora en los procesos de distribución para incrementar el indicador OTIF en la gestión de almacén de una empresa comercializadora de productos de belleza capilar* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654993/CabreraA_M.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Arana, J. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera. Hospital Leoncio Prado de Huamanchuco 2018* [Tesis licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11740>
- Arnold, J. (2012). *Psicología del trabajo*. Pearson Educación.
- Augusto Mendiburu, G. I. (2022). La comunicación asertiva: una reflexión sobre el desempeño docente en estudiantes de la carrera educación básica. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S1), 445 - 451. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2648>
- Baño, P. (2015). *La Comunicación Asertiva en el Desempeño Laboral de los Empleados del Área Administrativa del Seguro Social Campesino, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua* [Tesis de

- licenciatura, UTA*]. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19764/1/Tesis-Final.pdf>
- Bautista, R., & Cienfuegos, R. (2020). *El desempeño Laboral desde una perspectiva teórica [Tesis de Ingeniería, Universidad Peruana Unión]*. Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3687/Rosita_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Bernaola, S. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de los de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019 [Tesis licenciatura, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33928>
- Bravo, O. (2017). *La comunicación asertiva en la calidad del desempeño escolar [Tesis de ingeniería, Universidad de Guayaquil]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/25408>
- Buenaño, D. (2014). *La Comunicación Interna y su incidencia en el Desempeño Laboral dela Empresa Jean Up [Tesis de ingeniería, Universidad Técnica de Ambato]*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8061/1/187o.e..pdf>
- Caballo, V. (1983). Asertividad: Definiciones y dimensiones. *Estudios de Psicología*(13), 52-62. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=65876>
- Calvopiña, A. (07 de febrero de 2018). *Visitamos Chardon París*. Obtenido de Visitamos Chardon París: <https://www.renechardon.com.ec/visitamos-a-chardon-paris/>
- Carrasco, J. (2019). *La comunicación asertiva y desempeño laboral en los docentes en las instituciones educativas de la red 10, UGEL 02, Lima 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41303>
- Cayllagua, W. (2015). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la isntitución educativa Senati de la ciudad de Huaraz, 2013 [Tesis de*

- maestría, Universidad Nacional Santiago Antunez Mayolo*]. Repositorio Institucional. Obtenido de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2634/T033_42194856_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2000). *Gestión del talento humano*. Santafé de Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, i. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw Hill.
- Corzo, R. (2021). *Comunicación asertiva en el desempeño laboral de una empresa de fabricación de plásticos, San Juan Lurigancho - 2021 [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79261>
- Costetic LATAM. (15 de 3 de 2022). *Características del Consumidor actual 2022 y las Nuevas Estadísticas del Mercado*. Obtenido de Características del Consumidor actual 2022 y las Nuevas Estadísticas del Mercado.: <https://www.cosmeti-latam.com/index.php/2022/03/15/caracteristicas-del-consumidor-actual/>
- Cuello, R. B. (2020). El desempeño Laboral desde una perspectiva teórica. *Valor Agregado*, 7(1), 109 - 121. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- EKOS. (2 de Abril de 2015). *Comunicacion en las empresas ecuatorianas*. Obtenido de Comunicacion en las empresas ecuatorianas: <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idart=4848>
- F Garrido, J. G. (2020). *Fundamentos de Comunicación Organizacional de la organización a la estrategia en el Siglo XXI*. Organizational Communication Global Network.
- Faria, M. (2000). *Desarrollo Organizacional Enfoque Integral*. Limusa. Obtenido de

- <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=YlebEiBx-swC&oi=fnd&pg=PA21&dq=desarrollo+organizacional+de+Faria+mello&ots=>
- Flores, L. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87(87), 59-77.
doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2410>
- Flores, P., Pozo, K., & Crawford, L. (2018). La comunicación en América Latina: un debate pendiente más allá de las resistencias. *Pontificia Universidad Javeriana*, XXXVII(72), 72.
- Goleman, D. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo: cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Editorial Kairós.
- Gonzalez, T. (6 de noviembre de 2015). *Belcorp, Oriflame Y Yanbal, Entre Las Empresas De Cosméticos De Mayor Crecimiento En Ecuador*. Obtenido de Noticias Multinivel: <https://noticiasmultinivel.com/crece-sorprendentemente-la-industria-cosmetica-en-ecuador/>
- google [mapa]*. (enero de 2000). Obtenido de Google: <https://www.google.com/maps/>
- Guillen, C. (2000). *Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales*. McGraw-Hill.
- Hernández, S. (2014). "Capítulo 1. Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias". McGraw Hill Education.
- Hervás, G. (1998). *Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal*. Madrid: Playor.
- Hervás, G. (1998). *Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal*. Playor.
- Hervás, G. (1998). *La comunicación verbal y no verbal*. Editorial Playor.
- John, F. (1985). *Teoría de la Comunicación*. Editorial Herder.
- Krohling, M. (2016). ALAIC y sus contribuciones para la investigación de la comunicación en América Latina. *ALAIC*, 1(1), 221- 222.
- Kurt, L. (1962). *La teoría de campo en las Ciencias Sociales*. Editorial Graó.

- Latorre, F. (2011). *La Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral [Tesis Doctoral, Universidad de Valencia]*. Repositorio Institucional.
- Likert, R. (1965). *Un nuevo método de gestión y dirección*. Bilbao: Deusto.
- Luján, M. (2019). Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27125>
- Maluenda, J., Saldaña, G., & Varas, M. (2017). Diferencias de sexo en estudiantes universitarios chilenos medidas a través del Inventario Gambrill y Richey. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 55-68.
- María de Jesús Hernández, A. C. (2020). Comunicación de crisis ante la precariedad laboral en las organizaciones. *Comunicación de crisis ante la precariedad laboral en las organizaciones*, XXVI(4), 116- 122. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7687029>
- Montesdeoca, J. (2017). *La Comunicación Interna y su Incidencia en el Desempeño Laboral de una Empresa Privada en Quito [Tesis de licenciatura, Universidad de las Américas]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/6815>
- Navarro, F. A. (2020). Estrategias comunicacionales en el sector turismo. *Revista de Ciencias Sociales*, 1(1), 77-90.
- Navas, R. (1998). *Modificación conductual y disciplina asertiva: un manual de procedimientos para maestros, padres, profesionales*. Publicaciones Puertorriqueñas.
- Noticias Multinivel. (6 de noviembre de 2015). *Belcorp, Oriflame Y Yanbal, Entre Las Empresas De Cosméticos De Mayor Crecimiento En Ecuador*. Obtenido de Belcorp, Oriflame Y Yanbal, Entre Las Empresas De Cosméticos De Mayor Crecimiento En Ecuador: <https://noticiasmultinivel.com/crece-sorprendentemente-la-industria-cosmetica-en-Ecuador/>
- Ojeda, G., & Espinosa, S. (2014). En busca de desenredos de la comunicación organizacional.

- Razón y Palabra*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199531505011>
- Otero, E. (2004). *Teorías de la Comunicación*. Editorial Universitaria.
- Quintana, R. (2019). *Plan de Estrategías en Comunicación asertiva para mejorar la Relación entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral en la I.E N°16020, del Distrito de Jaen, Provincia Jaen, 2019 [Tesis bachillerato, Universidad Señor de Sipán]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5858>
- Requena, R. (2021). *La comunicación asertiva y el clima laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud - San Miguel, 2021 [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70989>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista AMC*, 23(2), 159-164.
- Salazar, L. (2019). Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral. *Colección Académica de Ciencias Estratégicas*, 6, 1-67. Obtenido de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfaccion-laboral_desempeño.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, E. (2017). *La Comunicación Asertiva en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, Ubicada en el Cantón Ambato del Provincia de Tungurahua [Tesis Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26771>
- Terry, M. (2021). *"Desempeño laboral y factores asociados: Una revisión sistemática"* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/91980>

- Tipantuña, N. (2015). *"La Comunicación organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ParisQuito SA [Tesis de Licenciatura, Universidad Central del Ecuador]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7843/1/T-UCE-0007-328i.pdf>
- Tobar, L. R. (2002). *Nuevas Formas de Organización*. Estudios Gerenciales.
- Valderrama, A. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera. Hospital Prado de Huamancguco 2018 [Tesis licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11740>
- Vásquez, W. (2018). Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16636>
- Villegas, M. (2015). Estma ontológica, estima narcisista. *Revista de Psicoterapia*, 3-44.
- Watzlawick, P. (1991). *Teoría de la Comunicación*. Editorial Herder.
- Yerena, M. (2000). *Comunicación oral fundamentos y práctica estratégica*. Editorial Universidades.
- Yerena, M. F. (2000). *Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica*. Pearson Educación.
- Yoplac, E. (2022). *Comunicación asertiva y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional.

Apéndice A: Solicitud de aceptación del uso del cuestionario por otro autor.





William vasquez Peru



Buenas Tardes:

Estimado
William Vásquez,
Presente:

De mis consideraciones:

Le saluda Valeria Estefanía Cervantes Sánchez, alumna de Maestría de Gestión del Talento Humano de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Después de haber revisado la información de su excelente estudio realizado en el año 2017 sobre "Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en una empresa industrial, Lima 2017"

Comento que me encuentro en mi proceso de elaboración de tesis para obtener mi título de Magister y para seguir avanzando con el estudio requiero aplicar un instrumento o encuesta que mida el desempeño laboral.

En ese sentido solicito de la manera más comedida me pueda otorgar la autorización para el uso de la encuesta de la variable desempeño aplicada en s...[Leer más](#)

327 p. in .pdf

Hola Valeria buenas noches Valeria, muy halagado por tus comentarios sobre mi trabajo de Tesis y claro que si te autorizo para que puedas aplicar el instrumento de medición para medir el desempeño laboral. Envíame a mi correo: wvasquez4181@gmail.com el documento formal para firmarlo y enviártelo por el mismo medio, tu trabajo me parece muy interesante ya que yo soy especialista en Sistemas Integrados de Gestión como Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental, Gestión de la seguridad y salud en el trabajo, Gestión Antisoborno, etc. Yo asesoro a implementar estos sistemas de gestión en empresas privadas y por ello quizás tengamos temas en común que podemos conversar y quizás apoyarnos mutuamente ya que actualmente tengo mi empresa CONSULTORA con la marca "ISOMASTER".

141 p. in .

Apéndice B: Consentimiento Informado

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Mariela Cristina Donoso Guzmán, representante legal de Laboratorios René Chardon del Ecuador, portadora de la CI. 1709566838, autorizó a Valeria Estefanía Cervantes Sánchez, con CI. 1721964870, colaboradora de nuestra compañía en el área de Talento Humano – Trabajadora Social, a desarrollar su Proyecto de Titulación en Laboratorios René Chardon del Ecuador, el mismo que lleva por tema: ***"Análisis de la Comunicación Asertiva y su incidencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Laboratorios René Chardon del Ecuador año de estudio 2022"***, reconociendo que su desarrollo será un aporte para la compañía cuando se tome la decisión de una implementación.

CHARDON
PARIS

Atentamente,



Mariela Cristina Donoso Guzmán
1709566838
Representante Legal
Laboratorios René Chardon del Ecuador

Oficina Marketing y Comercial Quito:
Av. 6 de Diciembre y Checoslovaquia
+593 2 262 0571
Quito - Ecuador

Planta y Oficina Administrativa:
Paseo Ernesto Donoso Ce10-112 y Tablazo
+593 2 262 0571
Quito - Ecuador

Oficina Comercial Guayaquil:
Av. Juancomarenango y Joaquín Orantía
Centro Comercial Mall del Sol,
Torre B Piso 3 Oficina 312
+593 4 208 2074 +593 4 208 2075
Guayaquil - Ecuador



Apéndice C: Instrumentos

ENCUESTA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES: Estimado participante, la presente encuesta tiene como finalidad recaudar la información sobre la comunicación asertiva y el desempeño laboral con fines de investigación; es totalmente anónimo y ayudará a comprender la realidad y situación empresarial desde un punto de vista científico.

En cada pregunta encontrará las siguientes opciones de respuesta. Usted deberá escoger la opción que más se adapte a su criterio

Nunca(N).....1
Casi Nunca(CN).....2
A veces(AV).....3
Casi Siempre(CS).....4
Siempre(S).....5

* Obligatorio

1. SELECCIONE SU GÉNERO *

FEMENINO

MASCULINO

2. A QUÉ ÁREA DE TRABAJO PERTENECE USTED? *

ENVASE/ EMPAQUE

CALIDAD

MANTENIMIENTO

FABRICACIÓN

BODEGA

COMERCIAL

ADMINISTRACIÓN

Link: <https://forms.office.com/r/JSdNmnsrdi>

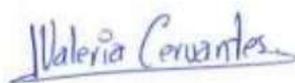
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Valeria Estefania Cervantes Sánchez, con C.C: # 1721964870 autora del trabajo de titulación: La incidencia de la comunicación asertiva en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de productos de cuidado capilar de la ciudad de Quito en el año 2022, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 27 de julio 2023



f. _____

Nombre: Valeria Estefania Cervantes Sánchez

C.C: 172196487-0

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

| | | | |
|---|---|-----------------------------|----------------------------------|
| TÍTULO Y SUBTÍTULO: | La incidencia de la comunicación asertiva en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de productos de cuidado capilar de la ciudad de Quito en el año 2022. | | |
| AUTOR(ES) (apellidos/nombres): | Valeria Estefania Cervantes Sánchez | | |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES): | Ing. Freddy Camacho, Ing. Yanina Bajaña | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| UNIDAD/FACULTAD: | Sistema de Posgrado | | |
| MAESTRÍA/ESPECIALIDAD: | Maestría en Gestión del Talento Humano | | |
| GRADO OBTENIDO: | Magister en Gestión del Talento Humano | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 27/07/2023 | No. DE PÁGINAS: | 69 |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | <i>Comportamiento Organizacional</i> | | |
| PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS: | Capacitación, Desempeño Laboral, Colaboradores. | | |
| RESUMEN: | <p>El presente proyecto de investigación tiene como objetivo analizar la incidencia de la comunicación asertiva en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de productos de cuidado capilar de la ciudad de Quito en el año 2022, con el propósito de conocer el comportamiento de ambas variables y el uso de las mismas en la empresa. En la investigación se consideró elaborar una metodología cuantitativa con un enfoque deductivo, existiendo una correlación de las variables.</p> <p>Se concluyó que existe altos índices de aplicación de comunicación asertiva entre el personal dentro de la organización, cumpliendo indicadores como: el dominio de emociones, expresión de ideas y opiniones con elocuencia y tranquilidad, además de tener acciones y comportamientos asertivos. Sin embargo, la motivación extrínseca tuvo una puntuación decreciente debido a que no existen planes de motivación que promuevan mejorar el desempeño.</p> | | |
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO | |
| CONTACTO CON AUTOR/ES: | Teléfono: +593-0998659524 | E-mail: | Valeria.cervantes@cu.ucsg.edu.ec |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN: | Nombre: Bustos Goya, Zoila Rosa | | |
| | Teléfono: +593-9-92410481 | | |
| | E-mail: zoila.bustos@cu.ucsg.edu.ec | | |
| SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA | | | |
| Nº. DE REGISTRO (en base a datos): | | | |
| Nº. DE CLASIFICACIÓN: | | | |
| DIRECCIÓN URL (tesis en la web): | | | |