UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE, PERIODO 2024

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR(ES):

Bach. Castromonte Solano Elida Gabriela

ORCID: 0009-0008-8837-466X

Bach. Luna Chumpitaz Valery Sadid

ORCID: 0009-0005-3822-4311

ASESOR(A):

Dr. Ochoa Paredes Filiberto Fernando

ORCID: 0000-0001-8343-9008

TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Investigación básica

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Organización y gestión empresarial

Cañete – Perú

2026

HOJA DEL JURADO



Firmado digitalmente por:
LUJAN MINAYA JULIO CESAR
FIR 01221425 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 25/02/2026 10:19:00-0500

Dr. Julio Cesar Lujan Minaya

Presidente



Firmado digitalmente por:
RIOS RIOS Segundo Waldemar FAU
20491363402 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12/02/2026 21:03:28-0500

Dr. Segundo Waldemar Rios Rios

Secretario (a)



Firmado digitalmente por:
WU MATTA JULIO FIR 06767672 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/02/2026 07:12:35-0500

Mg. Julio Wu Matta

Vocal



Firmado digitalmente por:
OCHOA PAREDES FILIBERTO
FERNANDO FIR 07356267 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 02/03/2026 17:56:55-0500

Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes

Asesor(a)

DEDICATORIA

A mi querido padre; mi ángel en el cielo, que guía mis pasos para lograr mis metas profesionales. A ti te dedico este trabajo, con gratitud y amor eterno; esperando que desde donde estes, te sientas orgulloso de mí.

Elida Gabriela Castromonte Solano

DEDICATORIA

A mis padres, quienes siempre están conmigo, ayudándome a progresar diariamente, se lo dedico a ustedes, hoy en día gracias a su esfuerzo, soy la persona que soy, y como siempre me dicen, cada esfuerzo tendrá su recompensa.

Valery Sadid Luna Chumpitaz

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme lograr la realización de mi etapa universitaria.

A mi madre; por su apoyo incondicional, quien es mi mayor motivación, ejemplo de fortaleza y fuente de inspiración en cada paso que doy.

A mi tío Walther; quién es mi ángel en la tierra, por su confianza y apoyo a lo largo de mi trayectoria universitaria.

A mis profesores por su guía, enseñanza y experiencia compartida; a mi asesor Filiberto por su soporte brindado; y a mi querida Universidad Nacional de Cañete.

Elida Gabriela Castromonte Solano

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi madre, por siempre estar para mí, por ser mi soporte día a día y motivarme en el camino personal y profesional.

Agradezco a mi padre, por siempre esforzarse por nuestra familia, y aconsejarme para lograr metas personales y profesionales.

Agradezco a los docentes por su enseñanza, por el tiempo de aprendizaje y ser guía para formarnos profesionalmente, en representación de la Universidad Nacional de Cañete.

Valery Sadid Luna Chumpitaz

ÍNDICE

LISTA DE TABLAS VII
LISTA DE GRÁFICOS VIII
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 14
1.1 Descripción de la realidad problemática 14
1.2 Formulación del problema de investigación 18
1.2.1 Problema general 18
1.2.2 Problemas específicos 18
1.3 Objetivos 18
1.3.1 Objetivo general 18
1.3.2 Objetivos específicos 18
1.4 Justificación 19
1.5 Delimitación de la investigación 22
1.5.1 Delimitación teórica 22
1.5.2 Delimitación temporal 22
1.5.3 Delimitación espacial 23
II. MARCO TEÓRICO Y EMPÍRICO 23
2.1 Marco teórico 23
2.1.1 Variable 1: COMUNICACIÓN ASERTIVA 23
2.1.2 Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL 30
2.2 ANTECEDENTES 39
A. Antecedentes nacionales 39
B. Antecedentes internacionales 43
2.3 Definición de términos básicos 46
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES 49
3.1 Hipótesis 49
3.1.1 Hipótesis general 49
3.1.2 Hipótesis específicas 49
3.2 Definición conceptual de las variables 49
3.3 Operacionalización de las variables 51
IV. DISEÑO METODOLÓGICO 53
4.1 Tipo de investigación 53
4.2 Diseño de investigación 54

4.3 Método de investigación 54
4.4 Población y muestra 55
4.5 Lugar de estudio 56
4.6 Técnicas e instrumentos para la recolección de los datos 56
4.7 Análisis y procesamiento de datos 60
V. RESULTADOS 61
5.1 Resultados descriptivos 61
5.2. Resultados Inferenciales 70
5.2.1 Pruebas de normalidad 70
5.2.2 Prueba estadística en relación a la hipótesis general 72
5.2.3 Prueba estadística en relación a la hipótesis específica 1 73
5.2.4 Prueba estadística en relación a la hipótesis específica 2 74
5.2.5 Prueba estadística en relación a la hipótesis específica 3 75
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 77
VII. CONCLUSIONES 82
VIII. RECOMENDACIONES 84
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 86
X. ANEXOS 90

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable Comunicación Asertiva 51

Tabla 2. *Operacionalización de la variable Desempeño Laboral* 52

Tabla 3. *Ficha técnica del instrumento I* 57

Tabla 4. *Ficha técnica del instrumento II* 58

Tabla 5. *Validez del cuestionario* 59

Tabla 6. *Confiabilidad de las variables* 59

Tabla 7. *Frecuencia de la variable Comunicación Asertiva* 62

Tabla 8. *Frecuencia de la dimensión "Estilo Asertivo"* 63

Tabla 9. *Frecuencia de la dimensión "Conducta"* 64

Tabla 10. *Frecuencia de la dimensión Asertividad Social* 65

Tabla 11. *Frecuencia de la variable "Desempeño Laboral"* 66

Tabla 12. *Frecuencia de la dimensión "Habilidades"* 67

Tabla 13. *Frecuencia de la dimensión "Comportamientos"* 68

Tabla 14. *Frecuencia de la dimensión "Resultados"* 69

Tabla 15. *Normalidad de las variables: Comunicación Asertiva y Desempeño Laboral* 70

Tabla 16. *Normalidad de las dimensiones de la variable Comunicación Asertiva* 70

Tabla 17. *Normalidad de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral* 71

Tabla 18. *Valores de Rho Spearman, referencial* 71

Tabla 19. *Prueba de correlación de comunicación asertiva y desempeño laboral* 72

Tabla 20. *Prueba de correlación de estilo asertivo y habilidades* 73

Tabla 21. *Prueba de correlación de conducta y comportamiento* 75

Tabla 22. *Prueba de correlación de asertividad social y resultados* 76

LISTA DE GRÁFICOS

Figura 1 Gráfico de la frecuencia de la variable Comunicación Asertiva 62

Figura 2 *Gráfico de la frecuencia de la dimensión "Estilo Asertivo"* 63

Figura 3 *Gráfico de la frecuencia de la dimensión "Conducta"* 64

Figura 4 *Gráfico de la frecuencia de la dimensión "Asertividad Social"* 65

Figura 5 Gráfico de la frecuencia de la variable Desempeño laboral 66

Figura 6 *Gráfico de la dimensión "Habilidades"* 67

Figura 7 Gráfico de la frecuencia de la dimensión "Comportamientos" 68

Figura 8 Gráfico de la frecuencia de la dimensión "Resultados" 69

RESUMEN

La presente investigación se caracteriza por tener como objetivo principal, el hecho de poder demostrar que la comunicación asertiva se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024. Se realza la importancia de la comunicación asertiva dentro de la institución, debido a que, si no existe una buena práctica de la misma, los resultados de ambiente laboral eficiente, no serían factibles, por ende, como objetivo se busca ahondar en la relevancia de la misma con el desempeño laboral de los colaboradores. De acuerdo a la metodología de la investigación, se optó por utilizar un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, y de diseño no experimental, tipo transversal. Como instrumento de investigación se contó con el cuestionario, el mismo que consideró como técnica a la encuesta, con un muestreo probabilístico, conformado por una muestra de 156 colaboradores, los resultados que se obtuvieron a través del desarrollo de la encuestas utilizando un cuestionario, aportando al valor de Rho de Spearman con un total de 0,410, lo que ayuda a poder indicar que se coincide y se tiene una correlación positiva moderada, y de esta manera se hace posible el rechazo de la hipótesis nula. Ello hace posible una asociación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete del periodo 2024.

Palabras clave: Comunicación Asertiva, Desempeño Laboral, productividad y eficiencia.

ABSTRACT

This research aims to demonstrate that assertive communication is related to the job performance of employees at the National University of Cañete during the year 2024. The importance of assertive communication within the institution is emphasized because, without its effective practice, an efficient work environment would not be achievable. Therefore, the objective is to delve deeper into the relevance of assertive communication to employee job performance. The research methodology employed a quantitative, correlational, and non-experimental, cross-sectional design. The research instrument used was a questionnaire, which was administered using a probabilistic sampling technique. The sample consisted of 156 employees. The results obtained from the questionnaire yielded a Spearman's rho value of 0.410, indicating a moderate positive correlation and thus allowing for the rejection of the null hypothesis. This suggests a significant association between assertive communication and job performance among employees of the National University of Cañete during the 2024 period.

Keywords: Assertive Communication, Job Performance, Productivity and Efficiency

INTRODUCCIÓN

La comunicación asertiva constituye un componente importante en la gestión organizacional, ya que comprende la capacidad de expresar ideas con claridad, ofrecer y recibir retroalimentación, así como resolver conflictos de manera constructiva y participativa; promoviendo una cultura de participación y entendimiento mutuo entre los miembros de la institución. En esa línea, la comunicación asertiva, incide directamente en el desempeño y eficiencia de los colaboradores, contribuyendo al fortalecimiento de una cultura organizacional sustentada en la cooperación, la confianza, y el hecho de establecer relaciones positivas en la parte laboral, que resultan ser solidas entre el personal y la entidad. En consecuencia, se promueve el logro eficiente de los objetivos de la Universidad. El contenido del estudio realizado, cuenta con la estructura siguiente:

I) *Planteamiento del problema,* aspecto o apartado donde se procede a plantear la realidad del problema a estudiar, ahondar en lo que respecta a formular el problema, objetivos de estudio, de manera general y especifica, justificación de acuerdo a la investigación y delimitación de la misma.

II) *Marco teórico y empírico,* se precisa el marco teórico de la V1: Comunicación Asertiva y V2: Desempeño Laboral; dimensiones e indicadores de V1 y V2, también se referencian antecedentes internacionales y nacionales, así como la definición de términos básicos.

III) *Hipótesis y variables;* se formula la hipótesis de manera general y especifica, se define conceptualmente las variables y la operacionalización respectiva.

IV) *Diseño metodológico,* se presenta la estructura metodológica del desarrollo de la investigación, precisándose el tipo, diseño y método empleado; así como la

población y muestra del estudio, el análisis de estudio; también las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección, análisis y procesamiento de los datos.

V) *Resultados,* presentación de los resultados de la investigación, tras la aplicación del instrumento de recolección de datos a los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cañete; desarrollado en dos secciones: descriptivos e inferenciales, con el fin de poder ofrecer una visión integral del comportamiento en relación con las variables de estudio.

VI) *Discusión de resultados,* se realiza el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, realizando un contraste con los antecedentes internacionales y nacionales que abordan la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral.

VII) *Conclusiones,* se presentan a partir de los resultados obtenidos y en concordancia con los objetivos planteados en la investigación.

VIII) *Recomendaciones,* se brindan alternativas de solución con la finalidad de contribuir a la mejora continua del desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cañete, con relación al problema abordado en la presente investigación.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente, la problemática en muchas instituciones es el hecho y situación de lograr comunicarse con eficiencia y asertividad. Debido a que muchos no consideran ello como algo clave dentro de su ámbito laboral, cuestión que hace que se creen escenarios donde los trabajadores no logran entenderse entre sí, representando un problema evidente en lo que compete a las actividades laborales y objetivos a alcanzar. Sin embargo, en la presente investigación se busca identificar si existen estas situaciones y cómo confrontarlas para evitar que se incremente la problemática que pueda existir. Es así que se llegan a investigaciones, tanto a nivel global, como nacional y local, donde se quiere dar una explicación más detallada en distintos contextos, referente al tema de estudio:

En México, un estudio realizado por Montes et al., (2024) señala que, la comunicación es fundamental para poder tener un punto de confianza entre los que forman parte de un equipo de trabajo. Así mismo, no solo se requiere una conversación simple, ni tampoco una manera vaga al decir las cosas, también es importante la manera en cómo son dichas y comunicarse y dialogar con lógica y razón. Todo ello por motivo de que el ser humano ciertas veces resulta ser vulnerable ante hechos o palabras realizadas por las personas que los rodean y por esa razón, se debe tener un pensamiento más crítico acerca de cómo saber comunicarse dentro de las organizaciones e instituciones.

En Bélgica, un estudio realizado por la agencia Archetype (2024) que se dedica a ofrecer diversos entrenamientos enfocados en el asertividad, para la rama ejecutiva como también para los líderes de un grupo en específico. A raíz de que se tiene conocimiento de

algunas situaciones que no se puedan manejar dentro de una institución, lo que se busca con este entrenamiento es que las personas que llevan el mando de una institución u organización se comuniquen de manera clara con sus empleados, así mismo, puedan manejar de manera eficiente los conflictos y potenciar la comunicación interna entre todos los involucrados.

En India, se tiene que muchas personas dejan de lado el comunicarse de manera respetuosa con los individuos que los rodean, sin embargo, Tandon (2024) resalta; en un artículo de "Economic Times", la importancia de que las personas consideren la comunicación asertiva, así mismo, precisa que a los recién graduados les inculcan estas enseñanzas, con el fin de mejorar sus habilidades y sepan lidiar con los conflictos.

A nivel nacional, la Federación de Periodistas del Perú (2021), revela un estudio que fue realizado por una Consultora de nombre Dench, la misma que se especializa en implementación de estrategias, cultura, transformación de empresas entre otros, en dicho estudio se realizó una prueba y herramientas de medición donde los personas que forman parte de un equipo de trabajo, para ser exactos el 14% indican que sienten que la comunicación asertiva con su jefe inmediato debe de ser mayor a lo normal, donde siempre prevalezca la empatía y comprensión por ambas partes.

Así mismo, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2024), promueve lo que son, capacitaciones institucionales, donde se encuentra el punto de investigación "Comunicación Asertiva", ello hace posible que se identifique la importancia y el reconocimiento de su aplicación de manera diaria.

Centrándose en lo que respecta a la institución de investigación, se da un breve concepto de la misma y de cómo logró formarse:

La Universidad Nacional de Cañete (2024), se encuentra ubicada en el Distrito San Vicente, Provincia de Cañete. Se creó en función y cumplimiento de la Ley N° 29488, teniendo como fecha de creación el 22 de diciembre de 2009. Esta normativa tuvo como antecedente la iniciativa impulsada por la Municipalidad Provincial de Cañete, la cual se presentó ante el Congreso de la República el 15 de noviembre de 2007. Durante el proceso de creación, se suscitaron varias reuniones, en las cuales se sugerían coordinaciones, diálogos, planes, entre otros, a fin de que se logre el objetivo, es así, que el 19 de noviembre de 2009 se aprueba mediante el Pleno del Congreso de la República, posterior a ello, el Gobierno de ese momento procedió con dar algunas observaciones, indicando que existía una ley que prácticamente suspendía la creación de lo que serían nuevos centros de estudios superiores. Ante dicha situación, la población, al tomar conocimiento de lo ocurrido, decidieron tomar medidas drásticas para ser escuchados y de esta manera decidieron cerrar la panamericana Sur y proceder con iniciar una protesta en contra de lo comunicado por el Gobierno de ese entonces, dicha lucha tuvo una larga jornada donde participó toda la provincia. Finalmente, el 19 de diciembre de 2009, pudieron lograr lo que tanto esperaban, se aprobó por segunda vez en el Pleno Legislativo, y es así como se pudo lograr lo que hoy en día es la única universidad pública en la provincia de cañete: “La Universidad Nacional de Cañete”.

Mencionado ello, la Universidad Nacional de Cañete, tiene una participación notoria en la formación académica de los estudiantes, así como también las labores administrativas tienen que realizarse de manera eficiente y a la par con el objetivo institucional de la misma.

Es por ello por lo que se necesita de personal capaz, con conocimientos claves y concisos acerca de las labores que realizan y, por ende, funciones plasmadas en su puesto. Los trabajadores deben priorizar los objetivos, la comunicación, el trabajo en equipo, entre otras situaciones que tengan en consideración el bien común entre todos los que son parte de la institución. Los líderes o jefes de cada área deben fomentar la unión y la comunicación entre su equipo de trabajo, a fin de tener un ambiente laboral ameno, y sin dificultades que afecten a sus labores administrativas y cotidianas.

Así mismo, la Universidad Nacional de Cañete, forma parte de las universidades públicas que existen a nivel nacional, como parte del distrito de San Vicente de Cañete, es la única en lo que refiere al sector público en educación superior universitaria, ello hace que se encuentre en la mira y que se trabaje en que prevalezca la gestión que realice la parte administrativa. Dentro de dicha gestión, los trabajadores organizan sus recursos, priorizando la calidad académica, la operatividad, entre otros aportes con el fin de alcanzar los objetivos institucionales. Mencionado todo ello, es importante señalar que, dentro del ambiente laboral, se debe de tener en cuenta la comunicación asertiva, la misma que de ser positiva, tendrá un impacto significativo en las labores, así mismo, de ser negativa, representa un gran obstáculo para el avance esperado de la institución.

En referencia a lo señalado, la comunicación asertiva resulta ser un aspecto muy importante para todos los ámbitos, el hecho de no aplicarla, genera ambientes negativos, desempeño bajo, rotaciones de personal, desmotivaciones, incomodidades, trabajos incompletos a raíz de problemáticas personales, entre otros.

Es por ello que se da a conocer la situación problemática, en cuestión a lo investigado:

1.2 Formulación del problema de investigación

1.2.1 Problema general

¿Cómo, la comunicación asertiva se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo el estilo asertivo se relaciona con las habilidades de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024?
- ¿Cómo la conducta se relaciona con el comportamiento de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024?
- ¿Cómo la asertividad social se relaciona con los resultados de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

"Demostrar que la comunicación asertiva se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024"

1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar cómo se relaciona el estilo asertivo con las habilidades de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024.

2. Identificar cómo se relaciona la conducta con el comportamiento de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024.

3. Analizar cómo se relaciona la asertividad social con los resultados de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024.

1.4 Justificación

Las investigaciones tienen una orientación plasmada y relacionada a poder solucionar problemas, es así, que el estudio realizado tiene una justificación tanto práctica, teórica, metodológica y social.

Justificación práctica

Hernández et al., (2014) indica que dicha justificación se refiere a la aplicación de los resultados para poder resolver los conflictos o problemas existentes en el tema de investigación. Con lo investigado, se busca ahondar en la vinculación que puede existir entre la comunicación asertiva, con el desempeño laboral. Es así que se busca la manera de demostrar que la comunicación asertiva se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024. Si bien es cierto, la comunicación asertiva muestra equilibrio en la comunicación y respeto hacia los demás, lo que hace que se genere un ambiente laboral adecuado para realizar labores, lejos de discusiones y problemáticas que impidan avanzar y mejorar en las actividades laborales de los trabajadores. Con ello, se obtiene de alguna manera, el bienestar común, lo que hace posible que se obtenga de parte de los trabajadores un mejor compromiso y desempeño en lo laboral, y ello como resultado

refleja un incremento en la productividad laboral, lo cual, es sumamente beneficioso para la institución.

Se contribuye con la institución a fin de que pueda mejorar ciertos aspectos o pueda limar asperezas con respecto a las dos variables, así mismo, para los colaboradores tiene una importancia significativa y los impulsa a poder ser mejor cada día, analizando cada detalle y mejorar en sus actividades si en todo caso, exista alguna observación, en parte existe motivación por realizar las actividades laborales de una mejor manera. Se aportará y beneficiará con diferentes costumbres que puedan utilizar, como por ejemplo escuchar activamente, ser respetuosos y no utilizar el "tú" de manera inadecuada, ser empáticos, siempre manteniendo la calma y ser concisos al comunicarse, sin intentar minimizar los pensamientos o posiciones de los demás. Ello influirá en su buena práctica de habilidades interpersonales, contar con flexibilidad para realizar actividades y desempeñarse de una mejor manera en su labor.

Justificación teórica

Tamayo (2004) En la parte teórica, se busca ahondar y aclarar los marcos conceptuales que se tienen en el presente estudio, así como también demuestra la importancia que genera lo investigado. La investigación presente busca demostrar que la comunicación asertiva se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024, así mismo, se tiene como meta que pueda servir de aporte para la institución y sus colaboradores, a fin de que analicen su situación y busquen mejoras, con tal de que puedan resolver conflictos, aportar en su equipo de trabajo, y que la asertividad forme parte continua

de sus actividades, sin perder su práctica. Con ello, se podrá obtener también un mejor desempeño laboral, donde los trabajadores tomen en cuenta y valoren su situación laboral, y sientan que forman parte de una institución donde son considerados, es por ello, que el ambiente laboral que rodea al equipo de trabajo tiene que ser un influyente positivo en la realización de sus actividades.

Justificación metodológica

Kerlinger (2002) Es la vía por la cual se obtiene como resultado conocimientos que se pueden verificar, la parte metodológica de una investigación se rige por justificarse con precisión tanto lógica como empírica. La investigación resulta ser básica, correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal, contando con un enfoque cuantitativo. Como técnica se utiliza a la encuesta, y la herramienta que es el cuestionario, con el cual, se recolectará la información y resultados esperados, los cuales servirán se soporte y confiabilidad de la presente investigación.

Justificación Social

Tamayo (2004) Se infiere que la justificación social es aquella donde se ve la importancia de la investigación o estudio para la sociedad en sí, y cómo es que influye en la solución de problemáticas que puedan afectar a un conjunto de personas, como se mencionó anteriormente, la Universidad Nacional de Cañete, es única en el distrito al que pertenece, el hecho de impulsar la comunicación asertiva dentro del ambiente laboral de los colaboradores administrativos influye en que, se pueda tener una mejor organización de funciones, y objetivos institucionales establecidos, de esta manera ayudar a generaciones futuras, con una formación académica universitaria eficiente,

ya que, para el logro de ello es importante el compromiso de la parte administrativa, así como también de la académica.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación teórica

Hernández et al., (2014) Se refiere a conducir el planteamiento del problema de estudio, a una investigación profunda y precisa, que permita organizar los elementos teóricos que puedan orientar el desarrollo de la investigación. Actualmente, se tiene en cuenta la parte teórica de las variables en investigación, las cuales son la comunicación asertiva (V1) y el desempeño laboral (V2).

La V1, contó con tres dimensiones: *"La comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Cañete"*. La cual, forma parte de la línea de investigación de organización y gestión empresarial, con la sub línea de comportamiento organizacional, de la escuela profesional de administración de empresas, facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Cañete.

1.5.2 Delimitación temporal

Sabino (1992) Precisa que, la delimitación temporal requiere indicar donde es que se ubica el tema de estudio, a manera de poder dar un contexto exacto dentro de un periodo establecido, permitiendo obtener resultados dentro de un marco definido. La presente investigación se realiza con información y resultados del año 2024.

1.5.3 Delimitación espacial

Bernal (2010) En el aspecto espacial, se requiere tomar en cuenta el área concisa de manera geográfica en donde se realizará la investigación, es decir, la localización en donde se estará estudiando a la problemática en sí. La presente investigación será realizada en todas las sedes de la Universidad Nacional de Cañete:

- Sede administrativa 1: Jr. San Agustín 124 - San Vicente de Cañete - Cañete - Lima - Perú – 15701
- Sede administrativa 2: Mariano Ramos Dammert S/N Fdo. Ramos Parcela 4 Sublt. 4 - San Vicente de Cañete - Cañete - Lima – Perú
- Sede académica: Av. Mariscal Benavides - San Vicente de Cañete - Cañete - Lima - Perú – 15701
- Fundo Don Luis: Pan. Sur- Km 139 Mz A Lte. 1 FDO. Don Luis Distrito San Luis - Cañete - San Vicente de Cañete - Cañete - Lima – Perú

II. MARCO TEÓRICO Y EMPÍRICO

2.1 Marco teórico

2.1.1 Variable 1: COMUNICACIÓN ASERTIVA

A. DEFINICIÓN

La comunicación es aquel aspecto con el cual vivimos día a día, totalmente necesario, que nos permite comunicarnos con otras personas, realizando ese intercambio de palabras, donde abundan las ideas, pensamientos, críticas, halagos, entre otros. El ser

asertivo, recurre en poseer una habilidad comunicativa interpersonal, que a la par, permitirá el hecho de desenvolverse y desarrollar su comunicación con otros individuos de buena manera, lo que genera, que pueda entablar una conversación sin problema alguno, así mismo incurrirá en respetar opiniones y escuchar siempre los diferentes puntos de vista que puedan existir. (Ferrero & Martín, 2013)

En algunas oportunidades, las personas pueden llegar a hacerse la pregunta ¿Soy asertivo?, y de vez en cuando cuestionan sus acciones y actitudes, a fin de saber la respuesta. El ser asertivo, demuestra el hecho de que una persona es capaz para hacer frente a sus derechos, sin ser manipulado por otros, ni tampoco manipular a los demás. Se trata de influenciar situaciones y comportamientos positivos. (Castanyer, 2004)

Existen dimensiones las cuales forman parte importante de lo que compete a la estructura de la asertividad. Sin embargo, se resalta al menos 04 de ellas, que suelen ser básicas en el tema establecido. Dentro de ellas, se considera al factor de asertividad social, como un componente resaltante, el cual permite saber imponer (de buena manera), influenciar y tomar la respectiva iniciativa para cualquier situación. El saber comunicarse de manera veraz, y correcta, es un punto a favor para las personas que requieran tener este tipo de componente. (Lorr & More, 1980)

B. DIMENSIONES

DEFINIR:

- **Dimensión Estilo Asertivo**

El estilo asertivo, forma parte de una de las actitudes que son muy comunes dentro de lo que compete a la comunicación interactiva. El hecho de contar con este estilo,

nos enseña muchos aspectos positivos, como, por ejemplo, no generar rodeos al hablar, ser directos al expresar nuestros pensamientos y sentimientos, teniendo en cuenta el gran hecho de no dañar a nadie con lo que podamos decir, así mismo, nos hace ver capaces de lograr nuestros objetivos y muestra seguridad en nuestras palabras y en lo que queremos alcanzar. Dicho esto, esta actitud o estilo como tal, puede resaltar con diferencia a otros comportamientos que puedan existir, sin embargo, también puede influenciar en otros individuos, lo cual, les hará ahondar en este estilo y será un gran avance para la sociedad como tal, ya que, el hecho de rodearse con la asertividad, nos permite comunicarnos, ser comprensivos, evitar conflictos, entre otros. (Ferrero & Martín, 2013)

- **Dimensión Conducta**

  Los individuos tienen diferentes tipos de "personalidad", de ello nace ciertas características que definen la conducta o comportamiento que puedan tener ante cualquier situación. Si bien es cierto, el hecho de ahondar en el aspecto de conducta, no quiere decir que solo se reflejará el comportamiento que se ve por fuera, sino, engloba a todo el paquete completo, como lo son los pensamientos, emociones, entre otros. Dicho ello, al hablar de conducta, nos hace ver que el individuo muestra su accionar y su manera de ser con otras personas que requieran comunicarse con el, de manera verbal o no verbal. (Castanyer, 2004)

- **Dimensión Asertividad Social**

  Dicha dimensión demuestra la capacidad de saber expresarse, es decir tener en claro como empezar una conversación, cómo mantener dicha conversación, y así mismo

saber cómo terminarla. La comunicación resulta más fácil, el hecho de interactuar con demás personas, respetar sus derechos y opiniones, hacen que se refleje una actitud positiva, y por ende se podrá recibir lo mismo de la otra persona. (Lorr & More, 1980)

C. INDICADORES

Según Ferrero & Martín (2013), nos indica que los indicadores posibles para el estilo asertivo, pueden ser los siguientes:

- **Indicadores de la dimensión Estilo Asertivo**

***Autoeficaz*:** la persona se siente capaz de comunicarse y expresarse de buena manera con otros receptores, por ende, tiene claras las actividades que quiere y que desea hacer, con tal de cumplir con sus metas y objetivos.

Confianza: la persona al saber comunicarse sin generar conflictos, podrá tener relaciones de comunicación con individuos sin problema. Ello también influye en su autoestima personal, ya que, podrá ser un poco menos complicado, el hecho de afrontar situaciones adversas o adjetivos dichos por otras personas malintencionadas.

Seguridad: la persona al saber realmente que es lo que quiere y cómo se comunica para lograr ello, la hace ver segura de sí misma, y la seguridad es aquella característica que se visualiza fácilmente, ya que, los demás podrán observar que no tiene temor en realizar ciertas acciones, y que puede estar segura con sus decisiones, dicho aspecto puede influenciar ante sus amistades, sus cercanos, los cuales, si actúan de la misma forma, crearán un ambiente más ameno.

De acuerdo a lo investigado, nos deja un punto importante en lo que compete a la dimensión "conducta" al mencionarse sus tres patrones como tal, los cuales son indicadores que están dentro de personas sumisas, agresivas y asertivas, en este caso tomaremos dichos patrones de una persona asertiva (Castanyer, 2004)

Los cuales son los siguientes:

- **Indicadores de la dimensión Conducta**

Comportamiento externo: en este aspecto se ve el tema de fluidez del habla, saber expresarse y no dañar con las palabras que puedan decir a sus demás compañeros, expresión de ideas sin agresión alguna, respetando diferentes posiciones y saber que se puede equivocar, aceptando sus errores cuando sea necesario.

Patrones de pensamiento: dentro del pensar está el hecho de que existen oportunidades para todos, ya que, se considera que todos contamos con los mismos derechos. Posee diferentes habilidades para poder transmitir esta idea y de esta manera, reconocer su serie de convicción ante los demás y sus esquemas mentales como tal, que le ayudan a generar ello.

Sentimientos y emociones: prevalece la buena autoestima, no busca superar a nadie para sentirse mejor, no permite que otros se sientan inferiores, y el individuo tampoco lo hace. Busca el bien común, puede controlar sus emociones, por ende, sabe exactamente el momento y las palabras que debe decir, sin dañar ni perjudicar a nadie.

En concordancia con lo que reflejan (Lorr & More, 1980) citado por Vicente E Caballo, se verifica los indicadores siguientes para la dimensión asertividad social:

- **Indicadores de la dimensión Asertividad Social**

Disposición: quiere decir que es aquella habilidad que permite llegar a un fin determinado. La motivación que nos ayuda a llegar hacia un resultado.

Capacidad: forma parte de los recursos actitudinales para alcanzar un cometido. Es importante tener en claro hacia dónde queremos llegar y tener confianza en nuestras capacidades y cualidades como persona. Con ello centrado, se podrá alcanzar muchas cosas.

Interacción social: permite saber cómo relacionarse con las demás personas. De alguna forma tener "tino" al expresarse, siempre pensar antes de actuar y por ende, de hablar.

D. TEORÍAS

La comunicación asertiva muestra una eficiente capacidad al comunicarse, en diversos contextos que refieren a la vida cotidiana de un individuo, como en la parte familiar, la educativa y la laboral. Se da de manera verbal y no verbal, a fin de que se evidencie una manera correcta de comunicarse, saber qué y cómo decir las cosas.

La comunicación asertiva se caracteriza por ser tomado como un estilo de comunicación, donde se puede tener una expresión libre de ideas sin faltas de respeto, sentimientos y la empatía que siempre debe encontrarse de por medio. Se tiene un equilibrio de emociones, tomando en cuenta lo que las personas sientan y piensan. (Montes et al.; 2024)

Es importante la manera en cómo es que se hace llegar un mensaje o cómo se realiza la comunicación, para ello, se tiene en cuenta los diferentes aspectos, según (Hernandez , 2019):

- Estímulos verbales: aquel mensaje que es pronunciado, se refiere a qué es lo que dice y comunica el emisor.
- Estímulos vocales: es la manera en cómo se dicen las cosas, entra a tallar la entonación de las palabras, el estado emocional, la rapidez o lentitud en la que se habla, la tranquilidad y equilibrio al hablar, y la modulación que permite que sea entendible lo que se dice.
- Estímulos físicos: son los movimientos corporales que adaptamos y mostramos al querer transmitir un mensaje, aquellos gestos, expresiones faciales, que nos evidencian por completo, ya que, al realizar estos estímulos, se podrá ver si estamos tranquilos, enfadados, tristes, etc.
- Estímulos situacionales – ambientales: es en otras palabras, el contexto de la información o mensaje que se quiere transmitir, es el tema que está en discusión, en todo caso.

Estos estímulos son muy comunes y normales, y suelen darse de manera cotidiana, así mismo, son aspectos que pueden mejorar con la práctica, y con ello, también se impulsará a la comunicación eficiente entre los trabajadores.

En el plano laboral:

La asertividad dentro del centro laboral es muy importante ya que gracias a ello permite llegar a acuerdos, de manera fácil y concreta, beneficiando directamente al desempeño laboral de la misma. “La asertividad suele ser considerada como un plus en la actividad e interacción social, ya que es un aspecto que favorece y hace posible la realización de las cosas de una mejor manera, es como una competencia que dentro del trabajo es muy demandante, por el motivo de que el ser asertivo guarda relación con ser una persona que sabe comunicarse y por ende, trae consigo resultados positivos, haciendo posible un ambiente en lo laboral donde se puedan evitar incomodidades o reducir situaciones de conflictos, priorizando que la comunicación como equipo fluya de una manera eficiente. Es por ello, que es recomendable y resulta un alce total para una empresa, contar con personas asertivas que apoyen al logro de objetivos, y alineen sus metas con los de la empresa.” (Yerro, 2018)

2.1.2 Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

A. DEFNICIÓN

El desempeño laboral se trata del esfuerzo de cada individuo, el cual va acompañado de las habilidades, destrezas y capacidades con las que cuenten, así mismo deben tener claro la percepción del puesto en el que se encuentran (es decir, saber con claridad las actividades que realizarán). Es así, que se puede indicar que el talento y comportamiento humano resalta mucho en este campo, el potencial que tienen para poder cubrir y realizar ciertas actividades dentro de la institución u organización reflejará su capacidad para cumplir con los objetivos proyectados, dicha situación resulta formar parte de un criterio de ventaja para el equipo de trabajo en conjunto.

El desempeño laboral es un aspecto que se puede medir o en todo caso analizar día tras día, los resultados pueden ser negativos o positivos, dependiendo del esfuerzo que realice cada persona. Se recomienda siempre tener en cuenta dicha medición, a fin de determinar problemas y sugerir alguna herramienta de mejora. Otro punto a tallar, es la importancia de la relación que hay entre el trabajador y la organización, el primero se encarga de demostrar y hacer uso de sus habilidades, capacidades, entre otras cualidades, que demuestren a flote sus capacidades para lograr un objetivo esperado, por otro lado, la organización se encarga de delegar funciones a los trabajadores, algunas cotidianas, otras nuevas, con el fin de ahondar en el aprendizaje, salir de la zona de confort, e impulsarlo a hallar estrategias y soluciones que permitan alcanzar el éxito. Es por ello que las personas que forman parte de un equipo de trabajo, son totalmente importantes, ya que, ellos se encargan de formar, a veces desde cero, la estabilidad de la misma. (Chiavenato, 2009)

El personal en conjunto de una empresa es punto clave para el alcance y desarrollo de objetivos y metas, es por ello que, existen diferentes factores que permiten diagnosticar si realmente las personas con las que se cuentan actualmente dentro del equipo de trabajo, son las ideales para el puesto que ocupan, y observar si las ejecuciones de las tareas administrativas se dan de manera eficiente. Es importante señalar las conductas que emplea el trabajador para poder realizar sus actividades, dentro de ellas, se encuentran: la adaptabilidad (aquella en la que el personal familiariza con los procedimientos, manera de trabajar, estrategias y otras herramientas que hacen posible la facilidad de cambios, implementación de nuevas ideas, entre otros.), la asistencia y puntualidad (considerada como un valor, que desde

siempre forma parte de la rutina diaria del ser humano, sin embargo, vista desde el mundo laboral, la puntualidad dice mucho del trabajador, el cumplimiento del horario y las funciones realizadas en el horario establecido debe de ser respetado y puesto en práctica cada día), la responsabilidad (tomando en cuenta las actividades que se tienen por realizar día a día, se debe de ser positivo ante cualquier adversidad y cumplir con las tareas u obligaciones laborales), la motivación (dicho aspecto es considerado como un impulso que se les otorga a los trabajadores por realizar sus actividades, así mismo es un incentivo que logra estimular al trabajador para el alcance de metas y objetivos), disciplina (se refiere a diferentes normativas o reglamentos que se deben de seguir y respetar, con la finalidad de tener un control eficiente en las actividades), cooperación (se trata del trabajo en conjunto del equipo, en donde se integra el esfuerzo y rendimiento de cada uno de ellos para forjar así un fuerte lazo de enseñanza y fraternidad entre ellos, logrando alcance de metas y objetivos) y la iniciativa (confiere aquel impulso y resalte de los trabajadores para implementar nuevas ideas, nuevos procesos, nueva información, nuevas estrategias, que permitan ser eficientes dentro del trabajo que realizan, sin lugar a dudas, dicha acción contiene beneficio común y grupal). (González & Vilchez, 2021)

Se entiende por desempeño laboral aquellos comportamientos de las personas y conductas que hacen posible que los resultados de sus acciones sean positivos en muchos casos, pero también negativos en otros, si en todo caso no exista una buena formación en lo que compete a la actitud y comportamiento del individuo. Dicho ello, el desempeño depende de los trabajadores y su accionar ante las actividades laborales

que realizan, lo cual les ayudará e impulsará en ir acorde a lo que busca la empresa, cumpliendo con los objetivos que se busquen. (Bautista et al., 2020)

B. DIMENSIONES

El desempeño laboral se trata del comportamiento que una persona tiene dentro de lo que compete a su trabajo como tal, así mismo detalla la importancia que este factor tiene en cuanto a las organizaciones, las cuales invierten en realizar diferentes evaluaciones constantes a fin de determinar si el desempeño de los trabajadores es el adecuado. Con ello, podrán observar si están acorde de asumir retos y cumplir con los objetivos esperados. Así mismo, informa que es conveniente realizar un análisis de puestos con el fin de verificar si se cuenta con la persona idónea para cada puesto de trabajo. Así mismo se proponen las dimensiones correspondientes del desempeño laboral: Habilidades, Comportamientos y Resultados (Chiavenato, 2009).

Las mismas que se detallan a continuación:

- **Dimensión Habilidades**

Todo personal, debe tener con claridad de que se encuentran dotados con habilidades e inteligencia que les ayudan a sobresalir y realizar sus actividades diarias, ya que, la mayoría del tiempo se encuentran ejecutando acciones y tomando decisiones que resultan favorables para la empresa.

- **Dimensión Comportamientos**

Los comportamientos son las respuestas de las personas ante cualquier situación, en este caso dentro del ámbito laboral, dentro de lo que compete a este punto se verá la formación de los individuos y su manera de actuar frente a cualquier problemática,

sin embargo, siempre se espera disciplina, responsabilidad y proactividad por parte de la organización. Sin embargo, mencionado ello, también resulta importante que, para obtener resultados positivos, no se deje de lado la comprensión y motivación que hagan posible llegar al logro de objetivos.

- **Dimensión Resultados**

En referencia a los resultados es el final del camino y del esfuerzo que el trabajador realiza para llegar en dirección a los objetivos de la empresa como tal. Es el factor importante que hace posible el alcance de resultados esperados, por ende, se ve el desempeño positivo de los individuos, el cual es recompensado por la organización.

En lo que compete a los indicadores de las dimensiones mencionadas, (Chiavenato, 2009)*, indica las siguientes:*

C. INDICADORES

- **Indicadores Dimensión Habilidades**

Conocimiento del puesto: difiere y señala la importancia que tiene dicho aspecto en las actividades laborales del trabajador. Debe tener la percepción precisa acerca de su puesto de trabajo y qué acciones realizará para el cumplimiento del mismo.

Capacidad de ejecución: la capacidad con las que las personas consiguen el puesto de trabajo y cómo realizan el esfuerzo para mantenerlo. He ahí el detalle de la ejecución, ya que, en el trayecto de desarrollo de actividades se verá la eficiencia que hay en realizarlas, y todo ese proceso y seguimiento será verificado por el jefe inmediato.

Facilidad de aprender: son las ganas o motivación que una persona tiene para querer cumplir cierto objetivo, el cual le permitirá ir creciendo significativamente y aportará a su formación como profesional y persona.

- **Indicadores Dimensión Comportamientos**

  Creatividad: se trata de la esencia de la persona y talento para utilizar su conocimiento en fin de aportar significativamente a la resolución de problemas o el aporte al trabajo como tal, así mismo, el hecho de la creatividad o innovación permiten que se puedan emplear nuevos procesos o nuevas ideas que hagan posible una mejora para las actividades diarias.

  Actitud: es aquel aspecto personal que, si resulta positivo, hace que se agregue valor, se vean cambios para alcanzar los objetivos, actitud positiva y eficiente hacen posible buenos resultados.

  Responsabilidad: ser conscientes de que formamos parte de un equipo, y que de nosotros también depende el avance de las tareas, así como también el deseo de alcanzar una meta, es por ello que se debe tener criterio y respeto en cuanto a las normativas, políticas, entre otros, ello nos permitirá realizar de manera madura y eficiente nuestras funciones.

- **Indicadores Dimensión Resultados**

  Calidad del trabajo: Incluye el esfuerzo de la persona para alcanzar objetivos y metas, así como también se incita siempre a la productividad, lo cual beneficiaría a la organización.

  Rapidez de soluciones: capacidad que las personas tienen para poder salir de situaciones que impidan el avance o interfieran con sus metas propuestas.

Cumplimiento de los plazos: muchas veces dicho aspecto es respetado, como en otros casos, existe una demora más de lo debido, sin embargo, siempre se incita a que se pueda lograr lo indicado en los tiempos establecidos, o en todo caso, adelantarse a dicho tiempo.

D. TEORÍAS

Los colaboradores realizan diferentes actividades laborales, las cuales, de cierta manera, contribuyen a una mejora y crecimiento para las diferentes empresas. Su desempeño se refleja en la calidad de trabajo, en el esfuerzo que realizan para hacer una determinada tarea y cómo es que ésta aporta a la organización.

El desempeño laboral tiene relación directa con el compromiso que parte del trabajador, al momento de que este realice sus funciones laborales. Es en este campo donde el trabajador realiza actividades que logren aportar y contribuir a resultados esperados por parte de la empresa a la que pertenecen, siguiendo a paso ciertas exigencias que son necesarias para cumplir con lo propuesto. El hecho de desempeñarse a manera laboral, tiene mucha relación con lo que realiza el colaborador y no solo en lo que sabe hacer, sino en cuestiones que puede ir aprendiendo y desempeñando a la par, de la mejor manera,

y por ello, resulta necesario que de por medio exista la disciplina, capacidades, eficiencia, entre otras características que deben ser propias de un colaborador A1, así mismo resaltar también las cualidades y aspiraciones personales que aportan al desempeño laboral en las diferentes ocupaciones que una persona pueda tener. (Ubillus, 2021)

Por consiguiente, tomando en cuenta el contexto del desempeño laboral, Zelayaran (2018) recalca que, al referirse al hecho de orientarse a resultados, es importante considerar tres elementos básicos:

Intensidad. Guarda relación con las personas y cómo es que cada una de ellas pueden cumplir sus labores y si es que optaron por utilizar recursos que ayuden a lograr su objetivo. Es decir, depende del compromiso del colaborador, es aquello con lo que cuenta para que se pueda valer por sí mismo y demostrar sus habilidades.

Autodirección. Se verifica a través del trabajo realizado cómo es que se han ido cumpliendo los objetivos de todo el equipo en conjunto. Se realiza también una evaluación en referencia al rendimiento de cada uno, así como también resulta importante que los líderes tomen la batuta e implementen estrategias que aporten al logro y cumplimiento de objetivos.

Persistencia. Las personas que son líderes de un equipo deben de priorizar supervisión y de alguna manera, realizar una evaluación constante en lo que refiere a los resultados y actividades que son realizados por los trabajadores, con tal de aportar a objetivos que ayuden con la parte laboral. No deben de bajar la guardia, con respecto a las actividades laborales de los colaboradores, impulsando y motivando siempre a que estas tareas sean realizadas y priorizar su cumplimiento.

Cabe recalcar que es muy importante también el ambiente que rodea al trabajador cuando realice sus actividades, si forma parte de un ambiente laboral tranquilo, donde se pueda realizar el trabajo en equipo y se pueda dar la comunicación, entonces, los resultados suelen ser en su mayoría positivos.

Goleman (2018) afirma que, el trabajo eficiente que uno realiza de manera conjunta con su equipo de trabajo, ayuda a poder obtener una coordinación entre diferentes personas, ya que se alcanzan metas en común. Es así, que se logra resaltar e indicar que de manera individual los trabajadores tienen una responsabilidad de por sí, sin embargo, a manera grupal también la tienen y los objetivos y el trato debe ser mutuo a fin de que con el esfuerzo se obtengan objetivos esperados. En cuanto a su importancia se resaltan 4 aspectos:

- Crea Unión
- Estructuras participativas y flexibles
- Refuerza la responsabilidad
- Fomenta las habilidades sociales

Por otro lado, es importante recalcar los beneficios que trae el trabajo en equipo en el plano laboral.

- ***Mayor productividad:*** el trabajo en equipo, la manera de relacionarse entre los trabajadores dentro del ámbito laboral, la calidad de personas y de trabajo, resulta ser un punto importante y que favorece significativamente, obteniendo un rendimiento elevado y mejorado por parte de los integrantes del equipo de trabajo.
- ***Mayor aceptación:*** al trabajar en equipo, se toman en cuenta las decisiones de todo un grupo, respetando opiniones y pensamientos, ello quiere decir que existe una aceptación mutua, incrementando un buen ambiente laboral y mejor toma de decisiones, y por ende, resultados eficientes de trabajo de calidad.
- ***Mayor compromiso:*** se fortalece el compromiso, ya que todo el grupo en conjunto congenia muy bien, y son influenciados a seguir con un mejor desempeño laboral,

que les permita seguir con ese vínculo amable y que trae consigo resultados positivos.

- ***Determinación más eficaz:*** la noción de diferentes situaciones e información recopilada resulta ser mejor, ya que, existen diferentes puntos de vista de un grupo de personas que pueden influenciar a optar por mejoras en el trabajo, obteniendo como resultado la resolución de problemas y conflictos.

2.2 ANTECEDENTES

Con el fin de ahondar en el tema de la investigación, se presentan los siguientes antecedentes, tanto nacionales, como internacionales:

A. Antecedentes nacionales

Vela & Orbegoso (2021) en su tesis para titulación, "Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020", redacta que su objetivo fue la determinación del vínculo que podría existir entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral. De acuerdo a la tesis en mención, tuvo un alcance en su estudio de tipo cuantitativo, correlacional, no experimental, de corte transversal. El estudio realizado en cuanto a la población investigada, contó con un total de 70 personas, las cuales formaron parte de las áreas administrativas y asistenciales. Como instrumento utilizó el cuestionario, teniendo en cuenta la escala de Likert. Con la recopilación de datos, se obtuvo que, el nivel de correlatividad o vínculo que hay entre lo que respecta a la comunicación asertiva y el desempeño laboral, es realmente alto (teniendo en cuenta los resultados de correlación de Pearson, obteniendo el coeficiente de **0,701**), por ende, se confirma el tema investigado y su aportación, dando a entender

que se debe gestionar y fortalecer temas de comunicación asertiva dentro del centro de trabajo, así mismo, influye ello en el correcto funcionamiento laboral.

Collao (2023) En su tesis para titulación; “Comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2022”, requiere investigar y conocer la relación entre ambas variables, así mismo utilizó en la metodología una investigación básica, nivel correlacional, diseño no experimental, con enfoque cuantitativo. Se contó con una muestra de 140 trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento de recolección de datos. Los resultados indican que los encuestados entienden la importancia de la comunicación asertiva, concluyendo que, la comunicación asertiva guarda una relación significativa directamente con el clima organizacional, y ello en evidencia a la obtención de correlación de Rho de Spearman 0.891.

Huamán (2022) En su tesis para titulación “Comunicación asertiva y su incidencia sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021”, busca determinar el vínculo entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral, el tipo de estudio aplicado fue el aplicado, no experimental, cuantitativa, de corte correlacional y transversal. Como parte de la recopilación de datos e información sustancial tomando como muestra un total de 30. En la hipótesis general se tiene que, la comunicación asertiva y su incidencia en lo que compete al factor satisfacción laboral, en la Municipalidad distrital de pampas de hospital, tumbes, perú,2021, es realmente positiva y significativa. Así mismo, utilizando el programa de SPSS, se tuvo como resultado que, si existe la debida incidencia, por ende, ocurre una aceptación de la hipótesis planteada (resultado Rho de Spearman de 0,575). Como conclusión se tiene respuestas positivas en cuanta la relación que existe tanto en las variables como en las

dimensiones, es por ello, que, se refleja siempre una relación importante entre la comunicación asertiva y satisfacción laboral, ya que, ambas están realmente relacionadas, para que el trabajador se sienta en un buen ambiente, lo cual le hará poder desarrollar sus actividades con normalidad y motivado.

Yoplac (2022) En su tesis para titulación "Comunicación asertiva y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021", tuvo como objetivo principal hallar relación entre ambas variables seleccionadas, a fin de determinar su importancia y poder ver lo beneficioso que sería para la empresa, el hecho de poder aplicar ello. El estudio realizado es básico, contando con un diseño no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional. En cuanto a su recolección de datos se basaron en las respuestas del cuestionario, el cual fue rellanado por una muestra de 103 colaboradores de la empresa. La hipótesis del trabajo de investigación presente, nos indica que sí existe una relación altamente significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en colaboradores de una empresa de servicios de lima, 2021. Dicho ello, como resultado se tuvo que existe una alta relación entre la comunicación asertiva y desempeño laboral (p=.000; rho=.660). Se concluye que, si existe un buen uso de estilos asertivos y si el equipo de trabajo pone en práctica diferentes actitudes positivas y se comunican entre sí, podrá hallarse una mejora continua en lo que compete al desempeño laboral, así mismo, se recomienda ahondar en la importancia que hay en la calidad del trabajo, así como también la orientación de resultados, si bien es cierto, el desempeño laboral se ve de manera personal, aunque también se puede reflejar de manera grupal, ya que, todos deben apuntar hacia el cumplimiento de objetivos de la empresa.

Berrospi (2024) en su tesis para titulación. “Comunicación organizacional y el desempeño laboral en la facultad de derecho de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2023”, busca hallar la relación y conexión que hay entre la comunicación organizacional y e desempeño laboral en la institución mencionada. Como parte de su metodología, se verifica que se trata de una investigación descriptiva, de diseño transversal, no experimental, en este caso el estudio es de enfoque cuantitativo y cualitativo, para ello se contó con una muestra y población de 20 trabajadores. Para la recolección de los datos, se utilizó la encuesta, teniendo como instrumento al cuestionario, el cual, fue aplicado a los diferentes trabajadores dentro de la muestra indicada. De acuerdo al estudio realizado, y con la recopilación de información correspondiente, se tiene que, la relación entre ambas variables resultó ser positiva, y ello se evidenció en los valores o resultados obtenidos (0,768 en la Prueba de Pearson) (significancia de 0.0). Dicho ello, se concluye que, existe una alta relación en cuanto a la comunicación organizacional y el desempeño laboral de la institución, así mismo, siempre se apunta a no perder este maravilloso resultado, por lo que, se recomienda, el uso de estrategias de innovación, de planes de trabajo y de acción que permitan realizar las actividades laborales, de una manera eficiente, siempre teniendo en cuenta a las dos variables mencionadas, con el fin de mejorar con la comunicación del personal involucrado y así mismo, centrarse en el impulso de querer avanzar y reconocer a los trabajadores por sus labores, motivándolos de alguna manera, y hacer que siempre sientan que pertenecen y cuentan con un ambiente de confianza en el cual puedan realizar sus labores sin problemas y así mismo, puedan expresarse sin temor alguno.

B. Antecedentes internacionales

Navarro (2023) en su tesis de maestría “Los determinantes del desempeño laboral y la comunicación asertiva entre superiores y subordinados de las empresas de guayaquil, año 2021”, donde como objetivo principal se tuvo el hecho de determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral entre las personas consideradas superiores y subordinados dentro de la empresa, esta investigación se basó en recopilar información acerca de las empresas que comercializan productos lácteos, las cuales son aproximadamente 210, sin embargo, la muestra tomada para fue un total de 70. Se realizaron las encuestas con el debido cuestionario, a la parte administrativa de las empresas. El tipo de investigación es descriptiva, cuantitativa, de corte transversal. De acuerdo a los resultados obtenidos, utilizando el programa SPPSS, se tiene que hay una correlación entre ambas variables (0,033). Se concluyó que, los altos mandos de cada empresa tienen diferentes posiciones, y depende de su visión y comportamiento, para que se logre un avance en el desarrollo de la misma, se recomienda de igual manera, que se invierta tiempo en diferentes planes y procesos que permitan mejorar la comunicación asertiva y el desempeño que puedan tener sus trabajadores, que permita alcanzar las metas de la empresa.

Sorley (2023) en su investigación “Asertividad cimiento de un desempeño laboral eficiente del personal de salud pública”, se tiene como objetivo proponer que la asertividad es un cimiento importante de un desempeño laboral eficiente del personal de salud pública. Como metodología se tuvo el enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo, con una población conformada por 75 trabajadores, para la recolección de datos se utilizó la encuesta, de acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que, hay

una importancia significante entre mantener de manera continua una comunicación asertiva como base de las relaciones laborales que puedan existir, a fin de tener un ámbito eficiente donde prime la paz y tranquilidad de las personas que forman parte de un equipo.

Montes et al. (2024) realizaron una investigación, "Comunicación Asertiva Organizacional en el desempeño de una Institución Educación Superior", mediante el cual profundizaron que la I.E pueda reconocer que la comunicación asertiva en sus funciones diarias, es sumamente importante, asi mismo, la metodología empleada fue de un estudio cuantitativo, transversal, descriptivo, en el análisis de estudio se optó por emplear la herramienta de cuestionario para 18 personas, entre estudiantes y docentes, asi mismo, los resultados que se obtuvieron indican que, existe una gran relevancia en cuanto a los aspectos de manera visual y verbal, para poder lograr una eficiente comunicación asertiva. Se concluye que, la comunicación asertiva es una herramienta imporante en cualquier tipo de entidad, por lo que se promueve que se comprenda de manera concisa la información, optimando que exista una organización excelente y que la comunicación de los involucrados sea segura y practica, con la finalidad de adaptarse más a la asertividad.

Florez & Saucedo (2024) En su tesis de maestría "Comunicación Asertiva y Clima Organizacional en Personal Administrativo de la Empresa APREHSI GROUP LTDA en Valledupar, Cesar", busca la relación existente entre ambas variables de investigación y su influencia en el personal administrativo en la empresa APREHSI GROUP LTDA. Básicamente lo que se quiere es, mostrar y evidenciar lo importante que es la relación de la comunicación asertiva y el clima organizacional, ambos aspectos suman dentro de una organización, a fin de que pueda ser de utilidad para la empresa a verificar en que aspectos

pueda mejorar. Dicho esto, se podrá promover estrategias, métodos que permitan comunicarse de mejor manera, evitando conflictos y centrándose en el mensaje y la comunicación entre el personal de la empresa. El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, de diseño no experimental, la población investigada son el personal administrativo de la empresa (300 aprox.), teniendo en cuenta una muestra de 40 personas, de las cuales se halló información utilizando la escala multidimensional de asertividad, en dicha escala se ve la asertividad directa e indirecta y la no asertividad. Se concluye con los resultados obtenidos, que, se debe mejorar el tema de clima organizacional, de ello depende estar en un entorno cómodo, donde pueda existir comunicación entre las diferentes áreas administrativas, si bien es cierto hay mucho que mejorar, por lo que se propone a la empresa fortalecer temas de relación entre el equipo de trabajo, promover más las reuniones, interacciones entre personal, que permitan intercambio de ideas, ver las incomodidades de algunos y hallar solución a ello, es muy importante el diálogo, es por ello que se recomienda también realizar diferentes pruebas y evaluaciones que permitan ver el avance y mejora de la comunicación asertiva, y por ende, del clima organizacional.

Cervantes (2023) en su tesis de maestría “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”, se centra en el análisis de incidencia entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa mencionada, así mismo, investigar el comportamiento de los trabajadores y analizar si realmente existe el buen uso práctico de ambas variables, en parte indicar que la comunicación organizacional utilizando la asertividad resulta beneficiosa para los

trabajadores, si ello no se utiliza permanentemente, entonces ocurren problemas en el desempeño laboral del colaborador, en el camino hacia las metas esperadas, entre la comunicación interna y externa, entre otros. Como metodología se utilizó un enfoque cuantitativo, con método deductivo, tipo de investigación transversal, con un alcance descriptivo y diseño no experimental. Se tiene en cuenta a una población de 260 trabajadores, de los cuales, solo se trabajará con 126 para la recopilación de información. Para la medición de la fiabilidad de la presente investigación se utilizó la encuesta, realizando un análisis ético de cada respuesta brindada, se tiene que, el 65% de los encuestados tienden a utilizar las estrategias de asertividad en un buen alcance y porcentaje, y un porcentaje de 85% cuentan con diversas habilidades de capacidad y técnicas que permitan realizar sus actividades. Por ende, se verifica que si existe una incidencia regular entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral, obteniendo una correlación de 49.4%. Se recomienda así mismo, elaboran planes de comunicación, estrategias que incluyan el bienestar del personal, planes de reconocimiento, que básicamente ayudará a poder generar espacios donde todos se sientan integrados, así mismo, reconocer la labor de cada uno de ellos, motivándolos a mejorar y a ir por más, sin conformarse, así mismo, impulsar el hecho de relacionarse de manera comunicativa, solucionando conflictos e impulsando a la toma de decisiones eficiente.

2.3 Definición de términos básicos

Comunicación asertiva: resulta ser muy importante su práctica dentro de las organizaciones o instituciones, ya que, resulta ser que integra de mejor manera a los departamentos o áreas involucradas, donde prevalece la interacción y comunicación continua de los trabajadores, de manera respetuosa. Su aplicación hace posible obtener

mejores resultados, eficiencia en el logro de metas de dominio, siempre motivando a la realización y cumplimiento de las mismas, de la mano con la unión del equipo y la comunicación asertiva continua. (Sánchez & Ospina, 2020)

Desempeño laboral: es el potencial de desarrollo futuro o el compromiso y habilidad de cumplir debidamente su cargo, tomando en cuenta el valor, la excelencia de sus labores y las cualidades personales que las caracterizan. (Chiavenato, 2007)

Relaciones interpersonales: se logran de una mejor manera cuando hay interacción positiva y mutua un grupo de personas. El interactuar con cierto grupo de individuos resulta ser necesario para poder tener un mejor desenvolvimiento con la sociedad. (Hernández, 2022)

Trabajo en equipo**:** se trata de un espacio o ambiente en donde todas las personas involucradas tienen un conocimiento exacto de que es lo que hace cada uno de los miembros del equipo, así como también saben cómo relacionarse y ayudarse entre sí, priorizando el bienestar común. Se vela por los derechos de todo aquel que forme parte del equipo, sin diferencias. Existe una comunicación de por medio, la cual se da de manera clara y concisa, la cual fortalece el tema del trabajo y por ende, se consiguen resultados de una manera más rápida y eficiente. Así mismo, se evidencia que se puede incrementar a una mejor creatividad tanto de manera personal como grupal. (Rios, 2021)

Colaboradores: son aquellos que forman parte de la institución, así mismo, se recalca que se tomará en cuenta a la parte administrativa, parte docente, y servicios no personales.

Orientación a resultados: se trata de aquel esfuerzo que se hace, para concretar resultados, donde se espera superar estándares, visualizando los objetivos esperados e

implementando nuevas estrategias que hagan posible su logro de una manera eficiente. (Robbins & Judge, 2004)

Regulación emocional: comprende a aquellos procesos que forman parte visual y no visual, es decir aquello que se puede ver es de manera externa y lo que no, de manera interna, en ambas se tendrá que tener un control, donde se evalúa constantemente las reacciones emocionales, a fin de poder mejorar. (Thompson, 1994)

Asertividad: se considera como la habilidad comunicativa o estilo de comunicación, que evidencia la cualidad que se tiene para resolución de conflictos y priorizando la manifestación de pensamientos de los demás, con debido respeto. (Lesmes et al; 2020)

Teoría de las relaciones humanas: se enfoca en el estudio de la participación social que tienen las personas dentro de una organización, por lo que se mantienen en una constante interacción social. (Chiavenato, 2007)

Derechos asertivos: aquellos que posee una persona, sin excepción, donde prácticamente, se ven los límites y derechos propios, haciendo respetar siempre el bienestar común.

Teoría de la administración: "A lo largo de la historia, la administración resulta ser en un aspecto totalmente importante en la actividad diaria de las personas, formando parte fundamental en lo que respecta a las empresas e instituciones, señalando también que resulta necesario saber manejar estrategias y conocer diversos aspectos que permitan ampliar los conocimientos de la administración, ya que, es la base fundamental de la sociedad." (Chiavenato, 2007)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

La Comunicación asertiva se asocia significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024.

3.1.2 Hipótesis específicas

1. El estilo asertivo se asocia significativamente con las habilidades de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024.
2. La conducta se asocia significativamente con el comportamiento de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024.
3. La asertividad social se asocia significativamente con los resultados de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024.

3.2 Definición conceptual de las variables

Comunicación asertiva: es aquella habilidad, donde exponemos diferentes opiniones de manera moderada y sin dañar al resto. Es un estilo de comunicación, donde se conversa con calma y respeto, lo que, nos libra de tensiones, malos entendidos, presiones e incomodidades que pueden suceder en el transcurso de la conversación. Es decir, manejamos nuestras emociones, para no afectar a la de los demás. (Benavente & Rivas, 2022)

Desempeño laboral: Se trata del nivel de eficiencia mediante el cual los servidores cumplen con las funciones de su puesto de trabajo, teniendo en cuenta sus objetivos

y las capacidades que tienen para realizar dichas actividades laborales de una manera exitosa. (Robbins & Judge, 2004)

3.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable Comunicación Asertiva

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rango	Niveles
Comunicación Asertiva	"Es aquella habilidad, donde exponemos diferentes opiniones de manera moderada y sin dañar al resto. Es un estilo de comunicación, donde se conversa con calma y respeto, lo que, nos libra de tensiones, malos entendidos, presiones e incomodidades que pueden suceder en el transcurso de la conversación. Es decir, manejamos nuestras emociones, para no afectar a la de los demás". (Patricia & Rivas, 2022)	La variable comunicación asertiva se va medir en 3 dimensiones, las mismas que tienen en cuenta a 9 indicadores, y como resultado se pueda tener una medición y noción de la comunicación asertiva en la UNDC.	Estilo Asertivo	*Auto eficaz *Confianza *Seguridad	**1,2,3**	**Escala de Likert (Ordinal)** Nunca **(1)** Casi nunca **(2)** A veces **(3)** Casi siempre **(4)** Siempre **(5)**	**(10-35)** **(36-55)** **(56-85)**	**1 = Bajo** **2 = Medio** **3 = Alto**
			Conducta	*Comportamiento externo * Patrones de pensamiento * Sentimientos y emociones	**4,5,6**			
			Asertividad Social	*Disposición *Capacidad *Interacción Social	**7,8,9**			

Tabla 2

Operacionalización de la variable Desempeño Laboral

Variable	Definición	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rango	Niveles
Desempeño Laboral	Se trata del nivel de eficiencia mediante el cual los servidores cumplen con las funciones de su puesto de trabajo, teniendo en cuenta sus objetivos y las capacidades que tienen para realizar dichas actividades laborales de una manera exitosa. (Robbins & Judge, 2004)	La variable desempeño laboral se va medir en 3 dimensiones, las mismas que tienen en cuenta a 9 indicadores, y como resultado se pueda tener una medición y noción del desempeño laboral en la UNDC.	Habilidades	*Conocimiento del puesto *Capacidad de ejecución *Facilidad de aprender	10,11,12	**Escala de Likert (Ordinal)** Nunca **(1)** Casi nunca **(2)** A veces **(3)** Casi siempre **(4)** Siempre **(5)**	**(10-35)** **(36-55)** **(56-85)**	**1 = Bajo** **2 = Medio** **3 = Alto**
			Comportamientos	*Creatividad * Actitud * Responsabilidad	13,14,15			
			Resultados	*Calidad del trabajo *Rapidez de soluciones *Cumplimiento de los plazos	16,17,18			

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de investigación

Una investigación se caracteriza por contener un proceso donde se obtiene información de gran relevancia y así mismo de manera confiable ayuda a poder resolver problemas y/ preguntas acerca de un determinado tema. (Arias, 2012)

Así mismo, de manera reflexiva, sistemática y metódica se obtienen conocimientos y se resuelve un tema de estudio que puedan tener conflictos científicos o sociales. (Sabino, 1992). Es así que tomando en cuenta ello, la presente investigación se centrará en el enfoque cuantitativo.

El presente estudio contara con investigación de tipo básica, la cual es considerada aquella que amplía y profundiza el conocimiento acerca de un tema en específico, sin que haya, alguna repercusión en la aplicación de la misma, tiene como propósito el hecho de avanzar científicamente, formulando teorías o hipótesis. Ello quiere decir, que no existe una aplicación inmediata en este tipo de investigación, así haya diferentes intervenciones por parte de los involucrados. Básicamente se proponen diferentes situaciones de cambio o mejora, según el tema tratado. (Ballestín & Fabregues, 2018)

La investigación de tipo básica, será descriptiva y correlacional, a fin de que se pueda identificar la relación de la variable dependiente e independiente, buscando el hecho de poder solucionar problemas, y fomentar el crecimiento de aprendizaje acerca de ambas variables.

4.2 Diseño de investigación

Se trata de un diseño no experimental, de corte transversal; Hernandez et al., (2014) nos indican que esta investigación es cuando el estudio involucrado no requiere de manipular ambas variables en investigación, solo requiere la observación de los fenómenos que realiza la investigación y el análisis de los mismos. El corte transversal, es aquel que considera que la investigación recopila datos en un momento único, así mismo, tiene el propósito de realizar la descripción de variables y observar su incidencia y el accionar de la misma y cómo influye con el análisis de la investigación.

Así mismo, se opta por considerar a la investigación de corte transversal, teniendo en consideración que se caracteriza por recolectar datos en un preciso momento y tiempo, con la finalidad de aportar con la descripción de las variables de estudio y de esta manera analizar su comportamiento. (Arias, 2012)

El nivel del presente estudio es de nivel correlacional; según Hernandez et al., (2014) nos dicen que, este estudio intenta responder todas las preguntas pautadas de la investigación, aquí se asocian o vinculan las variables en la muestra sugerida. Básicamente se tienen en cuenta a las hipótesis planteadas, donde a raíz de ello se hacen los diferentes análisis que repercutan en hallar la respuesta esperada.

4.3 Método de investigación

Se aplica el método hipotético-deductivo, por el motivo de que se inician o parten de supuestos o en el caso de estudio, de hipótesis, las mismas que pasan por una prueba

por medio de la recolección de datos, con el debido análisis, se podrá optar por aceptarlas o rechazarlas.

4.4 Población y muestra

Al respecto, la población es el total de todos los individuos, o en este caso, colaboradores en estudio, los cuales tienen especificaciones comunes, que harán posible llegar a la conclusión y definición de resultados. (Tamayo, 2004)

La Universidad Nacional de Cañete a la fecha cuenta con 262 colaboradores, los mismos que se clasifican de la siguiente manera: personal administrativo (126 colaboradores), docentes nombrados con 56 colaboradores y servicios no personales con 80 colaboradores.

Muestra: Suele ser parte representativa de una población, es decir aquí se hacen diversas evaluaciones para determinar la distribución correcta. En la presente investigación, se considerará como muestra al personal administrativo de la Universidad Nacional de Cañete.

Donde:

n = Tamaño de la muestra
N = Tamaño de la población
Z = Nivel de confianza 95% (1.96)
p = Probabilidad de ocurrencia 50%
q = Probabilidad de no ocurrencia 50%
e = Margen de error 5%

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

$$n = \frac{262(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(262-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{262(3.8416)(0.25)}{261(0.0025) + 0.9604}$$

$$n = \frac{251.64}{0.6525 + 0.9604}$$

$$n = \frac{251.64}{1.6129}$$

$$n = 155.99$$

Como resultado se tiene que la muestra estará conformada por un total de 156 colaboradores. Así mismo, la presente investigación cuenta con un tipo de muestra probabilística.

Muestreo: se seleccionan las diferentes unidades representativas, con estas se obtendrán los datos esperados acerca de la población específica que se estaría estudiando o analizando.

4.5 Lugar de estudio

El lugar del presente estudio, se realizará dentro de la Provincia de Cañete. Sedes administrativas y sedes académicas de la UNDC.

4.6 Técnicas e instrumentos para la recolección de los datos

4.6.1 Técnica

La técnica de recolección de datos: encuesta. La misma, que es considerada eficiente, ya que, se recolecta información de una manera rápida, ya que, si bien es cierto, puede aplicarse de manera masiva, el usuario podrá de manera práctica, entender la problemática y colocar sus respuestas con el tiempo necesario para pensar y ver su situación con respecto al tema en discusión. Así mismo, se utilizar el instrumento: cuestionario, el cual resalta por la importancia de su diseño, es en donde se podrá recoger la información obtenida. (Casas et al., 2002)

4.6.2 Instrumento

El presente estudio tendrá como instrumento a la encuesta, la misma que servirá como medio o herramienta que permitirá obtener los datos requeridos de investigación, para

que sea posible medir las variables tanto dependiente como independiente, y así de esta manera sean respondidas las preguntas que considera el estudio realizado. (Hernández et al., 2014)

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento I

NOMBRE	**Cuestionario de Comunicación Asertiva**
Autores	Elida Gabriela Castromonte Solano Valery Sadid Luna Chumpitaz
Estructura	Dimensión 1 Estilo Asertivo (3 ítems) Dimensión 2 Conducta (3 ítems) Dimensión 3 Asertividad Social (3 ítems)
Duración	5 minutos
Ámbito	Colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete
Codificación	Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)
Validez	Juicio de 3 expertos, evaluaron: Pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia como resultado "Accesibilidad"
Confiabilidad	0,92
Calificación (Baremos)	Bajo 10-35 Medio 36-55 Alto 56-85
Muestra	156 colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete.

(*) Nota: Lo registrado en la tabla corresponde a los datos del cuestionario de la Variable N° 01, con finalidad de poder verificar codificación, calificación, validez y confiabilidad.

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento II

NOMBRE	**Cuestionario de Desempeño Laboral**
Autores	Elida Gabriela Castromonte Solano Valery Sadid Luna Chumpitaz
Estructura	Dimensión 1 Habilidades (3 ítems) Dimensión 2 Comportamiento (3 ítems) Dimensión 3 Resultados (3 ítems)
Duración	5 minutos
Ámbito	Colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete
Codificación	Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)
Validez	Juicio de 3 expertos, evaluaron: Pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia como resultado "Accesibilidad"
Confiabilidad	0,96
Calificación (Baremos)	Bajo 10-35 Medio 36-55 Alto 56-85
Muestra	156 colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete.

(*) *Nota: Lo registrado en la tabla corresponde a los datos del cuestionario de la Variable N° 02, con finalidad de poder verificar codificación, calificación, validez y confiabilidad.*

4.6.3 Validez del instrumento

La evaluación ha sido evaluada de manera concisa, a fin de poder determinar veracidad en la investigación y asegurar la calidad en las diferentes mediciones por preguntas. El cuestionario de la presente investigación tuvo como validadores un total de (3) expertos, los mismos que garantizaron la aplicación y, por ende, la medición de resultados de ambas variables.

Tabla 5

Validez del cuestionario

Validador de cuestionario	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia
Mg. Cuya Napanga Katia Paula	Si	Si	Si	Si
Dra. Carrasco Vega Yajaira Lizeth	Si	Si	Si	Si
Dra. Ralli Magipo Lizbeth Giovanna	Si	Si	Si	Si

4.6.4 Confiabilidad de instrumento

Se tomó en cuenta los resultados obtenidos del cuestionario aplicado. En referencia a la validación del instrumento se tuvo a (3) expertos, dicha validación se encuentra anexada en la presente investigación.

Tabla 6

Confiabilidad de las variables

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Comunicación Asertiva	0,920	9
Desempeño laboral	0,957	9

4.7 Análisis y procesamiento de datos

Para la presente investigación se tiene que, la recolección de datos obtenidos, se dieron por la encuesta realizada, donde prevalece la escala de Likert, así mismo se realiza un análisis detallado de los resultados del cuestionario, en el programa SPSS v27.

En la parte inferencial de la investigación se realizó la aplicación de la prueba no paramétrica, con la finalidad de poder identificar las correlaciones de significancia entre las variables del presente estudio.

V. RESULTADOS

Comunicación asertiva

En función a la variable, se realizó un cuestionario de 9 preguntas, las mismas en las que se utilizó una calificación con la escala de Likert, de la siguiente manera:

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

Desempeño Laboral

En función a la variable, se realizó un cuestionario de 9 preguntas, las mismas en las que se utilizó una calificación con la escala de Likert, de la siguiente manera:

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

5.1 Resultados descriptivos

Dentro de los resultados descriptivos, se realizó una organización en base a los resultados que se obtuvieron tanto de la variable comunicación asertiva, y la variable desempeño laboral, teniendo en cuenta a sus dimensiones. Dichos resultados fueron recolectados mediante el cuestionario aplicado, y analizados y desarrollados en Excel y el programa SPSS V27.

Variable 1: COMUNICACIÓN ASERTIVA

Tabla 7

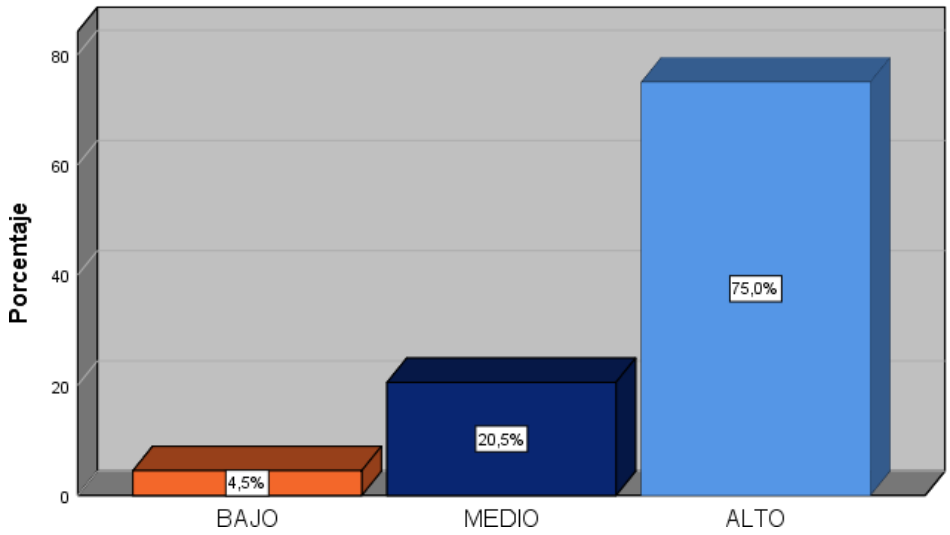
Frecuencia de la variable Comunicación Asertiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
COMUNICACIÓN ASERTIVA	Bajo	7	4,5%	4,5%	4,5%
	Medio	32	20,5%	20,5%	25%
	Alto	17	75%	75%	100%
	Total	156	100%	100%	

NOTA: LA PRESENTE TABLA DEMUESTRA LA FRECUENCIA DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN ASERTIVA, EN TRES NIVELES (BAJO, MEDIO Y ALTO)

Figura 1

Gráfico de la frecuencia de la variable Comunicación Asertiva



Interpretación de gráfico: En referencia a la Tabla N° 07 y Figura N° 01, en lo que respecta a la variable comunicación asertiva en los colaboradores administrativos de la UNDC periodo 2024, se tiene como resultado, tomando en cuenta las respuestas de la encuesta realizadas, que, el 4,5% (n=7) considera que existe una comunicación asertiva baja, el 20,5% (n=32)

manifiesta que la comunicación asertiva resulta ser medio, y por último el 75,0% (n=17) considera que la comunicación asertiva dentro de la UNDC, es alto.

Dimensión 1: Estilo Asertivo

Tabla 8

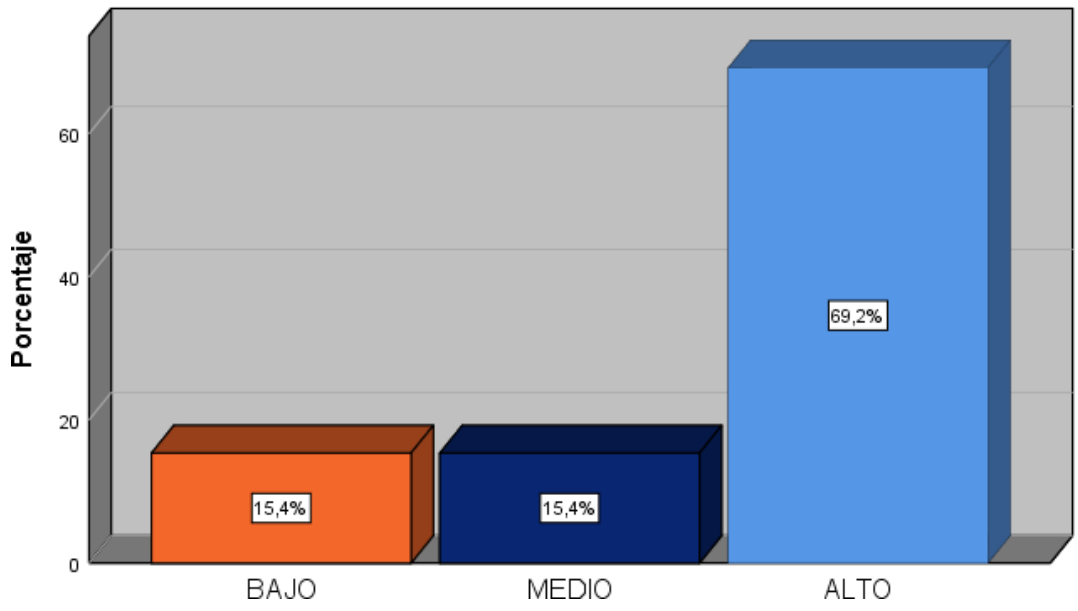
Frecuencia de la dimensión "Estilo Asertivo"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ESTILO ASERTIVO	Bajo	24	15,4%	15,4%	15,4%
	Medio	24	15,4%	15,4%	30,8%
	Alto	108	69,2%	69,2%	100%
	Total	156	100%	100%	

NOTA: LA PRESENTE TABLA DEMUESTRA LA FRECUENCIA DE LA DIMENSIÓN ESTILO ASERTIVO, EN TRES NIVELES (BAJO, MEDIO Y ALTO)

Figura 2

Gráfico de la frecuencia de la dimensión "Estilo Asertivo"



Interpretación de gráfico: En referencia a la Tabla n° 08 y Figura n° 02, en lo que respecta a la dimensión de estilo asertivo de la variable comunicación asertiva en los colaboradores administrativos de la UNDC periodo 2024, se tiene como resultado, tomando en cuenta las respuestas de la encuesta realizadas, que, el 15,4% (n=24) considera que existe un estilo asertivo bajo, el 15,4% (n=24) manifiesta que el estilo asertivo es medio, y por último el 69,2% (n=108) considera que el estilo asertivo dentro de la UNDC, es alto.

Dimensión 2: Conducta

Tabla 9

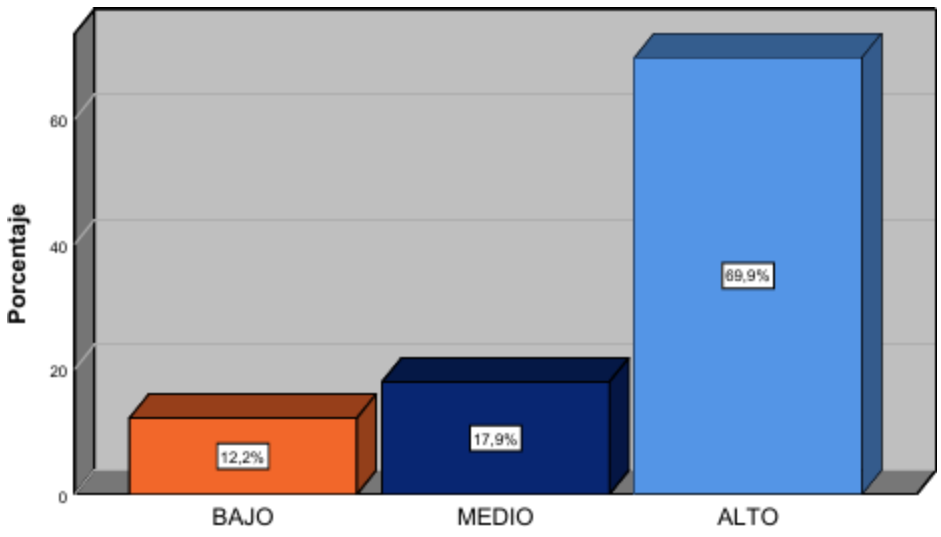
Frecuencia de la dimensión "Conducta"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CONDUCTA	Bajo	19	12,2%	12,2%	12,2%
	Medio	28	17,9%	17,9%	30,1%
	Alto	109	69,9%	69,9%	100,0%
	Total	156	100 %	100 %	

NOTA: LA PRESENTE TABLA DEMUESTRA LA FRECUENCIA DE LA DIMENSIÓN CONDUCTA, EN TRES NIVELES (BAJO, MEDIO Y ALTO)

Figura 3

Gráfico de la frecuencia de la dimensión "Conducta"



Interpretación de gráfico: En referencia a la Tabla N° 09 y Figura N° 03, en lo que respecta a la dimensión conducta de la variable comunicación asertiva en los colaboradores administrativos de la UNDC periodo 2024, se tiene como resultado, tomando en cuenta las respuestas de la encuesta realizadas, que, el 12,2% (n=19) considera que existe una conducta baja, el 17,9% (n=28) manifiesta que la conducta es media, y por último el 69,9% (n=109) considera que la conducta es alta en los colabores administrativos de la UNDC.

Dimensión 3: Asertividad Social

Tabla 10

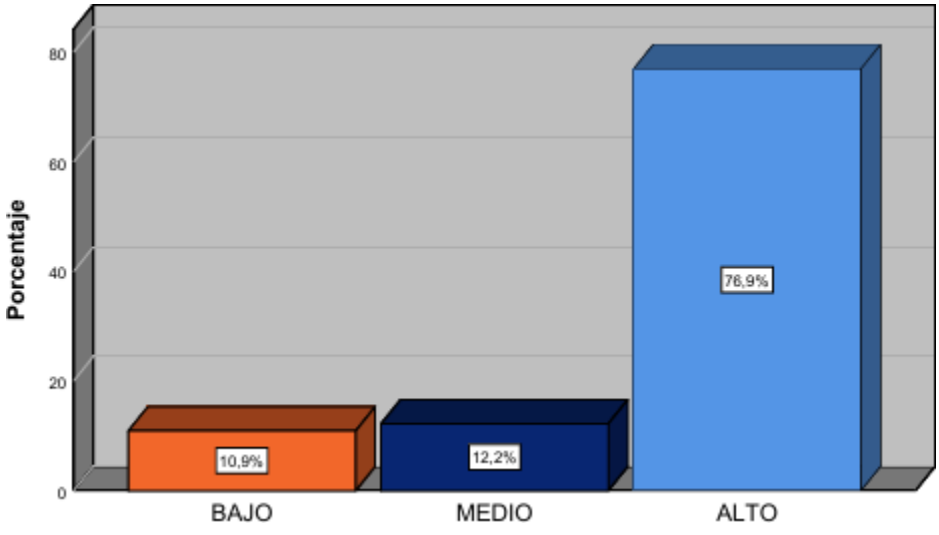
Frecuencia de la dimensión Asertividad Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ASERTIVIDAD SOCIAL	Bajo	17	10,9%	10,9%	10,9%
	Medio	19	12,2%	12,2%	23,1%
	Alto	120	76,9%	76,9%	100%
	Total	156	100%	100%	

NOTA: LA PRESENTE TABLA DEMUESTRA LA FRECUENCIA DE LA DIMENSIÓN ASERTIVIDAD SOCIAL, EN TRES NIVELES (BAJO, MEDIO Y ALTO)

Figura 4

Gráfico de la frecuencia de la dimensión "Asertividad Social"



Interpretación de gráfico: En referencia a la Tabla N° 10 y Figura N° 04, en lo que respecta a la dimensión de asertividad social de la variable comunicación asertiva en los colaboradores administrativos de la UNDC periodo 2024, se tiene como resultado, tomando en cuenta las respuestas de la encuesta realizadas, que, el 10,9% (n=17) considera que la asertividad social es baja, el 12,2% (n=19) manifiesta que la asertividad social es media, y por último el 78,9% (n=120) considera que la asertividad social es alta en los colabores administrativos de la UNDC.

Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 11

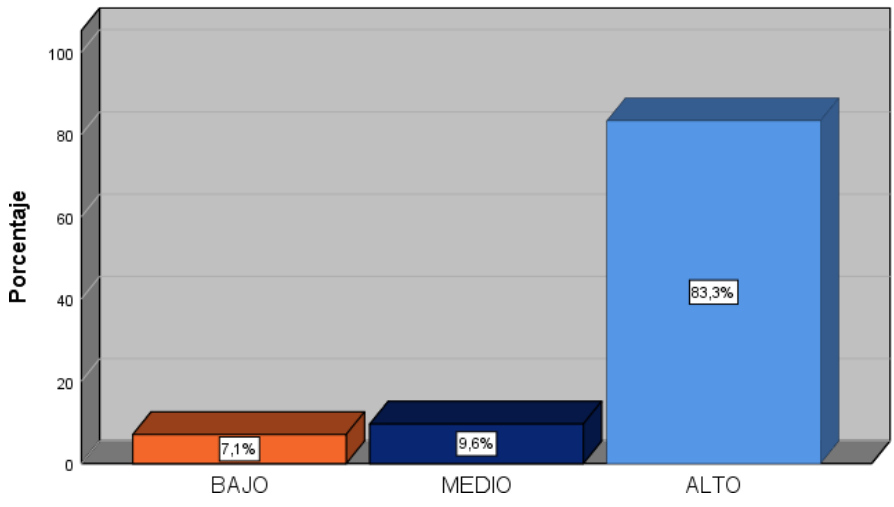
Frecuencia de la variable "Desempeño Laboral"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DESEMPEÑO LABORAL	Bajo	11	7,1%	7,1%	
	Medio	15	9,6%	9,6%	
	Alto	130	83,3%	83,3%	
	Total	156	100%	100%	

NOTA: LA PRESENTE TABLA DEMUESTRA LA FRECUENCIA DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL, EN TRES NIVELES (BAJO, MEDIO Y ALTO)

Figura 5

Gráfico de la frecuencia de la variable "Desempeño Laboral"



Interpretación de gráfico: En referencia a la Tabla N° 11 y Figura N° 05, en lo que respecta a la variable desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la UNDC periodo 2024, se tiene como resultado, tomando en cuenta las respuestas de la encuesta realizadas, que, el 7,1% (n=11) considera que el desempeño laboral es bajo, el 9,6% (n=15) manifiesta que el desempeño laboral es medio, y por último el 83,3% (n=130) considera que el desempeño laboral es alto en los colabores administrativos de la UNDC.

Tabla 12

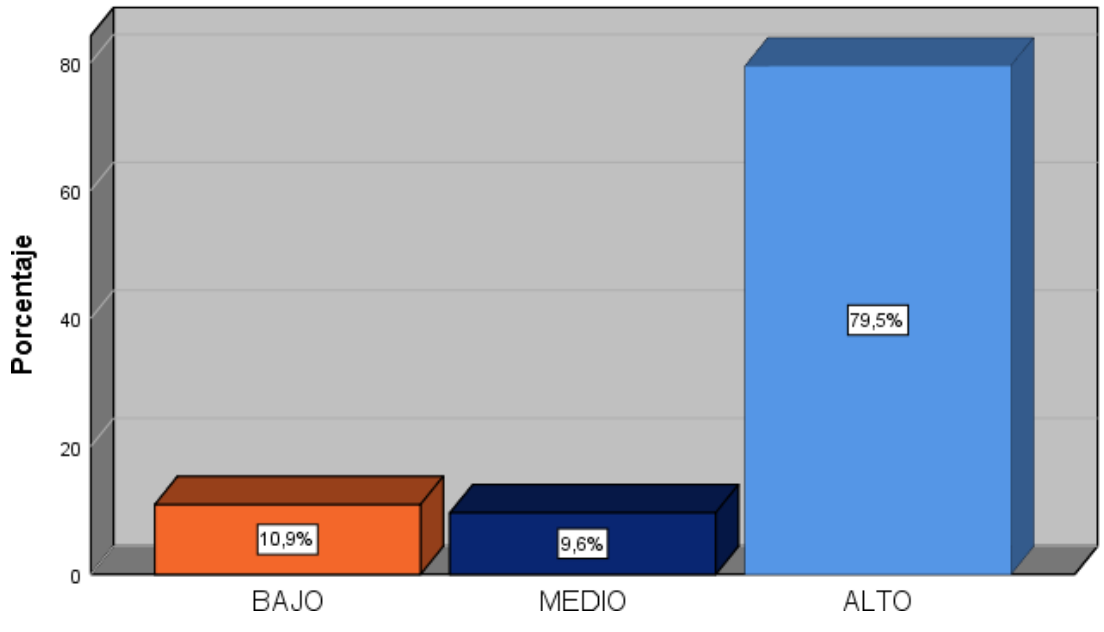
Frecuencia de la dimensión "Habilidades"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
HABILIDADES	Bajo	7	10,9%	10,9%	10,9%
	Medio	45	9,6%	9,6%	20,5%
	Alto	124	79,5%	79,5%	100%
	Total	156	100%	100%	

NOTA: LA PRESENTE TABLA DEMUESTRA LA FRECUENCIA DE LA DIMENSIÓN HABILIDADES, EN TRES NIVELES (BAJO, MEDIO Y ALTO)

Figura 6

Gráfico de la frecuencia de la dimensión "Habilidades"



Interpretación de gráfico: En referencia a la Tabla N° 12 y Figura N° 06, en lo que respecta a la dimensión habilidades de la variable desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la UNDC periodo 2024, se tiene como resultado, tomando en cuenta las respuestas de la encuesta realizadas, que, el 10,9% (n=7) considera que las habilidades son bajas, el 9,6% (n=45) manifiesta que las habilidades son medias, el otro 79,5% (n=124) considera que las habilidades son altas en los colabores administrativos de la UNDC.

Tabla 13

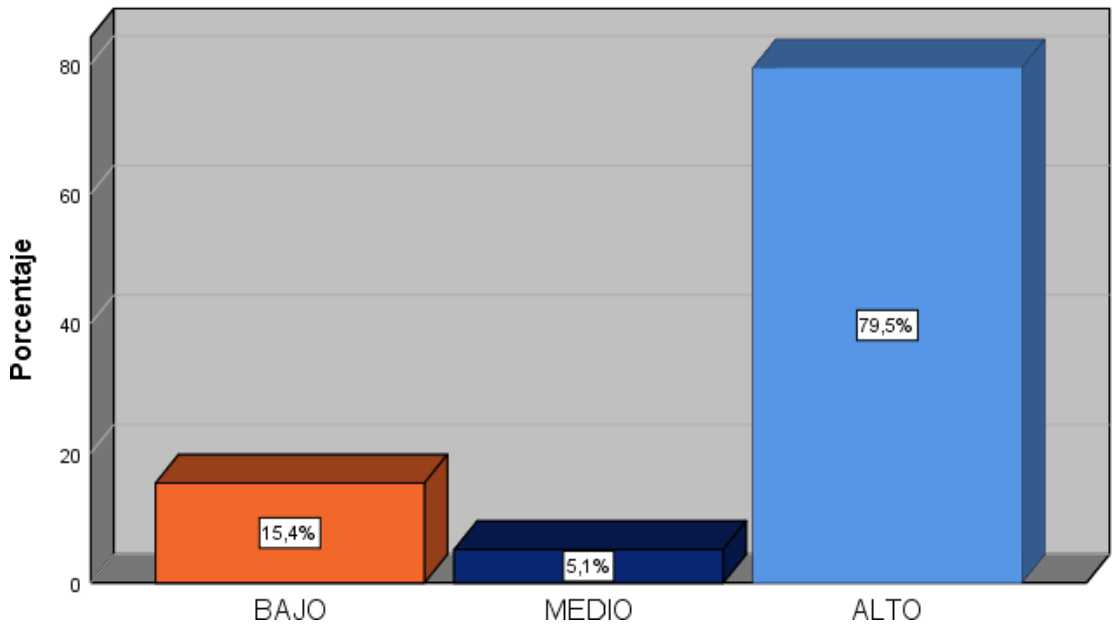
Frecuencia de la dimensión "Comportamientos"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
COMPORTAMIENTO	Bajo	24	15,4%	15,4%	15,4%
	Medio	8	5,1%	5,1%	20,5%
	Alto	124	79,5%	79,5%	100%
	Total	156	100%	100%	

NOTA: LA PRESENTE TABLA DEMUESTRA LA FRECUENCIA DE LA DIMENSIÓN COMPORTAMIENTOS, EN TRES NIVELES (BAJO, MEDIO Y ALTO)

Figura 7

Gráfico de la frecuencia de la dimensión "Comportamientos"



Interpretación de gráfico: En referencia a la Tabla N° 11 y Figura N° 07, en lo que respecta a la dimensión comportamientos de la variable desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la UNDC periodo 2024, se tiene como resultado, tomando en cuenta las respuestas de la encuesta realizadas, que, el 15,4% (n=24) considera que los comportamientos son bajos, el 5,1% (n=8) manifiesta que los comportamientos son medios, el otro 79,5% (n=124) manifiesta que los comportamientos son altos en los colabores administrativos de la UNDC.

Tabla 14

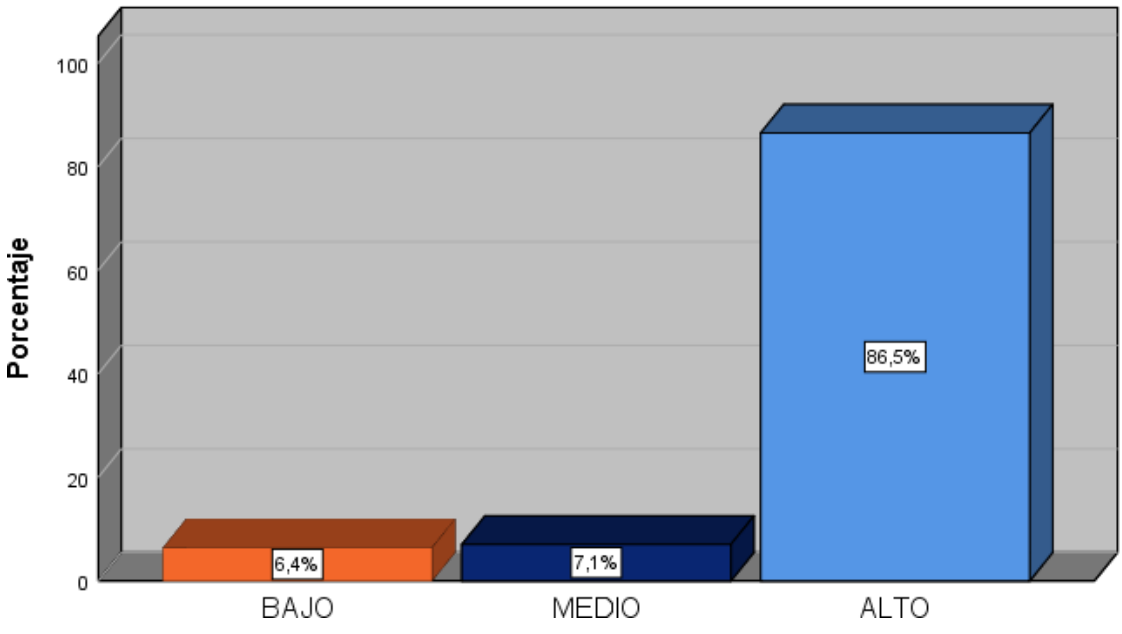
Frecuencia de la dimensión "Resultados"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
RESULTADOS	Bajo	10	6,4%	6,4%	6,4%
	Medio	11	7,1%	7,1%	13,5%
	Alto	135	86,5%	86,5%	100%
	Total	156	100%	100%	

NOTA: LA PRESENTE TABLA DEMUESTRA LA FRECUENCIA DE LA DIMENSIÓN RESULTADOS, EN TRES NIVELES (BAJO, MEDIO Y ALTO)

Figura 8

Gráfico de la frecuencia de la dimensión "Resultados"



Interpretación de gráfico: En referencia a la Tabla N° 14 y Figura N° 08, en lo que respecta a la dimensión de resultados de la variable desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la UNDC periodo 2024, se tiene como resultado, tomando en cuenta las respuestas de la encuesta realizadas, que, el 6,4% (n=10) considera que los resultados son regulares, el 7,1% (n=11) manifiesta que los resultados son buenos y por último el 86,5% (n=135) manifiesta que los resultados son excelentes en los colabores administrativos de la UNDC.

5.2. Resultados Inferenciales

5.2.1 Pruebas de normalidad

Tabla 15

Normalidad de las variables: Comunicación Asertiva y Desempeño Laboral

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**
Comunicación Asertiva	0,158	156	,000
Desempeño Laboral	0,228	156	,000

Tabla 16

Normalidad de las dimensiones de la variable Comunicación Asertiva

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**
Estilo Asertivo	0,195	156	,000
Conducta	0,227	156	,000
Asertividad Social	0,251	156	,000

Tabla 17

Normalidad de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**
Habilidades	0,254	156	,000
Comportamientos	0,286	156	,000
Resultados	0,294	156	,000

De acuerdo a lo que se tiene en la tabla 15, 16 y 17, se realizó la prueba de normalidad, tanto en las variables de estudio como en las dimensiones involucradas, para la presente investigación se emplea la estadística de Kolmogorov-Smirnov, por motivo de que la muestra es mayor de 50, donde se verificó que en cada una de las pruebas se tiene el p_valor o sig = ,000, lo que se entiende como que los datos no cuentan con una distribución normal, y por dicha razón se optará por utilizar la estadística no paramétrica, a fin de realizar el análisis de la correlación.

Tabla 18

Valores de Rho Spearman, referencial:

Valor de Rho de Spearman		
1	De 0,00 a 0,19	Muy baja correlación
2	De 0,20 a 0,39	Baja correlación
3	De 0,40 a 0,59	Moderada correlación
4	De 0,60 a 0,79	Buena correlación
5	De 0,80 a 1,00	Muy buena correlación

5.2.2 Prueba estadística en relación a la hipótesis general

H0: La Comunicación asertiva no se asocia significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024.

H1: La Comunicación asertiva se asocia significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024.

Entre los criterios de decisión, para poder aceptar o rechazar la hipótesis, se tiene:

. Si, Valor p < 0,05 Se acepta H1

. Si, Valor p > 0,05 Se acepta H0

Tabla 19

Prueba de correlación de comunicación asertiva y desempeño laboral

			Comunicación Asertiva	**Desempeño Laboral**
Rho de Spearman	**Comunicación Asertiva**	Coeficiente de correlación	1	,410**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	156	156
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,410**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	156	156

*** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)*

Nota: Se muestra en los resultados la correlación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral (Rho Spearman, nivel de significancia)

Interpretación: En los resultados de la tabla 19, se tiene en cuenta la aplicación de la prueba estadística no paramétrica Rho-Spearman de 0,410, en referencia al análisis de correlación de ambas variables, tanto comunicación asertiva como clima organizacional, obteniendo un valor de p-valor de 0,00<0,05, lo que se infiere que los resultados obtenidos son estadísticamente significativos, existiendo una correlación entre ambas variables. Ello permite rechazar la hipótesis nula.

5.2.3 Prueba estadística en relación a la hipótesis específica 1

H0: El estilo asertivo no se asocia significativamente con las habilidades de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024.

H1: El estilo asertivo se asocia significativamente con las habilidades de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024.

Entre los criterios de decisión, para poder aceptar o rechazar la hipótesis, se tiene:

. Si, Valor p < 0,05 Se acepta H1

. Si, Valor p > 0,05 Se acepta H0

Tabla 20

Prueba de correlación de estilo asertivo y habilidades

			Estilo Asertivo	**Habilidades**
Rho de Spearman	**Estilo Asertivo**	Coeficiente de correlación	1	,435**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	156	156

Habilidades	Coeficiente de correlación	,435**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	156	156

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) Nota: Se muestra en los resultados la correlación entre la dimensión estilo asertivo y habilidades (Rho Spearman, nivel de significancia)*

Interpretación: En los resultados de la tabla 20, se tiene en cuenta la aplicación de la prueba estadística no paramétrica Rho-Spearman de 0,435, en referencia al análisis de correlación entre Estilo asertivo y Habilidades, obteniendo un valor de p-valor de 0,00<0,05, lo que se infiere que los resultados obtenidos son estadísticamente significativos, existiendo una correlación entre ambas variables. Ello permite rechazar la hipótesis nula.

5.2.4 Prueba estadística en relación a la hipótesis específica 2

H0: La conducta no se asocia significativamente con el comportamiento de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024.

H1: La conducta se asocia significativamente con el comportamiento de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024.

Entre los criterios de decisión, para poder aceptar o rechazar la hipótesis, se tiene:

. Si, Valor p < 0,05 Se acepta H1

. Si, Valor p > 0,05 Se acepta H0

Tabla 21

Prueba de correlación de conducta y comportamiento

			Conducta	Comportamiento
Rho de Spearman	**Conducta**	Coeficiente de correlación	1	,465**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	156	156
	Comportamiento	Coeficiente de correlación	,465**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	156	156

*** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)*

Nota: Se muestra en los resultados la correlación entre la dimensión conducta y comportamiento (Rho Spearman, nivel de significancia)

Interpretación: En los resultados de la tabla 21, se tiene en cuenta la aplicación de la prueba estadística no paramétrica Rho-Spearman de 0,465, en referencia al análisis de correlación entre Conducta y Comportamiento, obteniendo un valor de p-valor de 0,00<0,05, lo que se infiere que los resultados obtenidos son estadísticamente significativos, existiendo una correlación entre ambas variables. Ello permite rechazar la hipótesis nula.

5.2.5 Prueba estadística en relación a la hipótesis específica 3

H0: La asertividad social no se asocia significativamente con los resultados de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024.

H1: La asertividad social se asocia significativamente con los resultados de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024.

Entre los criterios de decisión, para poder aceptar o rechazar la hipótesis, se tiene:

. Si, Valor p < 0,05 Se acepta H1

. Si, Valor p > 0,05 Se acepta H0

Tabla 22

Prueba de correlación de asertividad social y resultados

			Asertividad Social	**Resultados**
Rho de Spearman	**Asertividad Social**	Coeficiente de correlación	1	,525**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	156	156
	Resultados	Coeficiente de correlación	,525**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	156	156

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

Nota: Se muestra en los resultados la correlación entre la dimensión asertividad social y resultados (Rho Spearman, nivel de significancia)

Interpretación: En los resultados de la tabla 22, se tiene en cuenta la aplicación de la prueba estadística no paramétrica Rho-Spearman de 0,525, en referencia al análisis de correlación entre Conducta y Comportamiento, obteniendo un valor de p-valor de 0,00<0,05, lo que se infiere que los resultados obtenidos son estadísticamente significativos, existiendo una correlación entre ambas variables. Ello permite rechazar la hipótesis nula.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Referente al Objetivo General

Tomando en cuenta el Objetivo General: Demostrar que la comunicación asertiva se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024, se obtuvo un (r=0,410), por lo que se logró evidenciar una correlación significativa entre ambas variables. Los resultados fueron contrastados con la tesis de Huamán (2022) quien, en su investigación por hallar la incidencia entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral en el distrito de Tumbes, Perú, 2021, tuvo como resultado que sí existe la debida incidencia entre sus variables de investigación, por ende, ocurre una aceptación de la hipótesis planteada (resultado Rho de Spearman de 0,575), respaldando de una manera significativa a la hipótesis alternativa, realzando la relación de las variables investigadas. Por otro lado, Collao (2022), estudió y analizo la relación de la comunicación asertiva y su incidencia con el clima organizacional en la Provincia de Oyón, donde tuvo como resultado que si existe la debida relación entre sus variables de investigación, por ende, ocurre una aceptación de la hipótesis planteada (resultado Rho de Spearman de 0,891), respaldando de una manera significativa a la hipótesis alternativa, realzando la relación de las variables investigadas. La consistencia en las diferentes investigaciones, realzan la importancia de la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los colaboradores.

Referente al Objetivo Específico 1

Tomando en cuenta los resultados obtenidos del Objetivo Específico 1: Determinar cómo se relaciona el estilo asertivo con las habilidades de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024, se obtuvo un (r=0,435), por lo que se logró evidenciar una correlación significativa entre ambas dimensiones. Este enunciado se acepta y se corrobora con Sorley (2023) quien, en su tema de investigación, propuso a la asertividad como cimiento de un desempeño laboral eficiente del personal de salud pública, contando con una población de 75 trabajadores para la recolección de datos, obtienen como resultado, que hay una importancia significante entre mantener una comunicación asertiva de manera continua en el centro laboral. La consistencia en las diferentes investigaciones, realzan la importancia de la estilo asertivo y habilidades de los colaboradores en diversos centros de labores. Así mismo, Yoplac (2022) en su investigación de comunicación asertiva y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, tuvo como resultado una relación alta entre ambas variables de investigación (p=.000; rho=.660), lo que indica que un respaldo de una manera significativa a la hipótesis alternativa, realzando la relación de las dimensiones. La consistencia en las diferentes investigaciones, realzan la importancia del estilo asertivo y las habilidades de los colaboradores.

Referente al Objetivo Específico 2

Tomando en cuenta los resultados obtenidos, a modo de respuesta del Objetivo Específico 2: Identificar cómo se relaciona la conducta con el comportamiento de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024, se obtuvo un (r=0,465), por lo que se logró evidenciar una correlación significativa entre ambas dimensiones. Se corrobora con Vela (2021) en su investigación desarrollada, para hallar la relación de la Comunicación asertiva en el distrito de Juanjuí, donde obtuvo con la recopilación de datos, que, el nivel de correlatividad o vínculo que hay entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral, es realmente alto (obteniendo el coeficiente de **0,701**), por ende, se confirma el tema investigado y su aportación, dando a entender que se debe gestionar y fortalecer temas de comunicación asertiva dentro del centro de trabajo. Así mismo Navarro (2023) en su investigación hacia los determinantes del desempeño laboral y la comunicación asertiva entre superiores y subordinados en guayaquil, quiso determinar la relación entre dichas variables, recopilando información concisa y una muestra de 70 personas, obteniendo como resultado que hay una correlación significativa entre ambas variables, así mismo, Montes et al. (2024) realizaron una investigación acerca de la comunicación asertiva organizacional en el desempeño de una institución educativa superior, la misma que considera a personas que forman parte de dicha institución, para poder hallar un resultado, es asi, que, a raíz de ello, obtienen que, la comunicación asertiva guarda una relación significativa e importante por lo que se acepta lo planteado por los investigadores. La consistencia en las diferentes investigaciones, realzan la importancia de la conducta y el comportamiento de los colaboradores.

Referente al Objetivo Específico 3

Tomando en cuenta los resultados obtenidos, a modo de respuesta del Objetivo Específico 3: Analizar cómo se relaciona la asertividad social con los resultados de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024, se obtuvo un (r=0,525) por lo que se logró evidenciar una correlación significativa entre ambas dimensiones. Se corrobora con Berrospi (2024), en su investigación acerca de hallar la relación entre la comunicación organizacional con el desempeño laboral en la facultad de derecho de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2023, con la recopilación de información correspondiente, obtuvo que, la relación entre ambas variables resultó ser positiva, y ello se evidenció en los valores o resultados obtenidos (0,768). Dicho ello, se concluye que, existe una alta relación en cuanto a la comunicación organizacional y el desempeño laboral de la institución, así mismo, siempre se apunta a no perder este maravilloso resultado, por lo que, se recomienda, el uso de estrategias de innovación, de planes de trabajo y de acción que permitan realizar las actividades laborales. Por otro lado Flores & Saucedo (2024) en su investigación, de la comunicación asertiva y clima organizacional en Valledupar, Cesar, se busca hallar la relación de ambas variables investigando a una muestra de 40 personas, obteniendo que deben mejorar en parte de clima organizacional , promoviendo diferentes estrategias que permitan fortalecer la relación amigable y transparente entre trabajadores, así mismo, Cervantes (2023) en su investigación donde se refiere a la comunicación asertiva y el desempeño laboral de una empresa en Quito, se centró en hallar la incidencia de las variables, recopilando información de una muestra de 126 personas, es asi, que se tiene que 65% de los encuestados tienden a utilizar las estrategias de asertividad en un buen alcance y porcentaje, y un porcentaje de 85% cuentan con diversas habilidades de capacidad y técnicas que

permitan realizar sus actividades. Por ende, se verifica que, si existe una incidencia regular entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral, obteniendo una correlación de 49.4%, lo que indica una correlación aceptada. La consistencia en las diferentes investigaciones, realzan la importancia de la asertividad social y los resultados de los colaboradores.

VII. CONCLUSIONES

- Se ha demostrado que la comunicación asertiva se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024. En referencia a los resultados obtenidos, se concluye finalmente que existe una correlación alta de 0,410 en el año 2024, se refiere que, si existe una buena comunicación asertiva, existirá un mejor desempeño laboral, en los colaboradores de la UNDC.

- Se pudo lograr verificar que el estilo asertivo se relaciona significativamente con las habilidades de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024. En referencia a los resultados obtenidos, se concluye que existe una correlación alta de 0,435 en el año 2024; es decir, si existe una buena práctica del estilo asertivo en el ámbito laboral, las habilidades resultan ser mejores a fin de realizar las actividades laborales de una mejor manera en los colaboradores de la UNDC.

- Se pudo lograr identificar cómo se relaciona la conducta con el comportamiento de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024. En referencia a los resultados obtenidos, se concluye finalmente que existe una correlación alta de 0,465 en el año 2024, se refiere que si existe una buena conducta por parte de los que integran un equipo de trabajo, se podrán tener mejores comportamientos que impulsen a encontrarse en un buen amiente laboral para los colaboradores de la UNDC, periodo 2024.

- Se pudo lograr describir cómo se relaciona la asertividad social con los resultados de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024. En referencia a los resultados obtenidos, se concluye finalmente que existe una correlación alta de 0, 525 en el año 2024, se refiere que si se tiene en claro de manera específica y teórica lo que significa la asertividad social, se podrán tener mejores resultados en el ámbito laboral de los colaboradores de la UNDC, periodo 2024.

VIII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la Dirección General de Administración, que por intermedio de la Unidad de Recursos Humanos se gestione la implementación de programas de capacitación en comunicación asertiva; la misma que deberá ser dirigida al personal administrativo y docente de la Universidad Nacional de Cañete, ello con la finalidad de fortalecer conocimientos y habilidades blandas que contribuyan a optimizar el desempeño laboral y clima organizacional.

Segunda: Se recomienda a la Unidad de Recursos Humanos, incorporar la comunicación asertiva como un indicador clave de calidad, el mismo que puede ser considerado en los formatos de evaluación de desempeño laboral, inducción, desarrollo profesional, acción de capacitaciones y demás.

Tercera: Se recomienda a la Unidad de Recursos Humanos, impulsar el fortalecimiento de un clima laboral participativo dentro de la Universidad Nacional de Cañete, promoviendo el respeto mutuo, la convivencia armoniosa y las buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores, a fin de prevenir situaciones incómodas o conflictivas, lo que beneficiara el desempeño laboral, optimizando la satisfacción laboral y el bienestar organizacional.

Cuarta: Se recomienda a la Presidencia de la Comisión Organizadora, proponer espacios de dialogo y retroalimentación entre las autoridades, el personal administrativo y la plana docente de la Universidad Nacional de Cañete, con la finalidad de promover una cultura organizacional orientada a la escucha activa y comunicación asertiva; donde los colaboradores puedan expresar sus opiniones como sugerencias relacionadas a sus funciones laborales. Estos mecanismos garantizan una retroalimentación constructiva orientada no solo

a la corrección de errores, sino también al reconocimiento de logros y buenas prácticas que, optimizara el desempeño laboral en la gestión académica y administrativa.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Archetype. (2024). *Assertiveness training for executives and managers*. Obtenido de Archetype: https://www.archetype-eu.com/en/assertiveness-training-for-executives-and-managers/?utm_source

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación.* Episteme. Obtenido de https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf

Ballestín, B., & Fabregues, S. (2018). *La práctica de la investigación cualitativa en ciencias sociales y de la educación.* Rambla del Problenou, Barcelona, España: Editorial Uoc. doi:https://reader.digitalbooks.pro/book/preview/123962/x01_maqueta_portada?1745249763172

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguillar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación Valor Agregado*. Obtenido de https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417

Benavente, P., & Rivas, N. (2022). *¿Qué es la Comunicación Asertiva?* Obtenido de Ita: https://itasaludmental.com/blog/link/350

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación.* Pearson. Obtenido de https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf

Berrospi, D. (2024). *Comunicación organizacional y el desempeño laboral en la facultad de derecho de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2023. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión].* Obtenido de https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/9534

Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I).* Obtenido de https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion-elaboracion-cuestionarios-13047738#:~:text=Se%20puede%20definir%20la%20encuesta,del%20que%20se%20pretende%20explorar%2C

Castanyer, O. (2004). *La asertividad, expresión de una sana autoestima - 32ª edición.* Desclee de Brower S.A. Obtenido de https://centrohumanista.edu.mx/biblioteca/files/original/186bebda14108ce25e6f125effa83786.pdf

Cervantes, V. (2023). *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. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].* Obtenido de

https://repositorio.udes.edu.co/entities/publication/9084e809-1c5b-4c4f-b89d-5bf49a7db951

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima edición ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de https://www.academia.edu/40457915/Teoria_de_la_administraci%C3%B3n

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano.* México: McGraw-Hill. Obtenido de https://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Gestion%20del%20talento%20humano.pdf

Collao, G. (2023). *Comunicación Asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2022. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión].* doi:https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/hahttp://hdl.handle.net/20.500.14067/8378

Empleo, M. d. (2024). *Comunicación asertiva*. Obtenido de Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo: https://capacitacionlaboral.trabajo.gob.pe/cursos/comunicacion-asertiva/?utm_source=

Ferrero, M., & Martín, M. (2013). ¿La comunicación no verbal influye en el clima aulico? En M. I. Ferrero, *¿La comunicación no verbal influye en el clima aulico?* (págs. 24-25). Buenos Aires: Biblos. Obtenido de https://es.scribd.com/document/327942905/La-comunicacion-no-verbal-influye-en-el-clima-aulico-docx

Florez, L., & Saucedo, L. (2024). *Comunicación Asertiva y Clima Organizacional en Personal Administrativo de la Empresa APREHSI GROUP LTDA en Valledupar, Cesar [Tesis de maestría, Universidad de Santander].* Obtenido de https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/e90faf42-23a7-45bb-be6d-1a3db7cdc95a/content

Goleman, D. (2018). *La inteligencia emocional.* Penguin Random House Grupo editorial. Obtenido de https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf

González, W., & Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, 8-11. Obtenido de https://www.redalyc.org: https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/64673386003.pdf

Hernández, P. (2022). *Relaciones interpersonales*. Obtenido de Cinco Noticias: https://www.cinconoticias.com/relaciones-interpersonales/

Hernandez, R. (2019). La comunicación en el proceso de enseñanza, aprendizaje, como papel de herramienta educativa. *Revista Internacional De Filología, Comunicación Y Sus Didácticas, 41*. doi:https://revistascientificas.us.es/index.php/CAUCE/article/view/9244

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6.ª ed.).* McGraw-Hill. Obtenido de

https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Huamán, Y. (2022). *Comunicación asertiva y su incidencia sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes].* Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12874/63964

Kerlinger, F. (2002). *Investigación del Comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales.* McGRAW-HILL. Obtenido de https://psicologiaexperimental.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/03/kerlinger-y-lee-cap-1.pdf

Lesmes, A., Barrientos, E., & Cordero, M. (2020). *Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial?* Colombia: Aibi revista de investigación, administración e ingeniería. doi:https://doi.org/10.15649/2346030X.757

Lorr, M., & More, W. (1980). Four Dimensions Of Assertiveness. En M. Lorr, & W. More, *Four Dimensions Of Assertiveness* (págs. 127–138.). Multivariate Behavioral Research. Obtenido de https://doi.org/10.1207/s15327906mbr1502_1

Montes, G., Resendiz, J., & Morales, M. (2024). Comunicación asertiva organizacional en el desempeño de una Institución Educativa Superior. *Transdigital Revista Científica*, 5 (9), 569-580. doi:https://doi.org/10.56162/transdigital320

Navarro, A. (2023). *Los determinantes del desempeño laboral y la comunicación asertiva entre superiores y subordinados de las empresas de guayaquil, año 2021. [Tesis de maestría, Universidad Politecnica Salesiana].* Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/27902/1/UPS-GT005397.pdf

Perez, S. (2023). *Los determinantes del desempeño laboral y la comunicación asertiva entre superiores y subordinados de las empresas de guayaquil, año 2021.* Tesis de maestría, Cuenca, Ecuador. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/27902

Perú, F. d. (2021). *75% de trabajadores peruanos pide una relación más cercana y comunicación asertiva con sus jefes*. Obtenido de Federación de Periodistas del Perú: https://fpp.org.pe/75-de-trabajadores-peruanos-pide-una-relacion-mas-cercana-y-comunicacion-asertiva-con-sus-jefes/?utm_source=

Rios, S. (22 de Marzo de 2021). *Comunicación asertiva y trabajo en equipo en una institución de educación superior privada de Lima. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión].* Obtenido de Repositorio de la Universidad Peruana Unión: http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4638

Robbins, S., & Judge, T. (2004). *Comportamiento organizacional.* Mexico: Pearson Educación, Mexico. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación.* Lumen. Obtenido de https://paginas.ufm.edu/sabino/word/proceso_investigacion.pdf

Sánchez, K., & Ospina, Y. (2020). *La comunicación asertiva como función integradora de la practica gerencial.* Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24772w/comunicacion_asertiva_en_la_prac_gerencial.pdf

Sorley. (2023). *Asertividad cimiento de un desempeño laboral eficiente del personal de salud pública.* 5(2), 138-169: Revista Faces. Obtenido de https://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/evol5n2/art07.pdf

Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica.* Limusa Noriega Editores. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf

Tandon, R. (2024). *Assertive communication: A must-have skill in the arsenal for freshers*. Obtenido de The Economic Times: https://economictimes.indiatimes.com/jobs/fresher/assertive-communication-a-must-have-skill-in-the-arsenal-for-freshers/articleshow/110198033.cms?utm_source=

Thompson, R. (1994). *Emotion regulation: A theme in search of a definition.* Monographs of the Society for Research in Child Development. Obtenido de https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/7984164/

Ubillus, M. (2021). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores en una municipalidad provincial del Perú [Tesis de posgrado, Universidad Privada del Norte].* Obtenido de Repositorio de la Universidad Privada del Norte: https://repositorio.upn.edu.pe/item/5b499682-f10e-4a39-a269-710a5b3bcd86

UNDC. (2024). *Universidad Nacional de Cañete*. Obtenido de https://web.undc.edu.pe/resena-historica/

Vela, S., & Orbegoso, F. (2021). *Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión].* Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4294

Yerro, E. (2018). *¿Qué es la asertividad y para qué sirve?* . Obtenido de Tu empleo: https://blog.infoempleo.com/a/la-asertividad-sirve/

Yoplac, E. (2022). *Comunicación asertiva y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021. [Tesis de pregrado].* Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/93678

Zelayaran, E. (24 de Julio de 2018). *Qué es la Orientación a Resultados.* Profesionistas. Obtenido de Profesionistas: https://profesionistas.org.mx/que-es-la-orientacion-a-resultados/

X. ANEXOS

ENCUESTA: "La comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024"

Instrucciones: Distinguido trabajador de Universidad Nacional de Cañete, esta encuesta ha sido realizada para verificar y demostrar aspectos importantes en lo que compete a la comunicación asertiva y desempeño laboral en la institución.

Favor de leer de manera concisa y precisa cada pregunta, y la respuesta que más le parezca deberá marcarla con una "x". *Gracias por su atención*.

Tener en cuenta:

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

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE: COMUNICACIÓN ASERTIVA						
	Dimensión 1: Estilo Asertivo					
1	¿Considera Usted que es auto eficaz al expresar sus ideas y pensamientos?					
2	¿Considera Usted que muestra confianza al comunicarse con su equipo de trabajo?					
3	¿Considera Usted que muestra seguridad al hacer valer sus posiciones y derechos?					
	Dimensión 2: Conducta					
4	¿Considera Usted que el comportamiento externo que refleja hacia sus compañeros de trabajo es el adecuado?					
5	¿Considera Usted que respeta las opiniones y formas de pensar de sus compañeros de trabajo, en el ámbito laboral?					
6	¿Considera Usted que en su centro laboral se toman en cuenta los sentimientos y emociones al momento de expresarse?					
	Dimensión 3: Asertividad Social					
7	¿Considera Usted que muestra la disposición necesaria para ayudar a los demás en su ámbito laboral?					
8	¿Considera Usted que su equipo de trabajo posee la capacidad para desempeñar sus labores y resolver los problemas que se presentan en el ámbito laboral?					
9	¿Considera Usted que la interacción social que mantienen en su ámbito laboral es adecuada?					
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL						
	Dimensión 1: Habilidades					
10	¿Considera Usted que domina los conocimientos y procedimientos necesarios para ejecutar eficientemente las tareas de su puesto de trabajo?					

11	¿Considera Usted que cuenta con la capacidad de ejecución para realizar sus actividades laborales?					
12	¿Considera Usted que tiene facilidad de aprender diversos temas en su ámbito laboral?					
	Dimensión 2: Comportamientos					
13	¿Considera Usted que aplica la creatividad en el desarrollo de sus actividades laborales?					
14	¿Considera Usted que su actitud para realizar sus actividades es la adecuada?					
15	¿Considera Usted que desempeña sus labores y funciones con responsabilidad?					
	Dimensión 3: Resultados					
16	¿Considera que su jefe inmediato se encuentra conforme con la calidad de trabajo que usted realiza?					
17	¿Considera Usted que posee la capacidad de brindar soluciones de manera rápida en el ámbito laboral?					
18	¿Considera Usted que respeta el cumplimiento de plazos de sus actividades?					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

"COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE"

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cómo la comunicación asertiva se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024?	"Demostrar que la comunicación asertiva se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024."	La Comunicación asertiva se asocia significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024.	**COMUNICACIÓN ASERTIVA**	* Estilo Asertivo * Conducta * Asertividad Social	• TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica • NIVEL Correlacional • DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental, corte transversal • MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo • UNIVERSO POBLACIONAL 262 colaboradores administrativos • MUESTRA 156 colaboradores administrativos • TÉCNICAS E INSTRUMENTOS *Técnicas:* Encuesta realizada *Instrumentos:* Cuestionario elaborado *Programa análisis estadístico:* SPSS
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ➔ ¿Cómo el estilo asertivo se relaciona con las habilidades de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo2024? ➔ ¿Cómo la conducta se relaciona con el comportamiento de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024? ➔ ¿Cómo la asertividad social se relaciona con los resultados de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024?	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS** ➔ Determinar cómo se relaciona el estilo asertivo con las habilidades de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024. ➔ Identificar cómo se relaciona la conducta con el comportamiento de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024. ➔ Analizar cómo se relaciona la asertividad social con los resultados de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024.	**HIPÓTESIS ESPECÍFICAS** ➔ El estilo asertivo se asocia significativamente con las habilidades de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024. ➔ La conducta se asocia significativamente con el comportamiento de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024. ➔ La asertividad social se asocia significativamente con los resultados de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024.	**DESEMPEÑO LABORAL**	* Habilidades *Comportamiento * Resultados	

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

- ***DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN ASERTIVA***

ENCUESTA: "La comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024"

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMUNICACIÓN ASERTIVA

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	VARIABLE: COMUNICACIÓN ASERTIVA					
	Dimensión 1: Estilo Asertivo					
1	¿Considera Usted que es auto eficaz al expresar sus ideas y pensamientos?					
2	¿Considera Usted que muestra confianza al comunicarse con su equipo de trabajo?					
3	¿Considera Usted que muestra seguridad al hacer valer sus posiciones y derechos?					
	Dimensión 2: Conducta					
4	¿Considera Usted que el comportamiento externo que refleja hacia sus compañeros de trabajo es el adecuado?					
5	¿Considera Usted que respeta las opiniones y formas de pensar de sus compañeros de trabajo, en el ámbito laboral?					
6	¿Considera Usted que en su centro laboral se toman en cuenta los sentimientos y emociones al momento de expresarse?					
	Dimensión 3: Asertividad Social					
7	¿Considera Usted que muestra la disposición necesaria para ayudar a los demás en su ámbito laboral?					
8	¿Considera Usted que su equipo de trabajo posee la capacidad para desempeñar sus labores y resolver los problemas que se presentan en el ámbito laboral?					
9	¿Considera Usted que la interacción social que mantienen en su ámbito laboral es adecuada?					

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

Apellidos y nombres de juez validador: CUYA NAPANGA KATIA PAULA **DNI: 73109620**

Especialidad del validador: Mg. en Gestión Pública.

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Cañete, 07 de julio del 2025

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: CUYA NAPANGA KATIA PAULA
FIR 73109620 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07/07/2025 09:23:20-0500

Firma de validador informante

- ***DIMENSIÓN: DESEMPEÑO LABORAL***

ENCUESTA: "La comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024"

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

N.º	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL					
	Dimensión 1: Habilidades					
10	¿Considera Usted que domina los conocimientos y procedimientos necesarios para ejecutar eficientemente las tareas de su puesto de trabajo?					
11	¿Considera Usted que cuenta con la capacidad de ejecución para realizar sus actividades laborales?					
12	¿Considera Usted que tiene facilidad de aprender diversos temas en su ámbito laboral?					
	Dimensión 2: Comportamientos					
13	¿Considera Usted que aplica la creatividad en el desarrollo de sus actividades laborales?					
14	¿Considera Usted que su actitud para realizar sus actividades es la adecuada?					
15	¿Considera Usted que desempeña sus labores y funciones con responsabilidad?					
	Dimensión 3: Resultados					
16	¿Considera que su jefe inmediato se encuentra conforme con la calidad de trabajo que usted realiza?					
17	¿Considera Usted que posee la capacidad de brindar soluciones de manera rápida en el ámbito laboral?					
18	¿Considera Usted que respeta el cumplimiento de plazos de sus actividades?					

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

Apellidos y nombres de juez validador: CUYA NAPANGA KATIA PAULA **DNI:73109620**

Especialidad del validador: Mg. en Gestión Pública

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Cañete, 07 de julio del 2025

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: CUYA NAPANGA KATIA PAULA FIR 73109620 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07/07/2025 09:23:34-0500

Firma de validador informante

- ***DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN ASERTIVA***

ENCUESTA: "La comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024"

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMUNICACIÓN ASERTIVA

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	VARIABLE: COMUNICACIÓN ASERTIVA					
	Dimensión 1: Estilo Asertivo					
1	¿Considera Usted que es auto eficaz al expresar sus ideas y pensamientos?					X
2	¿Considera Usted que muestra confianza al comunicarse con su equipo de trabajo?				X	
3	¿Considera Usted que muestra seguridad al hacer valer sus posiciones y derechos?				X	
	Dimensión 2: Conducta					
4	¿Considera Usted que el comportamiento externo que refleja hacia sus compañeros de trabajo es el adecuado?				X	
5	¿Considera Usted que sus patrones de pensamiento son respetados por sus compañeros de trabajo?					X
6	¿Considera Usted que son considerados sus sentimientos y emociones al expresarse con sus compañeros de trabajo?					X
	Dimensión 3: Asertividad Social					
7	¿Considera Usted que muestra la disposición necesaria para ayudar a los demás en su ámbito laboral?				X	
8	¿Considera Usted contar con la capacidad de realizar sus labores y de solucionar problemas?					X
9	¿Considera Usted que realiza la interacción social en su ámbito laboral es la adecuada?					X

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

Apellidos y nombres de juez validador: Carrasco Vega Yajaira Lizeth **DNI: 42522235**

Especialidad del validador: Dra. en Administración

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Cañete, 07 de julio del 2025



Firma de validador informante

- ***DIMENSIÓN: DESEMPEÑO LABORAL***

ENCUESTA: "La comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024"

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL					
	Dimensión 1: Habilidades					
10	¿Considera Usted que cuenta con el debido conocimiento de las actividades que realiza en su puesto de trabajo?				x	
11	¿Considera Usted que cuenta con la capacidad de ejecución para realizar sus actividades laborales?				x	
12	¿Considera Usted que tiene facilidad de aprender diversos temas en su ámbito laboral?				x	
	Dimensión 2: Comportamientos					
13	¿Considera Usted que es importante la creatividad dentro del ámbito laboral?					x
14	¿Considera Usted que su actitud para realizar sus actividades, es siempre la adecuada?					x
15	¿Considera Usted que su responsabilidad con sus labores y funciones es ética?				x	
	Dimensión 3: Resultados					
16	¿Considera que su jefe inmediato se encuentra conforme con la calidad de trabajo que usted realiza?					x
17	¿Considera Usted que tiene la rapidez de soluciones en el ámbito laboral?					x
18	¿Considera Usted que respeta el cumplimiento de plazos de sus actividades?					x

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

Apellidos y nombres de juez validador: **Dra. Carrasco Vega Yajaira Lizeth** **DNI: 42522235**

Especialidad del validador: Dra. en Administración

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Cañete, 07 de julio del 2025



Firma de validador informante

- ***DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN ASERTIVA***

ENCUESTA: "La comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024"

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMUNICACIÓN ASERTIVA

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	VARIABLE: COMUNICACIÓN ASERTIVA					
	Dimensión 1: Estilo Asertivo					
1	¿Considera Usted que es auto eficaz al expresar sus ideas y pensamientos?					
2	¿Considera Usted que muestra confianza al comunicarse con su equipo de trabajo?					
3	¿Considera Usted que muestra seguridad al hacer valer sus posiciones y derechos?					
	Dimensión 2: Conducta					
4	¿Considera Usted que el comportamiento externo que refleja hacia sus compañeros de trabajo es el adecuado?					
5	¿Considera Usted que respeta las opiniones y formas de pensar de sus compañeros de trabajo, en el ámbito laboral?					
6	¿Considera Usted que en su centro laboral se toman en cuenta los sentimientos y emociones al momento de expresarse?					
	Dimensión 3: Asertividad Social					
7	¿Considera Usted que muestra la disposición necesaria para ayudar a los demás en su ámbito laboral?					
8	¿Considera Usted que su equipo de trabajo posee la capacidad para desempeñar sus labores y resolver los problemas que se presentan en el ámbito laboral?					
9	¿Considera Usted que la interacción social que mantienen en su ámbito laboral es adecuada?					

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

Apellidos y nombres de juez validador: Rolli Magipo, Lizbeth G. **DNI:** 40321682

Especialidad del validador: Doctora en Administración

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Cañete, 07 de julio del 2025

Firma de validador informante

- ***DIMENSIÓN: DESEMPEÑO LABORAL***

ENCUESTA: "La comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores de la Universidad Nacional de Cañete, periodo 2024"

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL					
	Dimensión 1: Habilidades					
10	¿Considera Usted que domina los conocimientos y procedimientos necesarios para ejecutar eficientemente las tareas de su puesto de trabajo?					
11	¿Considera Usted que cuenta con la capacidad de ejecución para realizar sus actividades laborales?					
12	¿Considera Usted que tiene facilidad de aprender diversos temas en su ámbito laboral?					
	Dimensión 2: Comportamientos					
13	¿Considera Usted que aplica la creatividad en el desarrollo de sus actividades laborales?					
14	¿Considera Usted que su actitud para realizar sus actividades, es la adecuada?					
15	¿Considera Usted que desempeña sus labores y funciones con responsabilidad?					
	Dimensión 3: Resultados					
16	¿Considera que su jefe inmediato se encuentra conforme con la calidad de trabajo que usted realiza?					
17	¿Considera Usted que posee la capacidad de brindar soluciones de manera rápida en el ámbito laboral?					
18	¿Considera Usted que respeta el cumplimiento de plazos de sus actividades?					

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

Apellidos y nombres de juez validador: Galli Mogrovejo, Lizbeth G. **DNI:** 40311692

Especialidad del validador: Doctora en Administración

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Cañete, 07 de julio del 2025

Firma de validador informante

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

Ley de Creación Nº 29488
Licenciada según Resolución del Consejo Directivo N° 116-2018-SUNEDU/CD

"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

Código: F-M02.02-VRI-029 **Fecha de Aprobación:** 26/09/2025	**Versión:** 02

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Código Nº 008-2026

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE SIMILITUD Y ORIGINALIDAD

Yo, Dr. Julio Cesar Lujan Minaya, Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, declaro que se ha realizado la verificación de similitud mediante el programa informático correspondiente, respecto al siguiente trabajo académico:

Título:

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE, PERIODO 2024

Autor (es):

Valery Sadid Luna Chumpitaz y Elida Gabriela Castromonte Solano

Para optar el grado académico y/o título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

El proceso de verificación de similitud determinó un porcentaje de 19%, cuyo resultado se encuentra respaldado en el reporte automatizado que se adjunta. En atención a ello, y conforme a lo establecido en el Reglamento de Similitud y Originalidad de la Universidad Nacional de Cañete, se deja constancia que el trabajo académico presentado cumple con los principios de integridad científica, así como con las disposiciones normativas vigentes en materia de citación y referenciación.
Asimismo, se adjunta el recibo digital correspondiente, a fin de garantizar la trazabilidad del proceso.

ORIGINALIDAD	SIMILITUD
81%	19%

Cañete, 03 de marzo de 2026

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: LUJAN MINAYA JULIO CESAR FIR 01221425 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 04/03/2026 08:00:15-0500

Firmado digitalmente
Dr. Julio Cesar Lujan Minaya
Director de la Unidad de Investigación
FCE - UNDC

Se adjunta:

- Resumen del reporte automatizado de similitud
- Recibo Digital

1. FINAL TESIS COMUNICACION ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL-PERIODO 2024 (GABY CASTROMONTE Y VALERY LUNA) (2).pdf

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	3%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de Cañete Trabajo del estudiante	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	<1%
9	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.unah.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	portal.undc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
12	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1%
13	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	<1%
14	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1%

15	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
18	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
20	addi.ehu.es Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	servicio.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
23	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego 2025 Trabajo del estudiante	<1 %
26	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
28	Noorhayati Idros, Katherine Stott, Jasmina Allen, Varun S. Kamboj et al. "Highly sensitive fluorescence-based mercury(II) DNA sensor enhanced by silver(I) activation", Measurement: Sensors, 2022 Publicación	<1 %
29	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %

30	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
31	moam.info Fuente de Internet	<1 %
32	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
33	repositorio.unaj.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	rraae.cedia.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
36	Submitted to Universidad de Guayaquil Trabajo del estudiante	<1 %
37	dreamers.losrios.edu Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	repositorioslatinoamericanos.uchile.cl Fuente de Internet	<1 %
41	www.lacamara.pe Fuente de Internet	<1 %
42	www.semillas.org.co Fuente de Internet	<1 %

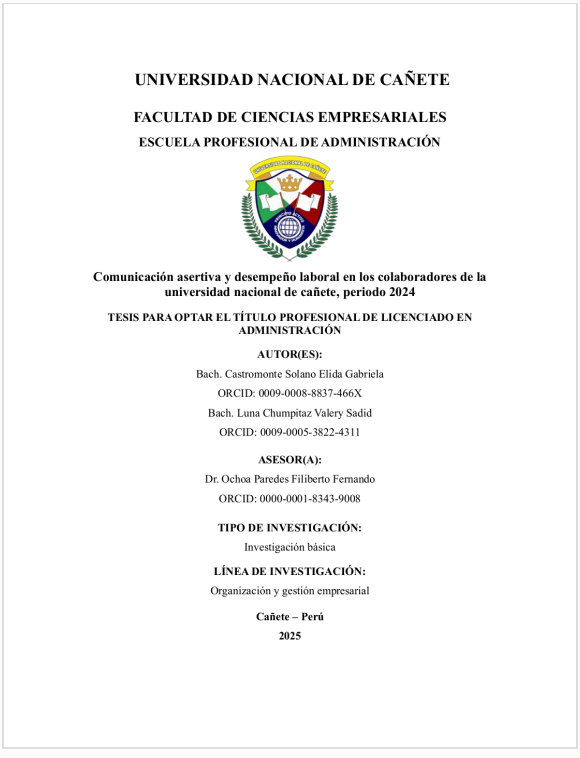
Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 10 words
Excluir bibliografía	Activo		

Recibo digital

Este recibo confirma quesu trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Estudiante Usuario
Título del ejercicio:	IX.ENVÍO PARA REVISIÓN
Título de la entrega:	1. FINAL TESIS COMUNICACION ASERTIVA Y DESEMPEÑO LAB...
Nombre del archivo:	1_62827_1080069622.pdf
Tamaño del archivo:	1.62M
Total páginas:	97
Total de palabras:	19,121
Total de caracteres:	112,210
Fecha de entrega:	20-dic-2025 11:30p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	2850068671



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación asertiva y desempeño laboral en los colaboradores de la universidad nacional de cañete, periodo 2024

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR(ES):

Bach. Castromonte Solano Elida Gabriela

ORCID: 0009-0008-8837-466X

Bach. Luna Chumpitaz Valery Sadid

ORCID: 0009-0005-3822-4311

ASESOR(A):

Dr. Ochoa Paredes Filiberto Fernando

ORCID: 0000-0001-8343-9008

TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Investigación básica

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Organización y gestión empresarial

Cañete – Perú

2025

Derechos de autor 2025 Turnitin. Todos los derechos reservados.

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

N° 043-2025

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

En la ciudad de Cañete, en la sala de sustentaciones de la Facultad de Ciencias Empresariales, siendo las 09:00 horas, del día 30 de diciembre de 2025, se reunió el Jurado Evaluador, designados con RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD Nº 087-2025-CFCE/UNDC.

Presidente (a) : Dr. Julio Cesar Lujan Minaya.
Secretario (a) : Dr. Segundo Waldemar Rios Rios.
Vocal : Mg. Julio Wu Matta.
Asesor(a) : Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes.

Para el acto de sustentación de la tesis titulada: **"COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE, PERIODO 2024"**, presentado por la Bachiller **Elida Gabriela Castromonte Solano,** para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que el sustentante dio respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador calificó la sustentación o defensa de la investigación según los siguientes criterios, y promediando las notas del jurado se obtuvo:

Criterio	Desaprobado (menor de 14)	Regular (14 -15)	Bueno (16-17)	Muy bueno (18-19)	Excelente (20)	Puntaje
Claridad de la exposición		15				15
Dominio del tema		15				15
Visión holística del trabajo		15				15
Promedio						**15**

Establece como calificación FINAL: 15 (quince)

- Aprobado, con nota Regular (x), Bueno (), Muy Bueno (…), Excelente (…)
- Desaprobado (…)

Por tanto, el graduado se encuentra expedito(s) (X), impedido(s) ( ) para realizar los trámites que corresponden a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración.

****Si fuera el caso, que de los dos sustentantes uno fuera aprobado y otro desaprobado, se tendrá que diferenciar quien queda expedito y quien impedido de seguir los trámites.**

Siendo las 10:00 Horas se dio por terminado el acto de sustentación.

REPÚBLICA DEL PERÚ Firma Digital Firmado digitalmente por: RIOS RIOS Segundo Waldemar FAU 20491363402 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 30/12/2025 11:45:00-0500	REPÚBLICA DEL PERÚ Firma Digital Firmado digitalmente por: LUJAN MINAYA Julio Cesar FAU 20491363402 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 30/12/2025 10:28:02-0500	REPÚBLICA DEL PERÚ Firma Digital Firmado digitalmente por: WU MATTA JULIO FIR 06767672 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 30/12/2025 10:44:47-0500	REPÚBLICA DEL PERÚ Firma Digital Firmado digitalmente por: OCHOA PAREDES Filiberto Fernando FAU 20491363402 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 30/12/2025 19:17:06-0500
Dr. Segundo Waldemar Rios Rios **Secretario(a)**	Dr. Julio Cesar Lujan Minaya **Presidente(a)**	Mg. Julio Wu Matta **Vocal**	Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes **Asesor(a)**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

N° 042-2025

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

En la ciudad de Cañete, en la sala de sustentaciones de la Facultad de Ciencias Empresariales, siendo las 09:00 horas, del día 30 de diciembre de 2025, se reunió el Jurado Evaluador, designados con RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD Nº 087-2025-CFCE/UNDC.

Presidente (a) : Dr. Julio Cesar Lujan Minaya.
Secretario (a) : Dr. Segundo Waldemar Rios Rios.
Vocal : Mg. Julio Wu Matta.
Asesor(a) : Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes.

Para el acto de sustentación de la tesis titulada: **"COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE, PERIODO 2024"**, presentado por la Bachiller **Valery Sadid Luna Chumpitaz,** para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que el sustentante dio respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador calificó la sustentación o defensa de la investigación según los siguientes criterios, y promediando las notas del jurado se obtuvo:

Criterio	Desaprobado (menor de 14)	Regular (14 -15)	Bueno (16-17)	Muy bueno (18-19)	Excelente (20)	Puntaje
Claridad de la exposición		15				15
Dominio del tema		15				15
Visión holística del trabajo		15				15
Promedio						**15**

Establece como calificación FINAL: 15 (diecisiete)

- Aprobado, con nota Regular (x), Bueno (…), Muy Bueno (…), Excelente (…)
- Desaprobado (…)

Por tanto, el graduado se encuentra expedito(s) (X), impedido(s) ( ) para realizar los trámites que corresponden a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración.

****Si fuera el caso, que de los dos sustentantes uno fuera aprobado y otro desaprobado, se tendrá que diferenciar quien queda expedito y quien impedido de seguir los trámites.**

Siendo las 10:00 Horas se dio por terminado el acto de sustentación.

REPÚBLICA DEL PERÚ Firma Digital Firmado digitalmente por: RIOS RIOS Segundo Waldemar FAU 20491363402 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 30/12/2025 11:45:48-0500	REPÚBLICA DEL PERÚ Firma Digital Firmado digitalmente por: LUJAN MINAYA Julio Cesar FAU 20491363402 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 30/12/2025 10:27:16-0500	REPÚBLICA DEL PERÚ Firma Digital Firmado digitalmente por: WU MATTA JULIO FIR 06767672 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 30/12/2025 10:43:00-0500	REPÚBLICA DEL PERÚ Firma Digital Firmado digitalmente por: OCHOA PAREDES Filiberto Fernando FAU 20491363402 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 30/12/2025 19:16:35-0500
Dr. Segundo Waldemar Rios Rios **Secretario(a)**	Dr. Julio Cesar Lujan Minaya **Presidente(a)**	Mg. Julio Wu Matta **Vocal**	Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes **Asesor(a)**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNDC

I INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

1.1 Título del documento:

Comunicación asertiva y desempeño laboral en los colaboradores de la universidad nacional de cañete, periodo 2024

1.2 Descripción (Seleccionar)

Tesis de Pregrado	X	Libro	
Tesis de Maestría		Capítulo de libro	
Tesis de Doctorado		Monografía	
Trabajo de Investigación		Artículo	
Tesis de Segunda Especialidad		Conferencia	
Trabajo de Suficiencia Profesional		Programa informativo	
Trabajo académico		Datos	

1.3 Autores del documento

Apellidos completos	Nombres completos	Correo electrónico	DNI	ORCID
CASTROMONTE SOLANO	ELIDA GABRIELA	1873221518@undc.edu.pe	73221518	https://orcid.org/0009-0008-8837-466X
LUNA CHUMPITAZ	VALERY SADID	1870268180@undc.edu.pe	70268180	https://orcid.org/0009-0005-3822-4311

1.4 Asesor (es)

Apellidos completos	Nombres completos	Correo electrónico	DNI	ORCID
OCHOA PAREDES	FILIBERTO FERNANDO	fochoa@undc.edu.pe	07356267	https://orcid.org/0000-0001-8343-9008

1.5 Centro de Investigación

Facultad	Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional	Escuela Profesional de Administración

I. ORIGINALIDAD DEL TRABAJO PRESENTADO

Con la presentación de esta ficha, el(los) autor(es) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada".

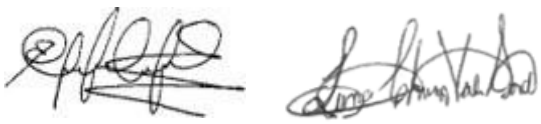
debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal,

III. AUTORIZACIÓN DEL TRABAJO PRESENTADO

3.1 Por medio del presente documento, afirmo y garantizo(amos) ser el (los) legítimo (s), titular(es) de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los entregables, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos" que serán incluidos en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Cañete (en adelante, la "Universidad").

3.2 Autorizo a la Universidad a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional de la Universidad y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N* 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con su Repositorio Institucional. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

3.3 En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.



Firma

04 de marzo de 2026
Fecha

IV: PUBLICACIÓN DIFERIDA

Este ítem solo es de interés para los autores que han decidido la publicación diferida de sus documentos. Caso contrario, **obviar este apartado**.

Autorización	Motivo (marcar)		Firma
Solicito la publicación diferida del documento depositado en	Exclusividad de revista, editor		
	Por patente		
	Secreto o seguridad nacional		

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada".

el repositorio, por 12 meses. (indicar el tiempo que solicita)	Por otras razones		

Cualquier motivo utilizado, el solicitante debe acreditar con documento su pedido (subir junto con la autorización la evidencia que sustenta su solicitud).

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada".

AUTORIZACIÓN COMO REPRESENTANTE DE COAUTORES

Aplicable solo en caso de que existan varios autores en el trabajo de investigación

YO, Elida Gabriela Castromonte Solano con DNI N* 73221518 en mi calidad de autor y actuando en representación de mis co-autores, autorizo la publicación del documento indicado en el punto 1, bajo las condiciones indicadas en el punto 2 y 3, dejando constancia que el archivo digital que estoy entregando a la Universidad Nacional de Cañete, como parte del proceso de obtención del título profesional o grado académico, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.



Firma

04 de marzo de 2026
Fecha

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada".