

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Comunicación asertiva y su impacto en el manejo de conflictos en la
Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Autor: Juan Obed Sunción Guevara

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Comunicación asertiva y su impacto en el manejo de conflictos en la
Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Garavito Criollo, Richard Augusto (presidente)

Código ORCID: 0000-0002-2371-2014

Mg. Ramírez Marquina, Luis Alberto (secretario)

Código ORCID: 0000-0002-5808-8688

Mg. Infante Carrillo, Rubén Edgardo (vocal)

Código ORCID: 0000-0002-4611-1094

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Comunicación asertiva y su impacto en el manejo de conflictos en la
Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma.

Bach. Sunción Guevara, Juan Obed (Autor)
Código ORCID: 0009-0007-7780-5906

Mg. Infante Carrillo, Rubén Edgardo (Asesor)
Código ORCID: 0000-0002-4611-1094

Tumbes, 2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

fce-secacademica@untumbes.edu.pe

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los 27 días del mes diciembre del dos mil veinticuatro, siendo las doce horas, en el auditorio de la **Facultad de Ciencias Económicas**, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por **RESOLUCIÓN N° 323-2023/UNTUMBES- FACEC-D**, docentes: **Mg. Richard Augusto Garavito Criollo (Presidente)**, **Mg. Luis Alberto Ramírez Marquina (Secretario)**, **Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo (Vocal)**, reconociendo en la misma resolución además, al Docente **Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo** como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: **“Comunicación asertiva y su impacto en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023”**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por bachiller: **JUAN OBED SUNCIÓN GUEVARA**, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a Bachiller: **JUAN OBED SUNCIÓN GUEVARA** con calificativo..... *MUY BUENO*

Se hace conocer a sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, queda *...A.P.T.O.* para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las *...12...* horas *...50...* minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 27 de diciembre de 2024


Mg. Richard Augusto Garavito Criollo
DNI N° 00370635
Código ORCID N° 0000-0002-2371-2014
Presidente (a)


Mg. Luis Alberto Ramírez Marquina
DNI N° 40545032
Código ORCID N° 0000-0002-5808-8688
Secretario (a)

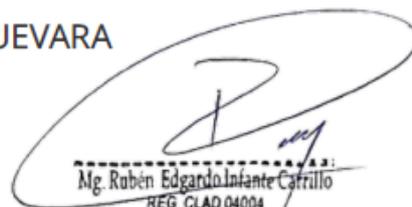

Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo
DNI N° 42734687
Código ORCID N° 0000-0002-4611-1094
Vocal

C.c:
Jurados (3)
Asesor (a)
Int.
Archivo (Decanato)

REPORTE TURNÍN

Comunicación asertiva y su impacto en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023

por JUAN OBED SUNCION GUEVARA



Mg. Rubén Edgardo Infante Cañillo
REG. CLAD 04004
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
Código ORCID: 0000-0002-4611-1094
Asesor

Fecha de entrega: 29-ene-2025 11:34a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2523729297

Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS_-_SUNCI_N_GUEVARA_JUAN_OBED_1.docx (5.7M)

Total de palabras: 16282

Total de caracteres: 89126

Comunicación asertiva y su impacto en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

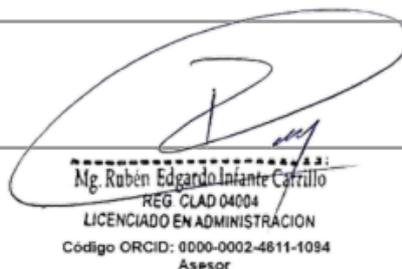


FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	13%
2	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes	<1%



9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
12	Submitted to Universidad de Málaga - Tii Trabajo del estudiante	<1 %
13	repositorioslatinoamericanos.uchile.cl Fuente de Internet	<1 %
14	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
15	cienciadigital.org Fuente de Internet	<1 %
16	revistahorizontes.org Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Autónoma de Nuevo León Trabajo del estudiante	<1 %
18	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, salud, la fuerza necesaria para culminar cada meta que me propongo y por sus bendiciones. A mis padres por ser fuente motivadora y de inspiración para seguir hacia adelante.

Juan Obed.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Tumbes, por ser fuente de conocimientos y brindarme la oportunidad de avanzar en mi carrera profesional, a mis hermanos y seres queridos por su leal compañía y ayuda, y a mi asesor por sus conocimientos.

Juan Obed.

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN	iv
REPORTE TURNÍTIN	v
DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTO.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	21
2.1. ANTECEDENTES.....	21
2.2. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS.....	26
2.2.1. Comunicación asertiva.....	26
2.2.2. Manejo de conflictos.....	31
2.2.3. Naturaleza de la Dirección Regional de Agricultura Tumbes.	35
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	36
III. MATERIALES Y METODOS.....	38
3.1. HIPÓTESIS	38
3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	39
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	40
3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	41
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	44
3.6. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	46
3.7. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD	47
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	49
4.1. RESULTADOS.....	49
4.2. DISCUSIÓN	59
V. CONCLUSIONES.....	65
VI. RECOMENDACIONES	67
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
ANEXOS.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población laboral de la DRAT.....	40
Tabla 2 Escala valorativa de la comunicación asertiva	44
Tabla 3 Escala valorativa del manejo de conflictos	44
Tabla 4 Grado de correlación de Rho Spearman	45
Tabla 5 Dimensiones de la variable comunicación asertiva.....	46
Tabla 6 Dimensiones de la variable manejo de conflictos.....	47
Tabla 7 Criterios de decisión para la confiabilidad del instrumento.	48
Tabla 8 Correlación y/o asociación entre la comunicación asertiva y el manejo de conflictos.....	49
Tabla 9 Impacto de la comunicación asertiva en el manejo de conflictos.....	50
Tabla 10 Correlación y/o asociación entre la retroalimentación y el manejo de conflictos.....	51
Tabla 11 Impacto de la retroalimentación en el manejo de conflictos.....	52
Tabla 12 Correlación y/o asociación entre la simplicidad del lenguaje y el manejo de conflictos.....	53
Tabla 13 Impacto de la simplicidad del lenguaje en el manejo de conflictos.	54
Tabla 14 Correlación y/o asociación entre la escucha activa y el manejo de conflictos.....	55
Tabla 15 Impacto de la escucha activa en el manejo de conflictos.....	56
Tabla 16 Correlación y/o asociación entre el control de emociones y el manejo de conflictos.....	57
Tabla 17 Impacto del control de las emociones en el manejo de conflictos.	58

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia	75
ANEXO 2: Matriz de operacionalización	76
ANEXO 3: Autorización para ejecución de tesis	77
ANEXO 4: Respuesta a la autorización de ejecución de tesis	78
ANEXO 5: Personal nombrado de la DRAT	79
ANEXO 6: Cuestionario a trabajadores	80
ANEXO 7: Validación de instrumento por expertos	84
ANEXO 8: Análisis de fiabilidad de la comunicación asertiva	90
ANEXO 9: Análisis de fiabilidad del manejo de conflictos	92
ANEXO 11: Certificación de asesoría	94
ANEXO 12: Proceso de aplicación de la encuesta	95

RESUMEN

El presente estudio tuvo por objetivo determinar el impacto de la comunicación asertiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023. La metodología utilizada fue aplicada, de tipo descriptiva - correlacional con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal. La población fue de 38 trabajadores administrativos nombrados de la Dirección Regional de Agricultura Tumbes, la muestra fue censal intencional haciendo uso como técnica la encuesta, con dos cuestionarios conformados con 12 Ítems para cada variable, utilizando como medición la escala de Likert. En los hallazgos encontrados se destacó que la variable comunicación asertiva obtuvo un 55.26% en el nivel alto y un 39.47% en el nivel medio ejerciendo un impacto sobre la variable manejo de conflictos del 63.16% en el nivel alto y un 26.32% en el nivel medio, con un Rho Spearman de 0.739 indico una asociación positiva media entre las variables, aceptándose la hipótesis de estudio. Entre las dimensiones, la retroalimentación tuvo un resultado del 63.16% en el nivel alto y un rs de 0.518, en la simplicidad del lenguaje de los resultados encontrados se destaca el 44.74% en el nivel medio y un rs de 0.554, la escucha activa alcanzo el 73.68% situada en el nivel alto y un rs de 0.682 y el control de emociones obtuvo un resultado del 86.84% situada en el nivel alto y un rs de 0.466. Se concluyó que existe un impacto positivo y significativo de la comunicación asertiva sobre el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos nombrados de la Dirección Regional de Agricultura Tumbes.

Palabras claves: comunicación asertiva, manejo de conflictos, retroalimentación, simplicidad del lenguaje, escucha activa y control de emociones.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the impact of assertive communication on conflict management at the Regional Directorate of Agriculture, Tumbes 2023. The methodology used was a descriptive-correlational type with a quantitative approach, a non-experimental and cross-sectional design. The population was 38 administrative workers appointed by the Tumbes Regional Directorate of Agriculture, the sample was intentional census using the survey as a technique, with two questionnaires made up of 12 items for each variable, using the Likert scale as a measurement. In the findings found, it was highlighted that the assertive communication variable obtained 55.26% at the high level and 39.47% at the medium level, exerting an impact on the conflict management variable of 63.16% at the high level and 26.32% at the medium level, with a Spearman Rho of 0.739 indicating a medium positive association between the variables, accepting the study hypothesis. Among the dimensions, feedback had a result of 63.16% at the high level and an rs of 0.518, in the simplicity of the language of the results found it stands out the 44.74% at the medium level and an rs of 0.554, active listening reached 73.68% located at the high level and an rs of 0.682 and the control of emotions obtained a result of 86.84% located at the high level and an rs of 0.466. It was concluded that there is a positive and significant impact of assertive communication on conflict management in the appointed administrative workers of the Tumbes Regional Directorate of Agriculture.

Keywords: assertive communication, conflict management, feedback, simplicity of language, active listening and control of emotions.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las organizaciones comprenden un entorno de interacción social permanente, desarrollar funciones administrativas requiere el intercambio de información e ideas en las formas de trabajo para alcanzar los objetivos organizacionales. Una comunicación asertiva, permite mejorar y mantener relaciones sanas y duraderas, fomenta la participación donde los trabajadores expresen sus puntos de vista sin causar discordias entre sus compañeros; esta habilidad ayuda a resolver conflictos de manera efectiva y mejora la colaboración entre los miembros de equipo, puesto que, en toda organización los conflictos son inevitables, forman parte de las interacciones de los trabajadores e influyen significativamente en su desempeño; siendo así un aspecto clave mejorar las relaciones laborales, el cual se sujeta a un correcto uso de procedimientos para el manejo de conflictos.

Traverso et al. (2017) describen, en la actualidad los cambios en el entorno se dan de manera rápida, por esta razón las organizaciones deben implementar estrategias apropiadas que les provea adaptabilidad; haciendo uso de una comunicación efectiva trae consigo que los trabajadores conozcan las estrategias, las entiendan e integren a sus objetivos a fin de generar sinergia para el apropiado desarrollo de las actividades; además, permite que los problemas que se generen sean afrontados adecuadamente. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013), especifica que los conflictos laborales pueden ser importantes para producir mejoras sustanciales dentro del desarrollo de los procesos; además estos pueden extenderse e influir en varias organizaciones desatendiendo las causas que lo originen, por ejemplo, quejas por remuneraciones, condiciones inadecuadas para laborar, etc.

Honorato et al. (2021) explican: el comportamiento asertivo en directivos de la escuela deportiva "Ormani Arenado Llonch" en Cuba, en relación al género y la edad, representan el 33%, mostrando una conducta asertiva confortativa, es decir, sustentan sus opiniones; no obstante, muestran contradicción entre lo que dicen y lo que hacen. En función al tiempo de servicio, los directivos que tienen de 21 - 30 años de experiencia, muestran una conducta asertiva que representa el 25%; de este modo se destaca que, al aumentar la experiencia se incrementa el grado de asertividad.

Mendiburu et al. (2022) precisan: en las instituciones ecuatorianas en el transcurso de la pandemia la comunicación sufrió un cambio drástico entre docentes y estudiantes, y entre las familias, puesto que todo cambió a la virtualidad, utilizándose llamadas telefónicas o correos electrónicos para un entendimiento claro. Por otro lado, García (2023), manifiesta que, en el área de recursos humanos de la Circunscripción Judicial de Ñeembucú de Paraguay, existe comunicación asertiva para resolver conflictos laborales, dado que no se percibieron obstáculos que impidan un adecuado intercambio de información e ideas, lográndose distinguir que los trabajadores poseen destrezas para la solución de problemas, y que el 72% de ellos son asertivos en su actuar diario (p. 16).

A nivel nacional, Almora (2017) puntualiza: la comunicación asertiva en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao, el 50,6% muestra un índice bueno, y un índice regular representado por el 40,2%; evidenciando que en los colaboradores la comunicación asertiva es practicada muy regularmente. En cuanto a la resolución de conflictos evidencio que el 70.1% presenta niveles apropiados para resolver conflictos lo que refiere que los trabajadores de la DRE tienden a gestionarlos adecuadamente.

En el ámbito local, Soto (2018) manifiesta: los conflictos que se dan en la (ULADECH) – filial Tumbes son: por falta de asociatividad, no hay intercambio de ideas, opiniones y valores, además se evidencia que predomina el individualismo, falta de compromiso y no comparten metodologías investigativas descuidando el proceso de enseñanza – aprendizaje (p. 7). Es así que la interacción entre docentes

de la institución es deficiente, conllevando a generar discordias y no ayudarse mutuamente a fin de ofrecer un mejor servicio.

Los conflictos pueden atribuirse a falta de capacidades para desempeñar funciones, diferencias salariales, favoritismos, incompatibilidad de intereses, etc. En la Dirección Regional de Agricultura Tumbes (DRAT), se distingue que entre trabajadores las relaciones no son tan saludables dado a la falta de respeto mutuo entre miembros y compañeros, falta de compañerismo y en muchos casos se expresan de manera ilícita a los derechos de los demás. Además, hay trabajadores que no prestan la debida atención a las órdenes que se les asigna debido a diferentes factores que interfieren, como las distracciones, problemas laborales, posturas negativas que se generan constantemente, lo que conlleva a que el mensaje no se comprenda y se generen conflictos en el área, y entre empleados que no tienen bien en claro las ordenes impartidas; todo ello dado que los jefes no siempre toman la debida importancia de practicar la retroalimentación, centrándose solamente en dar órdenes e instrucciones.

En la DRAT los miembros al momento de interactuar con el público objetivo, no siempre saben cómo comunicarse y que estos entiendan el mensaje, dado que por lo general los agricultores no tienen altos niveles de estudios y más entienden con jergas o con un vocabulario menos formal. Además, hay jefes en las diferentes oficinas que se les hace complicado controlar sus emociones y reconocer sus errores, por lo que contestan enojados y con posturas agresivas a los trabajadores y a las personas que llegan a efectuar trámites a la entidad, es así que por lo general malinterpretan los mensajes y no comunican con claridad y precisión. Todo ello conlleva a que se generen conflictos en las tareas, procesos y en las relaciones entre empleados de la DRAT, siendo así que los objetivos y resultados previstos se logren con deficiencias o en destiempo.

Dada la situación descrita se estableció la siguiente interrogante: ¿Cuál es el impacto de la comunicación asertiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023?; asimismo, se plantearon los problemas específicos: ¿Cuál es el impacto de la retroalimentación en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura?, ¿Cuál es el impacto de la simplicidad del

lenguaje en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura?, ¿Cuál es el impacto de la escucha activa en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura?, ¿Cuál es el impacto del control de las emociones en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura?

La presente investigación tiene una justificación teórica, puesto que explica el actuar y particularidades de las variables comunicación asertiva y manejo de conflictos sustentándose en las teorías administrativas; se tiene al autor Robbins y Coulter (2014) y la Organización Internacional del Trabajo (2013), de donde se ha tomado las dimensiones de las variables en estudio, analizando cada una de ellas para conocer e interpretar la importancia de la investigación; asimismo los resultados permiten incrementar el conocimiento de las variables en mención. En la justificación práctica, se analiza la importancia de conocer, y promover acciones en base a la comunicación asertiva y el manejo de conflictos, de tal forma que los resultados logrados, permiten a la institución tomar medidas correctivas en relación a la comunicación asertiva, mejorando las relaciones entre los trabajadores, fortaleciendo el desempeño laboral, y ofreciendo un mejor servicio a la población.

En el desarrollo del presente trabajo se hizo uso la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario que se elaboró en base a la escala de Likert, también, se hizo uso de métodos como el deductivo e inductivo que sirvió para describir el tema de investigación y generalizar hallazgos encontrados; también, se utilizó el Rho Spearman que permitió probar las hipótesis y llevar a cabo el desarrollo del estudio, siendo así que los recursos empleados sirven de referencia para trabajos futuros. Por consiguiente, esta investigación pretende generar un impacto favorable en la entidad agraria, permitiendo conseguir que el desenvolvimiento de las actividades en la institución se realice ahorrando tiempos en los procesos y tareas, dado que una vez implementado va a existir una mayor comprensión de las ordenes e instrucciones a realizar mediante la mejora en las relaciones interpersonales; por ello, se lograra hacer un uso eficiente de los recursos del estado enfocándolos a alcanzar los objetivos. Por todo lo mencionado el estudio pretende contribuir a que los trabajadores desarrollen un estilo de comunicación eficiente para su interacción, logrando generar buenas conductas y

ambientes idóneos en la entidad; es así que las contribuciones del estudio son valiosas ya que se externalizaran creando una buena imagen de la institución y de ellos mismos ante la sociedad.

En el presente estudio el objetivo es determinar el impacto de la comunicación asertiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023. Teniendo como objetivos específicos: establecer el impacto de la retroalimentación en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, calcular el impacto de la simplicidad del lenguaje en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, estimar el impacto de la escucha activa en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura y determinar el impacto del control de las emociones en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura.

El estudio está organizado en capítulos: En el primer capítulo, se expone la introducción, donde se detalla la situación problemática que llevo a realizar el estudio, formulación de los problemas, justificación y objetivos generales. En el segundo capítulo, proporciona una revisión literaria, antecedentes y definición de los conceptos clave. De manera similar, en el tercer capítulo, se describen las hipótesis propuestas, la población, muestra y muestreo, métodos, técnicas y herramientas, se describe el procesamiento y análisis de datos, y la operacionalización de variables. En el cuarto capítulo, se desarrolla los resultados y proporciona una discusión. En el quinto capítulo se establecen las conclusiones y en el sexto capítulo las recomendaciones. Y por último en el capítulo sexto y séptimo, se detallan las referencias bibliográficas y los anexos respectivamente.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Internacional

Alvarez (2022) en su estudio:

“Comunicación asertiva y resolución de conflictos en el personal docente de una escuela básica de Santa Elena - Ecuador, 2022”. Tuvo por objetivo analizar la relación de la variable comunicación asertiva y la variable resolución de conflictos, en los docentes. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional; la población objeto de estudio fue de 70 docentes, empleándose la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario, que estuvo conformado con 20 ítems para cada variable, aprobados por expertos y sometidos a pruebas de confiabilidad. En sus resultados se encontró un coeficiente r_s de 0,939 y su significancia según $p= 0,000$, la cual se aceptó la hipótesis alterna. Concluyó, que hay una relación muy alta entre la comunicación asertiva y la resolución de conflictos.

Ulloa (2022) en su investigación:

“Habilidades sociales y comunicación asertiva, en estudiantes de décimo año de educación general básica, de la U.E. Juan León Mera la Salle”. El propósito del estudio fue analizar las habilidades sociales y la comunicación asertiva, en los alumnos. La investigación fue de enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo) de modalidad bibliográfica – documental y de campo, a través de un nivel descriptivo y correlacional; la muestra estuvo conformada por dos

paralelos de 40 estudiantes cada uno. En sus resultados, se encontró una correlación de Pearson de 0.202 demostrando un nivel de correlación positiva media y una significancia bilateral de 0.072. Concluyó, que el 79% de los alumnos tienen un índice de asertividad intermedio, entre los estilos pasivo y agresivo; por otro lado, el 66.3% tiene un nivel alto de habilidades sociales.

2.1.2. Nacional

Alvarez (2022) en su estudio:

“Habilidades emocionales y manejo de conflictos del personal del hospital Carlos Alcántara Essalud, 2021.” El propósito del estudio del estudio fue determinar la relación que existe entre las habilidades emocionales y el manejo de conflictos. La metodología fue básica de nivel descriptivo correlacional, de orientación cuantitativa, de diseño no experimental y de corte transversal; el objeto de investigación estuvo constituido por 207 trabajadores; aplicándose la encuesta como técnica, y el cuestionario como instrumento. En los hallazgos se evidenció que entre las destrezas sociales y la solución de conflictos hay un p-valor menor que 0.05, y un Rho Spearman de $r = 0.653$. Concluyó, que existe una relación positiva moderada entre las habilidades emocionales y la gestión de conflictos.

Manrique (2019) en su investigación:

“La comunicación asertiva y su relación con el manejo de conflictos en la empresa MIVISA de Lima 2018”. Su objetivo fue determinar la relación que hay entre la variable comunicación asertiva y la variable manejo de conflictos laborales. La metodología utilizada fue no experimental de corte transversal, correlacional; el objeto de estudio estuvo conformado por 42 trabajadores, aplicándose la técnica de la encuesta mediante el instrumento del cuestionario. En sus resultados se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.517, la correlación fue significativa con un 0,05 bilateral, y un $p < 0.05$; aceptándose la hipótesis de investigación. Concluyó,

que hay una relación significativa entre la variable comunicación asertiva y la gestión de conflictos laborales.

Alvarado (2018) en su estudio:

“Comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de Mayo, 2018”. Cuyo propósito se enmarcó en identificar la relación entre la comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa. La metodología que se utilizó se dio a través de un diseño no experimental, correlacional de corte transversal. El objeto de estudio estuvo conformado por un total 34 trabajadores, con una muestra de 15 colaboradores; en el recojo de la información se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. En sus resultados se encontró que la comunicación asertiva alcanzó únicamente un nivel regular con el 66.7%, asimismo en la resolución de conflictos alcanzo un nivel medio del 46.7%; además en sus resultados se encontró un p-valor menor que 0.05 y un Rho de Spearman de 0.718. Concluyó que entre la comunicación asertiva y resolución de conflictos hay una correlación positiva considerable, es decir, que al aumentar la comunicación asertiva en los trabajadores va a existir una mejor resolución de conflictos.

Panaijo (2017) en su investigación:

“La comunicación asertiva en el manejo de conflictos laborales en la municipalidad distrital de Amarilis – 2016”. El propósito de estudio fue analizar la comunicación asertiva en la gestión apropiado de conflictos laborales. La metodología fue no experimental de nivel explicativo y de diseño correlacional; la muestra fue de 95 trabajadores, utilizándose la encuesta como técnica y como herramienta de recojo de datos el cuestionario. Entre los hallazgos se encontró un coeficiente de correlación de 0.863 y una significancia bilateral menor que 0,05, conllevando a aceptar la hipótesis de estudio. Concluyó, que el índice de relación que existe entre la comunicación asertiva y la gestión de conflictos laborales es significativo.

Ortiz (2017) en su investigación:

“Relación del feedback laboral con la satisfacción en el trabajo del personal en una Dirección Regional de Agricultura Del Perú, 2017”. El propósito de la investigación fue determinar si el feedback laboral influye en la satisfacción en el trabajo. Con metodología de tipo aplicada, cuantitativa, correlacional y transversal, la muestra estuvo conformada por 82 trabajadores, aplicándose el cuestionario. En sus resultados se encontró una correlación de Pearson, $r = 0.317$, indicando que hay un nivel de correlación bajo y dado que la probabilidad Sig. es menor que 0,05 (0,004); se aceptó la hipótesis alterna. Concluyó, que si hay relación entre la variable Feedback laboral y la Satisfacción en el trabajo.

Jaramillo et al. (2021) en su investigación:

“Habilidades sociales y capacidad de manejo de conflictos interpersonales en docentes de un Instituto superior”. Tuvo por objetivo identificar el grado de relación entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos interpersonales. La metodología fue de tipo sustantiva con un diseño descriptivo correlacional, la población muestral fue de 45 docentes formadores del IESPP Pomabamba. En sus resultados se obtuvo un valor de $p = 0.00$, aceptando la hipótesis (H_i). Concluyó que, al desarrollar más las habilidades sociales, los docentes tienen mejores capacidades para manejar y dar solución a los conflictos interpersonales; estableciendo así que existe una fuerte relación entre las variables estudiadas.

2.1.3. Local

Huamán (2022) en su investigación:

“Comunicación asertiva y su incidencia sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021”. El propósito del estudio fue determinar la incidencia de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral. La metodología fue de tipo aplicada,

no experimental, cuantitativa, correlacional y transversal, el objeto de estudio estuvo conformado con una muestra de 30 trabajadores. En sus resultados se encontró un ρ de 0,575 entre las variables; en la dimensión de escucha activa se obtuvo un 66,7% en el nivel alto con una incidencia en la satisfacción laboral del 53,3% en el nivel medio y un ρ de 0,424; para la dimensión control de las emociones se aceptó la hipótesis con un ρ de 0,503 y un nivel alto de 56,7%; en cuanto a las señales no verbales se obtuvo un 60% en el nivel alto, con una incidencia en la satisfacción laboral del 53,3% en el nivel medio, aceptándose la hipótesis de estudio con un ρ de 0,592. Se concluyó, que hay incidencia de la variable comunicación asertiva en la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución en estudio.

Escobedo y Segovia (2020) en su estudio:

“Comunicación asertiva como técnica del liderazgo efectivo en la municipalidad distrital de Aguas Verdes, provincia De Zarumilla, región Tumbes, 2019”. El objetivo fue determinar en qué medida la comunicación asertiva como técnica contribuye a un liderazgo efectivo. La metodología fue descriptiva, con un diseño no experimental y de corte transversal; la muestra fue de 57 trabajadores, aplicándose la técnica de la encuesta mediante el instrumento del cuestionario. En sus resultados se encontró que el uso de la retroalimentación representa un 49.66%, la simplicidad del lenguaje el 50.00%, la escucha activa el 48.33%, el control emocional el 49.33% y la observación de señales no verbales se reflejan en un 50.00%, entendiéndose que no están muy desarrolladas. Concluyó, que para un liderazgo efectivo la comunicación asertiva es una técnica de gran utilidad e imprescindible, ya que a través de ella las personas son valoradas, se sienten seguras de sí mismas, fortaleciendo las relaciones interpersonales.

2.2. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS

2.2.1. Comunicación asertiva

La comunicación es un proceso donde los participantes transmiten mensajes mediante el uso del lenguaje verbal o no verbal. Chiavenato (2019) define que es el intercambio de conocimientos o información de una persona a otra, es decir, es el desarrollo mediante el cual se trasmite ideas, información, hechos y valores. Articulando a los individuos para compartir emociones, conocimientos, y que comprendan transacciones entre ellas. Robbins y Coulter (2014) especifican: es la transferencia y la comprensión de significados (p. 480). Haciendo énfasis en la importancia de los puntos antes descritos, dado que, si el mensaje no se ha entendido, o no se ha transmitido, el proceso de comunicación aún no se ha completado.

Asertividad es la habilidad que poseen las personas para comunicar las opiniones y pensamientos de forma clara y respetuosa, respecto a las sugerencias y opiniones que tengan los individuos. Bach y Forés (2010) definen: es la competencia para expresarse de manera honesta, directa y respetuosa, y establecer relaciones más saludables, más positivas, más cálidas y más cercanas con las otras personas (p. 26). Todo ello permite que el dialogo entre las personas sea de forma eficaz, sin tratar de imponer las creencias u opiniones por encima de la de los demás. Castanyer (2010) puntualiza: representa la facultad para hacer valer los propios derechos, sin ser manipulado y sin manipular a los demás (p. 23).

Hellriegel y Slocum (2009) definen a la comunicación asertiva como: la habilidad para dialogar con confianza lo que se cree, piensa y siente, respetando a los demás el derecho de tener puntos de vista que pueden diferir o ser opuestos (p. 236). Lo que permite expresarse con calma, de forma clara y honesta. Traverso et al. (2017) definen: es la habilidad para comunicar las ideas, necesidades y sentimientos sin ofender o provocar a otras personas, es esencialmente respetuosa, se expresa de manera clara y no es exigente ni agresiva; desarrolla la confianza, la seguridad de uno mismo y mejora las relaciones sociales y profesionales.

Funciones de la comunicación

Robbins y Coulter (2014) describen las siguientes funciones principales: Controla el comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones ya sea de manera formal e informal. Motiva a efectuar las tareas diarias expresándolas de forma clara y mediante la retroalimentación mejora el desempeño. Asimismo, sirve para expresar emociones, siendo una forma de alivio para que los trabajadores compartan frustraciones y emociones de complacencia, por último, esta es esencial para transmitir información a fin de desarrollar las actividades en las organizaciones y estas funcionen con normalidad.

La comunicación se inicia con la necesidad de transmitir ideas, ordenes, información o todo tipo de mensajes que son importantes o relevantes para el receptor. Chiavenato (2019) describe los siguientes elementos que están inmersos en el proceso de la comunicación:

Fuente o emisor, es la cosa, proceso o individuo que expresa una información, siendo este el punto de inicio de la comunicación. Transmisor o codificador, es quien dispone el mensaje del emisor en código para que sea apropiado y favorable para el canal. Canal, es la fase del proceso que une al emisor con el destino, que puede estar concretamente cerca o lejos. Receptor o decodificador, es la unidad que se sitúa entre el canal y el destino, siendo este quien decodifica la información para que sea comprendida. Destino, es el individuo, cosa o medio al que le debe llegar la información, es decir es el receptor de la comunicación. Ruido, es la interferencia no deseada que tiende a deformar o perturbar involuntariamente la información. (pp. 50 – 51)

Dimensiones de la comunicación asertiva:

Robbins y Coulter (2014) clasifica las diferentes formas de propiciar una comunicación más efectiva superando las diferentes barreras:

a) Retroalimentación

Hellriegel y Slocum (2009) definen: representa la respuesta del receptor ante la información impartida, permitiendo al emisor saber si el mensaje ha sido recibido y entendido conforme a su propósito, convirtiendo a la comunicación en un proceso dinámico y bilateral (p. 230). Robbins y Coulter (2014) enfatizan: muchos problemas que se generan en la comunicación son atribuidos a imprecisiones y malos entendidos, la cual pueden ocurrir con menor periodicidad si el gerente recibe retroalimentación, ya sea verbal o no. (p. 485)

Teniendo como indicadores de medición las tareas, información y participación:

Tareas: Hellriegel et al. (2017) señalan que son las actividades que se realizan de forma continua por los colaboradores de una organización, la cual van a variar dependiendo del puesto que ocupa en la empresa y las metas que se quieren alcanzar. Información: Chiavenato (2019) define que son datos, registros y conocimientos que se les proporciona a los empleados para que desarrollen las actividades de manera efectiva y eficiente. Participación: Alles (2007) puntualiza que es la colaboración activa de los trabajadores en la gestión y toma de decisiones para el logro de objetivos y metas organizacionales.

b) Simplificación del lenguaje

Hellriegel et al. (2017) puntualizan: los enunciados deben ser concisos, se debe evitar utilizar palabras que sean incomprensibles para otras personas o que pueda llevar a interpretaciones erróneas (p. 552). Asimismo, Robbins y Coulter, (2014), explican: los gerentes deben tener en cuenta a quien va ir dirigido el mensaje para apropiar la forma adecuada del lenguaje; la jerga puede ser una opción para facilitar la comprensión de los mensajes si es utilizada adecuadamente (p. 486).

Teniendo como indicadores de medición la comprensión, socialización y señalización:

Comprensión: Robbins y Judge (2013) definen: es la capacidad para entender lo que se escucha y lee; en una organización comprende entender y hacer las funciones y tareas que les son asignadas, la cual para ello éstas se tienen que darse a conocer de manera breve haciendo uso de casuísticas o ejemplos. Socialización: Franklin Y Krieger (2012) puntualizan que es el proceso de compartir conocimientos, experiencias e información con los trabajadores, la cual estos pueden ser manuales de políticas, procedimientos sobre uso de herramientas y sistemas de la empresa, etc. Señalización: son carteles, señales y medios visuales; estos comunican información relevante a los trabajadores y visitantes, siendo estas: áreas de peligro, salidas de emergencias, ubicación de extintores, etc.

c) Escucha activa

Hellriegel y Slocum (2009) describen: conlleva poner atención, evitar juicios, reflexionar, esclarecer y resumir la información; así pues, se escucha de manera efectiva cuando se comprende el propósito del mensaje que ha sido transmitido (p. 241). Robbins y Coulter (2014) enfatizan: cuando se comparte un mensaje, a menudo oímos, pero no escuchamos, es decir no entendemos el mensaje, ya que escuchar es la búsqueda activa del mensaje, mientras que oír es una acción involuntaria sin esfuerzo (p. 486). La cual para escuchar activamente se debe practicar la empatía.

Teniendo como indicadores de medición la apreciación por los mensajes, involucramiento y empatía:

Aprecio por los mensajes: Chiavenato (2019) señala que es la valoración y atención que se le da a la información que se trasmite, es decir es la capacidad que tiene una persona para mostrar estima por lo que se trata de comunicar. Involucramiento: Franklin y Krieger (2012) definen que es la capacidad que tienen los miembros de un grupo para trabajar en conjunto, hacer frente a los problemas que se generen y lograr los objetivos prefijados. Empatía: Bach y Forés, (2010) puntualizan que es la facultad de percibir o sentir lo que está sintiendo otro individuo; dentro de una empresa comprende que los trabajadores entiendan las emociones y puntos de vista que pueden diferir entre ellos.

d) Control de las emociones

Hellriegel et al. (2017) describen: los gerentes transmiten emociones cuando se comunican, las alteraciones negativas pueden deformar el contenido de los mensajes; cuando las emociones están perturbadas trae consigo una mala estructuración del contenido de los mensajes (p. 552). Robbins y Coulter (2014) precisan que las alteraciones pueden perturbar la comunicación, siendo así que un gerente molesto puede malinterpretar la información que le llegue y no comunicar con claridad y precisión, para ello se deben calmar y controlar antes de comunicar (p. 487).

Teniendo como indicadores de medición la prudencia, comprensión de las emociones y aptitud positiva:

Prudencia: Koontz et al. (2012) describen que es la habilidad para comunicar de manera adecuada evitando así que los mensajes compartidos causen daño a los trabajadores o a la empresa en general. Comprensión de las emociones: es la capacidad de los trabajadores para analizar y entender las emociones frente a situaciones específicas, teniendo así una mejor comprensión de cómo se sienten y como podrían cambiar esas emociones. Actitud positiva: Newstrom (2011) refiere que es un estado mental que implica no quedarse estancado frente a los problemas o situaciones difíciles, sino buscar soluciones y oportunidades que estos puedan generar.

e) Observar las señales no verbales

Robbins y Coulter (2014) puntualizan: es fundamental que los gestos concierten y refuercen las palabras que se pretenden hablar, es así que un comunicador efectivo tiene en cuenta las señales no verbales para garantizar la transmisión adecuada del mensaje deseado (p. 487).

Para esta investigación se tomará cuatro dimensiones de Robbins y Coulter (2014), las cuales son: retroalimentación, simplicidad del lenguaje, la escucha activa y el control de las emociones.

2.2.2. Manejo de conflictos

Membreño y Martínez (2018) definen que es actuar en el conflicto utilizando diversas herramientas y mecanismos, tratando de evitar que este llegue a un estado de crisis y se propague la violencia, haciendo uso de habilidades y estrategias para abordarlo de una manera constructiva.

Conflicto

Newstrom (2011) define que son desacuerdos que se dan entre los individuos o grupos de personas y surge de las disconformidades sobre los objetivos o los métodos para alcanzarlos. Asimismo, Chiavenato (2019), precisa que representan opiniones, actitudes, sentimientos o intereses incompatibles que pueden chocar (p. 306). Por otro lado, Robbins y Judge (2013) definen que es un proceso que se origina cuando un individuo influye o se encuentra a punto de incidir de forma negativa en algo hacia otra persona; describiendo así el instante en el que cualquier acción que desarrolle una interacción se transforma en un conflicto entre las partes, la cual estos pueden atribuirse a desacuerdos, metas contrarias, desacuerdos en la comprensión de los hechos, etc.

Perspectivas del conflicto

Gibson et al. (2011), clasifican al conflicto en dos enfoques: funcional, que se caracterizan por ser constructivos en los grupos de trabajo, respalda los objetivos y mejoran el desempeño de la organización, en esta clasificación se encuentran los conflictos de procesos y tareas. Y los conflictos disfuncionales, que se caracterizan por ser destructivos evitando que los grupos de trabajo logren los objetivos, representan la confrontación o interacción de los grupos, dado que, las hostilidades interpersonales incrementan los conflictos de personalidades disminuyendo la comprensión mutua de modo que las tareas no se realicen. (p. 260)

Tipos de conflictos

La OIT (2013) los clasifica en: Conflicto individual, que son aquellos que se da entre empleado y empleador, considerándose también a un número de empleados que actúan de manera individual. Conflicto colectivo, son aquellos en donde los empleados actúan en conjunto. Conflicto de derechos, son aquellos concerniente a derechos existentes fijados por ley, o por un acuerdo de trabajo, donde estos no se han visto satisfechos por el empleador, tales como el pago de horas extra, de salarios, el goce de vacaciones etc. Conflicto de intereses, son aquellos que traen consigo la creación de nuevas obligaciones y derechos, la cual, en la mayoría representan el fracaso del proceso de negociación. (p. 19)

El conflicto y el desempeño organizacional

Gibson et al. (2011) describe que el conflicto puede generar efectos que sean favorables o no para el desempeño de las organizaciones, la cual depende mucho de cómo se maneje y la naturaleza del mismo; en cada organización existe un nivel óptimo que considera al conflicto como funcional, es decir que ayuda a mejorar el desempeño y a lograr los objetivos, por consiguiente, si el nivel es bajo o demasiado alto, la organización puede tener dificultades para adaptarse a los cambios.

Dimensiones de manejo de conflictos

Newstrom (2011) define las siguientes estrategias:

Elución, significa retirarse mental o físicamente del conflicto, generando situaciones de perder para las partes. Suavización, hace referencia a adaptarse a los intereses de la otra parte generando resultados de perder – ganar. Coacción, la solución se da a través de la satisfacción de necesidades propias a expensas de los demás, generando resultados de ganar – perder. Concesión, es estar dispuesto a renunciar a algo a cambio de obtener algo más. Confrontación es hacer frente al conflicto de manera directa buscando que las partes generen un resultado de ganar – ganar. (p. 279)

La OIT (2013) establece cinco procedimientos para dar solución a los conflictos:

a) Manejo de queja

La OIT (2013) define: es un problema, reclamo o inquietud que los empleados le hacen al empleador sobre el trato que reciben; la intención es permitir que los reclamos se manejen en la empresa de manera rápida, justa y a un bajo costo (pp. 189 - 190). Vítolo (2013), precisa que involucra tomar medidas correctivas identificando los cambios necesarios para evitar la repetición del problema.

b) Negociación

La Rosa y Rivas (2018) definen: es un procedimiento de resolución de conflictos, en la cual solo participan las partes involucradas y estas deciden las pautas y si arriban o no a un acuerdo, además es utilizada para la interacción (p. 44). Asimismo, la OIT (2013) asevera que es un proceso de diálogo que se dan entre las partes en conflicto con miras a alcanzar acuerdos aceptables y favorables basada en el consenso.

Teniendo como indicadores de medición a las normas, interés y claridad de intereses:

Normas: Newstrom (2011) especifica que son reglas que se crean con el propósito de regular el comportamiento, dentro de la solución de conflictos establecen las pautas a seguir para que este se lleve a cabo de manera efectiva. Interés: Hellriegel et al. (2017) define que son los deseos, necesidades u objetivos que una persona quiere lograr, es así que dentro de la solución de conflictos es importante identificar qué es lo que buscan las partes involucradas para llegar a soluciones favorables. Claridad de intereses: es la capacidad de las partes en conflicto para comunicar honesta y claramente sus necesidades y objetivos.

c) Conciliación o mediación

La Rosa y Rivas (2018) describe que en la conciliación interviene un tercero, la cual, aparte de facilitar la comunicación, tiene la función propositiva sin que esto se vea vinculatorio para las partes, que pueden optar o no por este mecanismo de solución (p. 44). Asimismo, la OIT, (2013) refiere que es una extensión del proceso de negociación en donde el conciliador/mediador no está autorizado para determinar el resultado del conflicto, este asiste a las partes para que lleguen a un acuerdo, pero reconoce que la decisión que pondría fin o no al conflicto está en las partes.

Teniendo como indicadores de medición la predisposición, propuesta, estrategia y comunicación:

Predisposición: Gibson et al. (2011) señalan que es la inclinación que se tiene para realizar algo, dentro de la solución de conflictos implica que el jefe está dispuesto a escuchar las diferentes posturas y buscar soluciones. Propuesta: Chiavenato (2009) define que es una idea o proposición que se utiliza para un fin en particular, dentro de la solución de conflictos puede comprender planes de acción que establezcan los pasos a seguir para una solución efectiva. Estrategia: Hellriegel et al. (2017) definen que es un proceso definido que ayuda a la toma de decisiones y para hacer frente a escenarios específicos. Comunicación: Chiavenato (2009) puntualiza que es la trasmisión de información; dentro de la solución de conflictos es una herramienta muy útil para la comprensión mutua, la empatía y para llegar a una solución de manera rápida y eficiente.

d) Arbitraje

La Rosa y Rivas (2018) definen: es un procedimiento que se da cuando las partes no llegan a solucionar los conflictos por sí mismas, pero, estas acuerdan que un tercero expedirá una decisión vinculante que dará solución al mismo (p. 44). La OIT (2013) puntualiza: se lleva cabo cuando la conciliación/mediación fallan, en este proceso el tercero está facultado para tomar decisiones definitivas para las partes que están en conflicto (p. 193).

Teniendo como indicadores de medición a la motivación, atención, información e imparcialidad:

Motivación: Koontz et al. (2012) define que es todo tipo de impulsos, anhelos, necesidades, deseos y fuerzas similares que nos impulsa a realizar algo. Dentro de la solución de conflictos el jefe debe estar interesado en mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo. Atención: Chiavenato (2009) puntualiza que es un proceso cognitivo la cual permite clasificar y concentrarse en la información más importante que se está transmitiendo, ignorando las distracciones que perturban el mensaje. Información: Chiavenato (2019) describe que es un recurso valioso que comprenden datos, que se emplean para una correcta toma de decisiones y para el buen actuar de las organizaciones. Imparcialidad: Franklin y Krieger (2012) definen que es ser justo y equitativo en las decisiones que se toman, dentro de la solución de conflictos el jefe debe escuchar a las partes y evaluar objetivamente los hechos para garantizar que las decisiones sean efectivas.

e) Resolución judicial

Desde la perspectiva de La Rosa y Rivas (2018), es un mecanismo de resolución por excelencia, garantiza la administración de justicia y asegura la paz social mediante los procedimientos y resultados justos (p. 149). La OIT (2013) precisa: este se da en un juzgado o tribunal laboral, es el procedimiento más legalista y formal para dar solución a un conflicto, la cual las partes entregan su disputa a un tercero facultado para tomar decisiones definitivas (p. 194).

Para esta investigación se tomará tres dimensiones de la OIT (2013) las cuales son: negociación, conciliación y arbitraje.

2.2.3. Naturaleza de la Dirección Regional de Agricultura Tumbes.

Considerando la ley N^o 27783 Ley base de descentralización, la DRAT, es un órgano desconcentrado del Gobierno Regional de Tumbes (GRT), dado que ejerce competencias en materia agraria que este le designe según la “Ley Orgánica de

Gobiernos Regionales”, es así que se encarga, de promover el desarrollo sostenible de las actividades en dicho sector, de acuerdo con las políticas nacionales del gobierno y los planes sectoriales, enfocándose a la utilización racional de los recursos naturales y la biodiversidad; con competencia en calidad e inocuidad a fin de mejorar la calidad de vida de la población.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Proceso

Refiere a la transformación de entradas en salidas dentro de un sistema conformado por subsistemas especializados (Chiavenato, 2019, p. 11).

Conciliador

Es una persona imparcial e independiente cuya función es asistir a las partes que están en conflicto, para que estas lleguen a acuerdos que sean aceptables (OIT, 2013, p. 230).

Compromiso

Es la aceptación de las decisiones por parte de los subordinados hacia las decisiones que dispone el jefe (Gibson et al., 2011, p. 337)

Competencia

Es el conocimiento y habilidades técnicas e interpersonales que poseen los individuos (Robbins y Coulter, 2014, p. 549).

Relaciones saludables

Son relaciones que se distinguen por ser colaborativas respetuosas y generosas, promueven el trabajo en equipo, y se enfocan a lograr las metas organizacionales.

Retroalimentación

Radica en un intercambio mutuo de información, de ideas y comprensión, la cual va a depender del tema y de las intenciones de la misma (Castanyer y Ortega, 2013 p. 68).

Autoestima

Son los pensamientos y emociones que hacen que un individuo se auto perciba digno de ser apreciado y querido por sí mismo, sin incurrir para ello a la aprobación o el cariño de otros (Castanyer y Ortega, 2013, p. 31).

Distorsión del mensaje

Se da cuando la información transmitida sufre variación o modificación, trayendo consigo cambios en su contenido y en su significado (Chiavenato, 2019, p. 54).

III. MATERIALES Y METODOS

3.1. HIPÓTESIS

Hipótesis general

El impacto de la comunicación asertiva es positivo en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023.

Hipótesis específicas

- a) La retroalimentación impacta de manera positiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura.
- b) La simplicidad del lenguaje impacta de manera positiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura.
- c) La escucha activa impacta de manera positiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura.
- d) El control de las emociones impacta de manera positiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura.

3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tipo de estudio

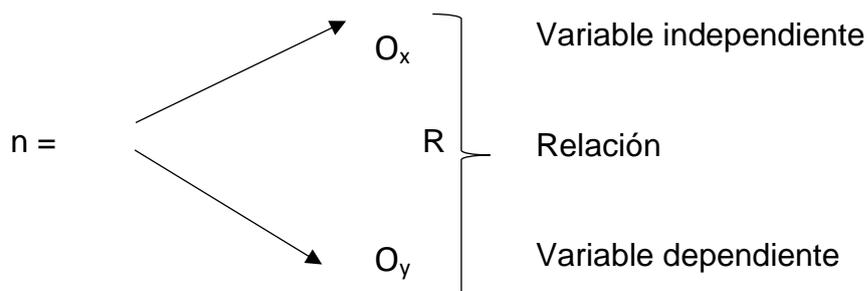
La presente investigación fue aplicada, porque busco dar solución a problemas encontrados en la entidad agraria, generando un ambiente adecuado para el desarrollo de funciones y el cumplimiento de objetivos.

El enfoque es cuantitativo, dado que se empleó valores numéricos haciendo uso del cuestionario como instrumento de medición, donde se empleó datos valorados con la escala de Likert. Además, las variables se correlacionaron con el Rho Spearman y las hipótesis se contrastaron con el p - value. La investigación es de tipo descriptivo – correlacional; es descriptivo puesto que, se explicó las propiedades y particularidades de las variables comunicación asertiva y manejo de conflictos, y correlacional porque buscó la asociación entre ellas.

Diseño de investigación

El diseño para el presente estudio fue no experimental, porque las variables comunicación asertiva y manejo de conflictos se estudiaron sin ser manipuladas de manera intencional; es decir, la información fue recopilada tal cual sucedió en el contexto real de la entidad; asimismo, es de corte transversal dado que la información fue recolectada en un solo periodo de tiempo, siendo para el presente estudio el año 2023.

Diseño de contrastación de hipótesis fue el correlacional, como se aprecia:



Dónde:

n = muestra

Ox = Observación de la variable independiente: comunicación asertiva

Oy = Observación de la variable dependiente: manejo de conflictos

R = Relación entre variables

3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Población

La población es la unidad de análisis de los cuales se obtendrá la información para la investigación. El estudio estuvo conformado por una población de 38 trabajadores nombrados que comprenden auxiliares, técnicos, profesionales y directivos, según el registro de la Unidad de personal de la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023.

Tabla 1

Población laboral de la DRAT.

Categoría laboral	Nº
Directivos	5
Profesionales	13
Técnicos	12
Auxiliares	8
Total	38

Fuente: Unidad de personal, DRAT, 2023

Muestra

La muestra es un fragmento extraído de un conjunto definido que presenta características idénticas al que se le llama población; en el presente estudio la muestra estuvo constituida por los 38 trabajadores administrativos nombrados de la DRAT, denominándose muestra censal intencional, ya que se consideraron todos los elementos de la población para la obtención de los datos mediante la aplicación de las encuestas.

Muestreo

Es un procedimiento que sirve para seleccionar a las unidades que representarán a la población; se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia dado que en el presente estudio se administró a todos los integrantes de la población, siendo los 38 trabajadores administrativos nombrados de la DRAT; los cuestionarios se aplicaron en las diferentes áreas dentro de su horario de labores.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Métodos

Pimienta y Orden (2017) precisan: es un proceso ordenado y consecuente de actividades, técnicas y acciones diseñadas para alcanzar una meta (p, 41). La cual para la investigación se hicieron uso de los siguientes:

a) Deductivo

Dado que este método parte de conclusiones generales para obtener explicaciones específicas, se utilizó en la elaboración del marco teórico para describir y analizar las variables de estudio, donde se explicaron teniendo en cuenta las disciplinas y teorías administrativas que estaban asociadas al tema de estudio, induciendo a extraer conclusiones y recomendaciones de manera general.

b) Inductivo

Se utilizó este método puesto que se evaluó el actuar de los trabajadores de la entidad agraria, a través de un proceso que inicio desde el acopio de datos e información en el momento que se aplicaron las encuestas hasta la obtención de resultados que permitieron generalizar conclusiones de las variables en estudio.

c) Cuantitativo

Este método explica, predice, y/o gestiona fenómenos haciendo uso de datos numéricos; se utilizó para recolectar datos mediante las encuestas cuyo nivel de medición fue el ordinal, utilizándose el programa Excel para la tabulación y elaboración de tablas, asimismo se utilizó el programa estadístico SPSS para el procesamiento y análisis de datos, además se empleó la estadística a través del coeficiente Alfa de Cronbach, y el coeficiente Rho de Spearman, la cual todo ello permitió explicar el comportamiento de las variables en estudio.

d) Analítico

Este proceso consiste en desglosar en partes un tema de estudio para una mayor comprensión y análisis, se hizo uso de este método en la desintegración de las variables de estudio en dimensiones, indicadores y preguntas, la cual permitió desarrollar el tema de investigación mediante las doctrinas administrativas para el logro del objetivo de estudio.

e) Problemático - hipotético

El estudio se basó en la situación problemática del cual se formularon las preguntas, las mismas que fueron contestadas a través de la comprobación de las hipótesis mediante los resultados obtenidos.

Técnica de investigación

Carrasco (2006) define: son el conjunto de pautas y reglas que orientan las acciones que efectúan los investigadores dentro del desarrollo del estudio (p. 274). La cual para la presente investigación se empleó la siguiente técnica:

a) Encuesta

La encuesta permitió recoger información relacionada a las percepciones y/o apreciaciones que tuvieron los trabajadores administrativos nombrados de la

DRAT, mediante el instrumento de medición que fue el cuestionario (Anexo 6), la cual estuvo estructurado con 12 afirmaciones presentados en una escala tipo Likert para cada una de las variables en estudio; asimismo se aplicó dentro del horario de trabajo en sus respectivos espacios de trabajo con anticipada autorización de la entidad.

Instrumentos

Baena (2017) describe: son aquellos que sirven de apoyo para que las técnicas logren su objetivo (p. 68). En el presente estudio se utilizó el siguiente instrumento:

a) Cuestionario

En la investigación se diseñó dos cuestionarios que estuvieron constituidos por 12 afirmaciones para cada una de las variables, distribuidas de la siguiente forma:

En la variable comunicación asertiva, se tomó cuatro dimensiones las cuales fueron: retroalimentación, simplicidad del lenguaje, escucha activa, y control de las emociones; para la primera dimensión se elaboró 3 afirmaciones, una por cada indicador de: tareas, información y participación; asimismo, para la segunda dimensión se elaboró tres afirmaciones una para cada indicador de: comprensión, socialización y señalización; de igual forma para la tercera dimensión se elaboró tres afirmaciones una para cada indicador de: apreciación por los mensajes, involucramiento y empatía; y de igual forma para la cuarta dimensión con los indicadores: prudencia, comprensión de las emociones y actitud positiva (Anexo 6).

Para la segunda variable, manejo de conflictos, se tomaron tres dimensiones: negociación conciliación y arbitraje de las cuales se elaboraron 12 afirmaciones distribuidos de la siguiente forma teniendo en cuenta sus indicadores; para la primera dimensión, se elaboraron cuatro afirmaciones una para cada indicador de normas y claridad de intereses, y dos para el indicador interés; para la segunda dimensión se elaboraron cuatro afirmaciones, una por indicador de: disposición, propuestas, estrategia y comunicación; asimismo para la tercera dimensión se elaboró cuatro afirmaciones una por cada uno de los siguientes indicadores:

motivación, atención, información e imparcialidad. Se utilizó como medición la escala de Likert con tres opciones, donde: DA: (3), I: (2), ED: (1), las mismas que se aplicaron a la muestra censal de la DRAT en su lugar de trabajo dentro de su horario laboral (Anexo 6).

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Procesamiento de datos

Posteriormente a la recogida de la información que se realizó mediante la técnica de la encuesta e instrumento de medición el cuestionario, se organizaron y se presentaron en una matriz de tabulación haciendo uso del programa office Excel, realizándose para cada una de las variables, la cual para ello se precisó su escala valorativa (Tabla 2 y 3).

Tabla 2

Escala valorativa de la comunicación asertiva

Nivel	Puntuación
Alto	[28 - 36]
Medio	[20 - 27]
Bajo	[12 - 19]

Fuente: Encuesta

Tabla 3

Escala valorativa del manejo de conflictos

Nivel	Puntuación
Alto	[28 - 36]
Medio	[20 - 27]
Bajo	[12 - 19]

Fuente: Encuesta

Consecuentemente se importaron los datos al software estadístico Statistical Package for Social Sciences (SPSS), de donde se extrajeron las tablas de frecuencia, indicadores respecto al Rho de Spearman que determinaron la correlación entre dimensiones y variables, considerando los niveles de valoración

que establece Hernández et al. (2014) para determinar el grado de relación (Tabla 4); además, el p – value, que facilitó comprobar las hipótesis.

Tabla 4

Grado de correlación de Rho Spearman

Grado	Relación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014)

Análisis de datos

Procesados los datos se analizaron los hallazgos encontrados de acorde a los objetivos planteados, obteniendo una nueva información que se discutió con las bases teóricas y antecedentes, permitiendo dar solución al problema, contrastar la hipótesis y lograr el propósito de la investigación, que es determinar el impacto de la comunicación asertiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023.

3.6. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Variable: comunicación asertiva

Definición conceptual

Hellriegel y Slocum (2009) puntualizan: es la habilidad para hablar con confianza lo que se cree, piensa y siente, respetando a los demás el derecho de tener puntos de vista que pueden diferir o ser opuestos (p. 236).

Definición operacional

La variable en estudio fue medida mediante las dimensiones: retroalimentación, simplicidad del lenguaje, escucha activa y control de las emociones; con sus respectivos indicadores, la cual de su contenido se estructuró un cuestionario de 12 afirmaciones, valorado con la escala de Likert con las opciones de acuerdo DA: (3), indeciso I: (2) y en desacuerdo ED: (1). Empleándose el cuestionario a los 38 trabajadores nombrados de la DRAT, dentro de su jornada laboral.

Tabla 5

Dimensiones de la variable comunicación asertiva.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición y escala de Likert
Retroalimentación	Tareas, información y participación.	1, 2, 3	DA (3), I (2), ED (1)
Simplicidad del lenguaje	Comprensión, socialización y señalización.	4, 5, 6	DA (3), I (2), ED (1)
Escucha activa	Aprecio por los mensajes, involucramiento y empatía.	7, 8, 9	DA (3), I (2), ED (1)
Control de las emociones	Prudencia, comprensión de las emociones y actitud positiva.	10, 11, 12	DA (3), I (2), ED (1)

Fuente: Cuestionario

Variable: manejo de conflictos

Definición conceptual

Membreño y Martínez (2018) aseveran: es actuar en la fase latente o temprana del conflicto utilizando diversas herramientas y mecanismos, tratando de evitar que este llegue a un estado de crisis y se propague la violencia (p. 9).

Definición operacional

La variable en estudio fue medida mediante las dimensiones: negociación, conciliación y arbitraje; con sus respectivos indicadores, la cual de su contenido se estructuró un cuestionario de 12 afirmaciones, valorado con la escala de Likert con las opciones de acuerdo DA: (3), indeciso I: (2) y en desacuerdo ED: (1). Empleándose el cuestionario a los 38 trabajadores nombrados de la DRAT, dentro de su jornada laboral.

Tabla 6

Dimensiones de la variable manejo de conflictos.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición y escala de Likert
Negociación	Normas, interés y claridad de intereses.	1, 2, 3, 4	DA (3), I (2), ED (1)
Conciliación	Disposición, propuestas, estrategia y comunicación.	5, 6, 7, 8	DA (3), I (2), ED (1)
Arbitraje	Motivación, atención, información e imparcialidad.	9, 10, 11, 12	DA (3), I (2), ED (1)

Fuente: Cuestionario

3.7. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

En la investigación para demostrar la confiabilidad del instrumento de recojo de información, siendo este el cuestionario, se utilizó el Alfa de Cronbach, la cual calcula que tan fiables son las respuestas que se dan en un conjunto de ítems presentado en una escala tipo Likert. Destacando que, en la medida que los

resultados se aproximen más a 1, estos tienen una mayor confiabilidad, permitiendo que el instrumento pueda ser aplicado a la población objeto de estudio.

Para ello, se tiene la siguiente tabla que muestra el rango y su valoración.

Tabla 7

Criterios de decisión para la confiabilidad del instrumento.

Rango	Confiabilidad
0.81 – 1	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Media
0.21 – 0.40	Baja
0 – 0.20	Muy baja

Fuente: Palella y Martins (2012)

En el estudio, para la primera variable, siendo esta comunicación asertiva se aplicó a los 38 trabajadores administrativos nombrados de la DRAT, que representan el 100%, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.825 (Anexo 8).

Asimismo, para la variable manejo de conflictos se aplicó el cuestionario a la misma población de la variable anteriormente mencionada, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.908 (Anexo 9). Se concluye que los instrumentos de medición tienen un nivel de confiabilidad muy alto, por ello es conveniente aplicar para la ejecución de la tesis.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Resultados inferenciales

Comprobación de la hipótesis general

Hipótesis general: El impacto de la comunicación asertiva es positiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023.

Tabla 8

Correlación y/o asociación entre la comunicación asertiva y el manejo de conflictos.

Coeficiente de Rho de Spearman		Comunicación asertiva	Manejo de conflictos
Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación	1,000	,739**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,739**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

Fuente: Encuesta

Con el cálculo del coeficiente del Rho de Spearman de 0.739 se determinó una correlación y/o asociación positiva media entre la comunicación asertiva y el manejo de conflictos aceptándose la hipótesis planteada del objetivo general. Es decir, una comunicación fundada en el respeto, en el control de emociones y en la participación, se tiende a manejar los conflictos de forma efectiva.

Descriptivamente se muestran los resultados encontrados:

Tabla 9

Impacto de la comunicación asertiva en el manejo de conflictos.

Nivel	Comunicación asertiva			Manejo de conflictos		
	Puntuación	N° Enc.	%	N° Enc.	%	
Alto	28	36	21	55.26%	24	63.16%
Medio	20	27	15	39.48%	10	26.31%
Bajo	12	19	2	5.26%	4	10.53%
Total			38	100.00%	38	100.00%

Fuente: Cuestionario

Se aprecia a la variable comunicación asertiva situada en un nivel alto con 55.26%, y el nivel medio con 39.48%, ejerciendo un impacto en la variable manejo de conflictos ubicada con el 63.16% en el nivel alto, el nivel medio con 26.31% y el nivel bajo con 10.53%. Estas cifras porcentuales revelan que la comunicación asertiva en la que se respeta los derechos a las personas permite un buen manejo de los conflictos.

Comprobación de las hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1: La retroalimentación impacta de manera positiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura.

Tabla 10

Correlación y/o asociación entre la retroalimentación y el manejo de conflictos

		Retroalimentación	Manejo de conflictos
Retroalimentación	Coeficiente de correlación	1,000	,518**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	38	38
Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,518**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	38	38

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

Fuente: Encuesta

Se observa que hay una correlación y/o asociación positiva media de 0.518 entre la dimensión retroalimentación y la variable manejo de conflictos, induciendo a determinar que la hipótesis específica ha sido aceptada. Dando a entender que, en una comunicación bidireccional el trabajador tiende a cooperar más, a cumplir con las funciones y a mantener ambientes de trabajo saludables.

Descriptivamente se muestran los resultados encontrados:

Tabla 11

Impacto de la retroalimentación en el manejo de conflictos.

Nivel	Retroalimentación				Manejo de conflictos			
	Puntuación	N° Enc.	%		Puntuación	N° Enc.	%	
Alto	7	9	24	63.16%	28	36	24	63.16%
Medio	5	6	11	28.95%	20	27	10	26.31%
Bajo	3	4	3	7.89%	12	19	4	10.53%
Total			38	100.00%			38	100.00%

Fuente: Cuestionario

Se evidencia a la dimensión retroalimentación de la variable comunicación asertiva que refiere a tareas, información y participación; se situó en el nivel alto con 63.16%, en el nivel medio con 28.95% y en el nivel bajo con 7.89%, teniendo un impacto en el manejo de conflictos con el 63.16% ubicándose en el nivel alto, en el nivel medio con el 26.31% y el nivel bajo con el 10.53%. Dando a entender que la participación de los trabajadores es esencial para una mejor comprensión de las tareas y solución de conflictos que se generen en el área.

Hipótesis específica 2: La simplicidad del lenguaje impacta de manera positiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura.

Tabla 12

Correlación y/o asociación entre la simplicidad del lenguaje y el manejo de conflictos.

Coeficiente de Rho de Spearman		Simplicidad del lenguaje	Manejo de conflictos
Simplicidad del lenguaje	Coeficiente de correlación	1,000	,554**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,554**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

Fuente: Encuesta

En la tabla 12 se evidencian los resultados obtenidos para la dimensión simplicidad del lenguaje con la obtención del coeficiente del Rho de Spearman de 0.554 revelando que hay una correlación y/o asociación positiva media entre dicha dimensión y el manejo de conflictos, induciendo ha acepta la hipótesis planteada. Revelando que, a una mayor comunicación concisa y socialización de documentos, las funciones se desarrollarán adecuadamente.

Descriptivamente se muestran los resultados encontrados:

Tabla 13

Impacto de la simplicidad del lenguaje en el manejo de conflictos.

Nivel	Simplicidad del lenguaje				Manejo de conflictos			
	Puntuación	N° Enc.	%		Puntuación	N° Enc.	%	
Alto	7	9	10	26.31%	28	36	24	63.16%
Medio	5	6	17	44.74%	20	27	10	26.31%
Bajo	3	4	11	28.95%	12	19	4	10.53%
Total			38	100.00%			38	100.00%

Fuente: Cuestionario.

Se aprecia que la dimensión simplicidad del lenguaje que estuvo sustentada por los indicadores: comprensión, socialización y señalización; experimento respuestas de nivel alto con 26.31%, nivel medio de 44.74% y nivel bajo de 28.95%, cuyo impacto en el manejo de conflictos fueron en el nivel alto de 63.16%, en el nivel medio de 26.31% y 10.53% en el nivel bajo. Revelando que los directivos no suelen socializar los manuales, procedimientos y políticas para un adecuado desarrollo de funciones, situación que genera conflictos.

Hipótesis específica 3: La escucha activa impacta de manera positiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura.

Tabla 14

Correlación y/o asociación entre la escucha activa y el manejo de conflictos.

Coeficiente de Rho de Spearman		Escucha activa	Manejo de conflictos
Escucha activa	Coeficiente de correlación	1,000	,682**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,682**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

Fuente: Encuesta

En los hallazgos obtenidos se aprecia un coeficiente de Rho de Spearman de 0.682 entre la dimensión escucha activa y la variable manejo de conflictos, revelando que hay una correlación y/o asociación positiva media e indicando que la hipótesis planteada ha sido aceptada. Es decir, cuando más se practique la empatía y se escuche con atención a los trabajadores, se entenderá mejor las situaciones conflictivas para llegar a una solución apropiada y oportuna.

Descriptivamente se muestran los resultados encontrados:

Tabla 15

Impacto de la escucha activa en el manejo de conflictos.

Nivel	Escucha activa				Manejo de conflictos			
	Puntuación	N° Enc.	%		Puntuación	N° Enc.	%	
Alto	7	9	28	73.68%	28	36	24	63.16%
Medio	5	6	6	15.79%	20	27	10	26.31%
Bajo	3	4	4	10.53%	12	19	4	10.53%
Total			38	100.00%			38	100.00%

Fuente: Cuestionario.

La dimensión escucha activa que comprende: aprecio por los mensajes, involucramiento y empatía; tuvieron respuestas de nivel alto con el 73.68%, en nivel medio con 15.79% y el nivel bajo con 10.53%, que impactan en el manejo de conflictos en el nivel alto con 63.16%, en el nivel medio con 26.31% y en el nivel bajo con 10.53%. Estos resultados evidencian que poner atención a los mensajes que se transmiten, se evitan juicios erróneos y se entiende mejor las situaciones conflictivas para solucionarlas.

Hipótesis específica 4: El control de las emociones impacta de manera positiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura.

Tabla 16

Correlación y/o asociación entre el control de emociones y el manejo de conflictos.

Coeficiente de Rho de Spearman		Control de emociones	Manejo de conflictos
Control de emociones	Coeficiente de correlación	1,000	,466**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	38	38
Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,466**	1,000
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	38	38

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

Fuente: Encuesta

Los resultados obtenidos para la dimensión control de emociones se corroboraron con el cálculo del coeficiente del Rho de Spearman de 0.466, indicando una correlación y/o asociación positiva débil entre dicha dimensión y la variable manejo de conflictos, induciendo a aceptar la hipótesis de estudio. Infiriendo que, para generar ambientes laborales apropiados para un adecuado manejo de conflictos, los directivos deben seguir desarrollando la capacidad de reconocer, entender y manejar las emociones.

Descriptivamente se muestran los resultados encontrados:

Tabla 17

Impacto del control de las emociones en el manejo de conflictos.

Nivel	Control de emociones				Manejo de conflictos			
	Puntuación	N° Enc.	%		Puntuación	N° Enc.	%	
Alto	7	9	33	86.84%	28	36	24	63.16%
Medio	5	6	4	10.53%	20	27	10	26.31%
Bajo	3	4	1	2.63%	12	19	4	10.53%
Total			38	100.00%			38	100.00%

Fuente: Cuestionario.

Se evidencia a la dimensión control de emociones que involucra: prudencia, comprensión de las emociones y actitud positiva; obtuvieron respuestas de nivel alto con el 86.84%, en el nivel medio con 10.53% y el nivel bajo con 2.63%, que impactan en el manejo de conflictos que se ubicó en el nivel alto con 63.16%, en el nivel medio con 26.31% y el nivel bajo con 10.53%; es decir, saber identificar las emociones negativas y actuar en base a ellas se logra una comunicación clara y precisa, afrontando los conflictos de una mejor forma.

4.2. DISCUSIÓN

Con relación al objetivo general: Determinar el impacto de la comunicación asertiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023. Según Hellriegel y Slocum (2009) precisan que la comunicación asertiva es la destreza para expresar con libertad lo que se piensa sin causar discordias, respetando siempre la opinión de los demás. De acuerdo con la OIT (2013) explica al manejo de conflictos como un proceso que busca mantener ambientes de trabajo saludables por medio de la solución adecuada y oportuna de controversias que se generen en la interacción cotidiana de los trabajadores.

En cuanto a la hipótesis general: El impacto de la comunicación asertiva es positiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023. Se obtuvo un Rho de Spearman de 0.739 expresando una correlación y/o asociación positiva media, que reveló la aceptación de la hipótesis de estudio; implica, que una participación plena de los trabajadores en la entidad donde predomine el respeto y un adecuado manejo de emociones conlleva a una convivencia en armonía.

Además, se evidenció a la variable comunicación asertiva con sus dimensiones: retroalimentación, simplicidad del lenguaje, escucha activa y control de emociones; que obtuvo un 55.26% en el nivel alto, ejerciendo un impacto en el manejo de conflictos de 63.16% en el mismo nivel. Es decir, una comunicación basada en la estima hacia los demás, es la mejor forma de manejar los posibles conflictos, encaminados a fortalecer las relaciones de los trabajadores.

Los resultados del estudio tienen similitudes con lo encontrado por Alvarez (2022) quien descubrió que existe una asociación positiva considerable y significativa con un r_s de 0.718 entre las variables comunicación asertiva y resolución de conflictos. Asimismo, Panaijo (2017) afirma que la comunicación asertiva estuvo representada por el 66% reflejados en habilidades comunicativas y prácticas de empatía que modelan sus conductas para dar solución a los conflictos.

Ante estos resultados del estudio y de los respectivos autores puntualizados párrafos anteriores, se puede decir que los jefes de las diferentes áreas y oficinas deben mantener ambientes saludables fundamentado en la participación de los trabajadores para un buen entendimiento y evitar posibles conflictos.

Con respecto al objetivo: Establecer el impacto de la retroalimentación en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura. Hellriegel y Slocum (2009) definen, la retroalimentación es un proceso dinámico y bilateral, es decir la comunicación fluye continuamente intercambiándose los roles de emisor y receptor permitiendo una mejor comprensión de las tareas e información dentro de una organización.

En cuanto a la hipótesis específica 1: La retroalimentación impacta de manera positiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura. De acuerdo a los resultados se obtuvo un coeficiente del Rho de Spearman de 0.518 demostrando una correlación y/o asociación positiva media, que manifestó la aceptación de la hipótesis de estudio; indica que, a una mayor intervención de los trabajadores en el área u oficina, los conflictos se abordarían de forma conjunta y las acciones a realizar serían entendidas por todos.

Además, en los hallazgos se encontró que la dimensión retroalimentación que involucra: tareas, información y participación, alcanza un nivel de 63.16% ejerciendo un impacto en la variable manejo de conflictos de 63.16% ambas ubicadas en el nivel alto. Dando a entender, que la contribución de los trabajadores es esencial para el adecuado desarrollo de actividades y para la solución de problemas que se generen en la entidad.

Por su parte Alvarez (2022) encontró que existe una relación positiva moderada y significativa entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos con un $r=0.653$, dando a entender que a mayores habilidades sociales va a existir un mayor manejo de conflictos; estos resultados coinciden con lo investigado en la entidad agraria. Además, los resultados del estudio tienen un acercamiento con lo investigado por Escobedo y Segovia (2020) quien encontró que el 49.66% hacen uso de la

retroalimentación, precisando que resolver las inquietudes o dudas de los colaboradores conlleva a ejecutar las tareas de manera adecuada.

Con los resultados del estudio realizado y los autores puntualizados líneas arriba se puede asumir que en la DRAT para que exista una mejor comprensión de las tareas, relaciones solidas con los superiores inmediatos y que los conflictos se solucionen de la mejor forma, los jefes deben fomentar la participación de los colaboradores.

Con respecto al objetivo: Calcular el impacto de la simplicidad del lenguaje en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura. Hellriegel et al. (2017) definen, la simplicidad del lenguaje es la claridad en la comunicación haciendo uso de palabras simples y una organización lógica de las mismas para una fácil comprensión de los mensajes.

En cuanto a la hipótesis específica 2: La simplicidad del lenguaje impacta de manera positiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura. Se encontró un coeficiente del Rho de Spearman de 0.554 expresando una correlación y/o asociación positiva media, que permitió aceptar la hipótesis de trabajo; implica que, a un mayor uso del lenguaje conciso evitando utilizar palabras técnicas se evita mal entendidos, se logra una comunicación efectiva, y un mejor manejo de conflictos.

En la tabla 9, se encontró que la dimensión simplicidad del lenguaje que estuvo conformada por: comprensión, socialización y señalización, alcanzo un 44.74% en el nivel medio, ejerciendo un impacto en el manejo de conflictos en el nivel alto de 63.16%. Estas cifras muestran que los directivos practican cierto tecnicismo en la comunicación y que las políticas o manuales no suelen socializarse en la institución, influyendo a que se generen conflictos y no se solucionen adecuadamente.

Los hallazgos del estudio tienen un acercamiento con lo encontrado por Alvarado (2018) quien halló una relación significativa considerable entre la comunicación precisa y la resolución de conflictos con un rs de 0.773, refiriendo que a mayor precisión en la comunicación existe una mejor resolución de conflictos. Por su parte

Escobedo y Segovia (2020) en su estudio halló que, el 50.00% de los encuestados presenta un índice alto en la dimensión simplicidad del lenguaje; es decir, adaptar el lenguaje apropiado permite la ejecución de las tareas asignadas de acuerdo con las indicaciones que se den; estos resultados son contrarios con la investigado en la entidad agraria.

Con los resultados del estudio realizado y los autores puntualizados líneas arriba se puede asumir que, en la DRAT para que exista un comunicación clara y concisa, se deben establecer pautas claras sobre el lenguaje a utilizar y desarrollar talleres y programas de capacitaciones en habilidades de comunicación efectiva hacia los trabajadores y directivos.

Con respecto al objetivo: Estimar el impacto de la escucha activa en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura. De acuerdo a Robbins y Coulter (2014) puntualizan, la escucha activa es la habilidad que se centra en poner atención a lo que se está comunicando, lo que conlleva poner en práctica la empatía para entender los pensamientos, sentimientos y la posición del emisor.

En cuanto a la hipótesis específica 3: La escucha activa impacta de manera positiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura. En los resultados, se encontró un coeficiente del Rho de Spearman de 0.682 expresando una correlación y/o asociación positiva media que manifestó la aceptación de la hipótesis de estudio. Evidenciando, que los directivos al aumentar su atención a las quejas y problemas de los trabajadores se mejorarían las relaciones interpersonales.

Se evidencia que la dimensión escucha activa que comprende: aprecio por los mensajes, involucramiento y empatía, alcanzó un 73.68% en el nivel alto, ejerciendo un impacto en la variable manejo de conflictos del 63.16% en el mismo nivel. Es decir, siendo empáticos dentro de la comunicación permite entender mejor la información, ideas y sentimientos de los demás, conllevando a solucionar los problemas de una forma eficiente.

Los hallazgos del estudio presentan un acercamiento con lo encontrado por Alvarez (2022) quien encontró que hay relación directa entre la empatía y el manejo de conflictos con un Rho de Spearman de 0.525, demostrando que al aumentar esta habilidad incrementa la comprensión de las personas del entorno y la posibilidad de abordar los conflictos en beneficio de los involucrados. Por su parte Huamán (2022) halló que el 66.7% de los encuestados muestran un nivel alto de la dimensión escucha activa indicando que esta habilidad es uno de los pilares para el respeto mutuo, para generar ambientes laborales de confianza y una buena actitud laboral; estos resultados presentan un acercamiento con lo investigado en la DRAT.

Con los hallazgos del estudio realizado y los autores puntualizados en los párrafos anteriores, se puede decir que en la entidad agraria para que los mensajes se escuchen activamente evitando juicios erróneos para un adecuado manejo de conflictos se debe de realizar capacitaciones para fomentar aún más la empatía en la comunicación y el involucramiento de los trabajadores para hacer frente los problemas que se generen.

Con respecto al objetivo: determinar el impacto del control de las emociones en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura. Hellriegel et al. (2017) definen, el control de emociones es el proceso de entender y gestionar las alteraciones negativas de forma adecuada, propiciando una comunicación clara y precisa.

En cuanto a la hipótesis específica 4: El control de las emociones impacta de manera positiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura. Se encontró un coeficiente del Rho de Spearman de 0.466 expresando una correlación y/o asociación positiva débil que permitió aceptar la hipótesis específica. Implica que en la entidad agraria los jefes y los trabajadores para mejorar las relaciones laborales y la forma de afrontar los conflictos es fundamental el desarrollo de la inteligencia emocional.

Se evidencio que la dimensión control de emociones que comprende: prudencia, comprensión de las emociones y actitud positiva; alcanzo un 86.84% ejerciendo un impacto en la variable manejo de conflictos del 63.16% ambos situados en el nivel

alto. Es decir, saber gestionar las emociones negativas en los conflictos que se generan fomenta un ambiente laboral adecuado para expresar las opiniones e ideas y encontrar soluciones apropiadas.

Los resultados del estudio son muy distantes con lo investigado por Alvarez (2022) quien halló una relación directa y significativa entre el control emocional y el manejo de conflictos con un r_s de 0.708 demostrando una relación positiva alta, dando a entender que dominar las emociones se mejora las relaciones con los demás. Por su parte Huamán (2022) en su investigación halló que el 56.7% de los encuestados muestran un nivel alto en la dimensión control de emociones, demostrando que, al tener un mejor control de los fenómenos afectivos, los trabajadores propiciarían una buena comunicación a través de respuestas favorables; estos resultados tienen acercamientos con lo investigado en la DRAT.

Con los resultados del estudio realizado y los autores descritos, se puede asumir que en la entidad agraria para que exista un mejor manejo de conflictos y entornos más saludables y productivos los jefes y trabajadores deben seguir desarrollar más la inteligencia emocional.

V. CONCLUSIONES

- 5.1 Se determinó que existe una asociación positiva media entre la variable comunicación asertiva y manejo de conflictos, ya que se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.739, aceptándose la hipótesis de estudio. Además, se evidencio que la variable comunicación asertiva con el 55.26% tuvo un impacto del 63.16% sobre la variable manejo de conflictos, ambas situadas en el nivel alto. Es decir, una comunicación basada en el aprecio hacia los demás, que involucra respeto, empatía, control emocional y escucha activa, es fundamental para propiciar ambientes favorables para el manejo de conflictos.
- 5.2 Se demostró con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.518, que hay una asociación positiva media, entre la dimensión retroalimentación y el manejo de conflictos, aceptándose la hipótesis de trabajo. Asimismo, se verificó que la retroalimentación con el 63.16% tuvo un impacto del 63.16% sobre la variable manejo de conflictos, situadas en el nivel alto. Infiriendo que en la institución ocasionalmente permiten la participación y/o intervención del trabajador para despejar sus dudas y solucionar problemas que se generen en el área.
- 5.3 Se indicó que existe una asociación positiva media con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.554 entre la dimensión simplicidad del lenguaje y el manejo de conflictos, lo que determinó aceptar la hipótesis de trabajo. También se evidencio que dicha dimensión obtuvo un 44.74% en el nivel medio, ejerciendo un impacto sobre el manejo de conflictos del 63.16% ubicada en el nivel alto. Reflejando que en la entidad agraria la socialización de manuales, políticas y procedimientos no se da constantemente a fin de que los trabajadores desarrollen adecuadamente sus funciones.

- 5.4 Se demostró con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.682, que hay una asociación positiva media, entre la dimensión escucha activa y la variable manejo de conflictos, aceptándose la hipótesis de estudio. Asimismo, se verificó que dicha dimensión tuvo un impacto del 73.68% sobre el manejo de conflictos que arrojó un 63.16%, ambas situadas en el nivel alto. Revelándose que los directivos les prestan poca atención a las quejas de los trabajadores, situación que genera conflictos.
- 5.5 Se determinó que existe una asociación positiva débil entre la dimensión control de emociones y el manejo de conflictos con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.466, aceptándose la hipótesis de estudio. Además, se encontró que dicha dimensión con un 86.84%, tuvo un impacto en la variable manejo de conflictos del 63.16%. Infiriendo que en la institución la inteligencia emocional se encuentra desarrollada, pero que existen otros factores subjetivos y de dirección que intervienen en el manejo de conflictos.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1 Se sugiere que la entidad agraria desarrolle talleres y programas de capacitación en habilidades de comunicación efectiva, con el propósito de seguir fortaleciendo más la comunicación basada en el aprecio y estima hacia los demás, y lograr ambientes más armoniosos y productivos.
- 6.2 Se propone que, en la institución, los directivos generen ambientes de confianza a través de un buen liderazgo, para que los trabajadores se sientan cómodos al expresar las dudas e inquietudes y la comunicación fluya en ambas direcciones, generando involucramiento para la solución de los conflictos.
- 6.3 Se propone a la institución generar espacios para compartir y socializar las políticas, manuales y procedimientos a través de reuniones, con la finalidad de que los trabajadores los comprendan y puedan aportar en la solución de los problemas que se generen en los procesos y tareas.
- 6.4 Se sugiere que los directivos practiquen más la empatía y la atención plena para fortalecer las relaciones interpersonales y mejorar la comprensión mutua, con el propósito de evitar juicios erróneos y exista un adecuado manejo de conflictos.
- 6.5 En la entidad agraria se propone que los directivos deben seguir desarrollando la inteligencia emocional, para que los conflictos se solucionen constructivamente, es decir abordarlos sin perder la calma ni perjudicar las relaciones.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almora, H. (2017). La comunicación asertiva y el afrontamiento en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017. *Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad*. Universidad César Vallejo.
- Alvarez, D. (2022). Comunicación asertiva y resolución de conflictos en el personal docente de una escuela básica de Santa Elena - Ecuador, 2022. *Maestro en Administración de la Educación*. Universidad César Vallejo.
- Alvarez, N. (2022). Habilidades emocionales y manejo de conflictos del personal del hospital Carlos Alcántara Essalud, 2021. *Maestría en gestión de los servicios de salud*. Universidad César Vallejo.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: introducción a a la metodología científica* (6 ed.). Episteme.
- Bach, E., & Forés, A. (2010). *La asertividad: Para gente extraordinaria* (Quinta ed.). Plataforma.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación, serie integral por competencias* (Tercera ed.). Patria.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Pearson.

- Briceño, D. (2020). Estilos de comunicación de los jefes de los servicios y manejo de conflictos en enfermeros que laboran en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión 2018. *Doctor de administración en salud*. Universidad Nacional del Callao.
- Cabrera, A., Quijada, P., & Alania, R. (15 de junio de 2020). Comunicación interna en los socios de un mercado de la Sierra Central del Perú.
- Carrasco, D. (2006). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica* (Primera ed.). San Marcos.
- Castanyer, O. (2010). *La asertividad: Expresión de una sana conducta* (32 ed.). Desclée de brouwer.
- Castanyer, O., & Ortega, E. (2013). *Asertividad en el trabajo: Cómo decir lo que siento y defender lo que pienso*. Penguin Random House.
- Castellano, M., Virviescas, J., Castro, E., Alvarino, C., Pinzón, B., & Gutiérrez, R. (2017). Resolución de conflictos para el fomento de la cultura de paz: importancia de los medios de comunicación alternos en Colombia. *Lasallista de Investigación*, 11.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones* (Décima ed.). McGraw-Hill.
- Congreso de la República. (2002). *Ley de bases de la Descentralización N° 27783*. Editora Perú.
- Congreso de la República. (2002). *Ley Orgánica de Gobiernos Regionales N° 27867*. Editora Perú.

- Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la investigación* (1 ed.). Universidad Autónoma del Carmen.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación fundamentos y metodología* (Segunda ed.). Pearson.
- Escobedo, M., & Segovia, L. (2020). Comunicación asertiva como técnica del liderazgo efectivo en la municipalidad distrital de Aguas Verdes, provincia De Zarumilla, región Tumbes, 2019. *Licenciado en Administración*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Fried, D. (2002). Perspectivas y prácticas transformativas en el manejo de conflictos. *Sistemas Familiares*, 20.
- García, F. (Febrero de 2023). Comunicación asertiva para la resolución de conflictos laborales en el Área de Recursos Humanos de la circunscripción Judicial de Ñeembucú. *Ciencia latina; Revista multidisciplinar*, 7, 20.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2011). *Organizaciones: comportamiento, estructura y procesos* (Decimotercera ed.). McGraw-Hill.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12 ed.). Cengage Learning.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2017). *Administración: un enfoque basado en competencias* (12 ed.). Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). McGraw-Hill.
- Honorato, F., Quintero, O., & Amador, D. (17 de Julio de 2021). Comunicación asertiva en directivos de la Escuela de Iniciación Deportiva Provincial. *Scielo*.

- Huamán, Y. (2022). Comunicación asertiva y su incidencia sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021. *Licenciado en Administración*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (14 ed.). McGraw-Hill.
- La Rosa, J., & Rivas, G. (2018). *Teoría del conflicto y mecanismos de solución* (Primera ed.). Fondo Editorial Pucp.
- Manrique, O. (2019). La comunicación asertiva y su relación con el manejo de conflictos en la empresa MIVISA de Lima 2018. *Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración*. Universidad Alas Peruanas.
- Mantilla, L. (1999). *Habilidades para la vida*.
- Martínez, A., Cornelio, R., & Suárez, A. (20 de Junio de 2021). Comunicación Asertiva para Mejorar el Clima Laboral en las Organizaciones Públicas. 18.
- Membreño, S., & Martínez, T. (2018). *Manual formativo en prevención y resolución de conflictos*. GraphicArt.
- Mendiburu, A., Intriago, G., Carpio, D., & Oviedo, M. (Febrero de 2022). La comunicación asertiva: una reflexión sobre desempeño docente en estudiantes sobre de la carrera educación básica. *Universidad y Sociedad*, 7.
- Mirabal, D. (2003). Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas. *Povincia 10*, 53 - 71.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13 ed.). McGraw-Hill.

- Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Sistemas de resolución de conflictos laborales: Directrices para mejorar el desempeño* (Primera ed.). Copyright.
- Ortiz, C. (2017). Relación del feedback laboral con la satisfacción en el trabajo del personal en una Dirección Regional de Agricultura Del Perú. *Para optar el título profesional de licenciado en administración*. Universidad de Lima.
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa* (Tercera ed.). Fedupel.
- Panaijo, L. (2017). La comunicación asertiva en el manejo de conflictos laborales en la municipalidad distrital de Amarilis- 2016. *Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración y Negocios Internacionales*. Universidad Alas Peruanas.
- Pimienta, J., & Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Pearson.
- Rios, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (Primera ed.). España: Servicios Académicos Intercontinentales.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (Decimo quinta ed.). Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima ed.). Pearson Educación.
- Santos, D., Campos, L., & Huamani, P. (2022). *Metodología y herramientas de investigación científica*. Atena.
- Soto, C. (2018). "Estrategias metodológicas para superar los conflictos interpersonales docentes de la escuela profesional de educación del nivel

inicial de la facultad de educación y humanidades, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Uladech) – filial Tumbes. *Maestría en ciencias de la educación*. Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo" de Lambayaque.

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta ed.). Limusa.

Traverso, P., Williams, B., & Palacios, I. (2017). *La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios*. Universidad Ecotec.

Ulloa, M. (2022). Habilidades sociales y comunicación asertiva, en estudiantes de decimo año de educación general básica, de la U.E. Juan León Mera la Salle. *Licenciada en Psicopedagogía*. Universidad Técnica de Ambato.

Vítolo, F. (2013). *Manejo de quejas*. Biblioteca virtual Noble.

Ynoub, R. (2011). *El proyecto y la metodología de la investigación* (Primera ed.).

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Título: Comunicación asertiva y su impacto en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el impacto de la comunicación asertiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuál es el impacto de la retroalimentación en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura?</p> <p>2. ¿Cuál es el impacto de la simplicidad del lenguaje en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura?</p> <p>3. ¿Cuál es el impacto de la escucha activa en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura?</p> <p>4. ¿Cuál es el impacto del control de las emociones en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el impacto de la comunicación asertiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Establecer el impacto de la retroalimentación en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura.</p> <p>2. Calcular el impacto de la simplicidad del lenguaje en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura.</p> <p>3. Estimar el impacto de la escucha activa en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura.</p> <p>4. Determinar el impacto del control de las emociones en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El impacto de la comunicación asertiva es positivo en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1. La retroalimentación impacta de manera positiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura.</p> <p>2. La simplicidad del lenguaje impacta de manera positiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura.</p> <p>3. La escucha activa impacta de manera positiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura.</p> <p>4. El control de las emociones impacta de manera positiva en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura.</p>	<p>Variable independiente.</p> <p>Comunicación asertiva</p> <p>Dimensiones</p> <p>Retroalimentación</p> <p>Simplicidad del lenguaje</p> <p>Escucha activa</p> <p>Control de las emociones</p> <p>Variable dependiente.</p> <p>Manejo de conflictos</p> <p>Dimensiones</p> <p>Negociación</p> <p>Conciliación</p> <p>Arbitraje</p>	<p>Tipo de estudio:</p> <p>Descriptivo - correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental - transversal</p> <p>Población</p> <p>38 trabajadores</p> <p>Muestra</p> <p>Censal, 38 trabajadores</p> <p>Métodos</p> <p>Cuantitativo, Deductivo, Inductivo, Analítico, Problemático - hipotético</p> <p>Técnicas</p> <p>- La encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>- El cuestionario</p>

ANEXO 2: Matriz de operacionalización

Título: Comunicación asertiva y su impacto en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones e indicadores	Ítems	Instrumento y escala de medición
<p>Variable independiente.</p> <p>Comunicación asertiva</p>	<p>Hellriegel y Slocum (2009) puntualizan: es la habilidad para hablar con confianza lo que se cree, piensa y siente, respetando a los demás el derecho de tener puntos de vista que pueden diferir o ser opuestos (p. 236).</p>	<p>La variable será medida a través de sus dimensiones: retroalimentación, simplicidad del lenguaje, escucha activa y control de las emociones; con sus respectivos indicadores, de cuyo contenido se estructura un cuestionario de 12 afirmaciones, valorado con la escala de Likert con las alternativas de acuerdo (DA = 3), indeciso (I = 2) y en desacuerdo (ED = 1). El referente cuestionario será aplicado a 38 trabajadores nombrados de la DRAT, dentro de su jornada laboral.</p>	<p>Retroalimentación Tareas, información y participación.</p> <p>Simplicidad del lenguaje Comprensión, socialización y señalización.</p> <p>Escucha activa Apreciación por los mensajes, involucramiento y empatía.</p> <p>Control de las emociones Prudencia, comprensión de las emociones y actitud positiva.</p>	<p>1,2,3</p> <p>4,5,6</p> <p>7,8,9</p> <p>10,11,12</p>	<p>Instrumento Cuestionario.</p> <p>Escala de medición: DA = 3 I = 2 ED = 1</p>
<p>Variable dependiente.</p> <p>Manejo de conflictos</p>	<p>Membreño y Martínez (2018) aseveran: es actuar en la fase latente o temprana del conflicto utilizando diversas herramientas y mecanismos, tratando de evitar que este llegue a un estado de crisis y se propague la violencia</p>	<p>La variable será medida a través de las dimensiones: negociación, conciliación y arbitraje; con sus respectivos indicadores, de cuyo contenido se estructura un cuestionario de 12 afirmaciones, valorado con la escala de Likert con las alternativas de acuerdo (DA = 3), indeciso (I = 2) y en desacuerdo (ED = 1). El referido cuestionario será aplicado a 38 trabajadores nombrados de la DRAT, dentro de su jornada laboral.</p>	<p>Negociación Normas, interés y claridad de intereses.</p> <p>Conciliación Disposición, propuestas, estrategia y comunicación.</p> <p>Arbitraje Motivación, atención, información e imparcialidad.</p>	<p>1, 2, 3, 4</p> <p>5, 6, 7, 8</p> <p>9, 10,11, 12</p>	<p>Instrumento Cuestionario.</p> <p>Escala de medición: DA = 3 I = 2 ED = 1</p>

ANEXO 3: Autorización para ejecución de tesis

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Tumbes, 19 de junio del 2023

Carta N° 04 – 2023/SGJO

Señor: ING. Odar La Rosa Víctor Asdrubal
Director de la Dirección Regional de Agricultura Tumbes

Asunto: Solicito autorización para ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que el suscrito, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, cursando el IX ciclo. He presentado un proyecto de tesis: “**Comunicación asertiva y su impacto en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura Tumbes, 2023**”; para su ejecución es necesario contar con información pertinente como la PEA de su personal (Número de trabajadores: funcionarios, directivos, profesionales, técnicos y auxiliares); asimismo se requiere aplicar encuestas de las variables en estudio: Comunicación asertiva y Manejo de conflictos.

En tal sentido, solicito a usted la debida autorización para aplicar las encuestas a fin de recopilar la información descrita y así conseguir mi propósito académico.

Concedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,



Sunción Guevara, Juan Obed

DNI: 75248065

DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA TUMBES	
UNIDAD DE TRAMITE	
RECIBIDO	
19 JUN 2023	
FECHA	
REG.	2021
NUM.	
FIRMA	11:43u

ANEXO 4: Respuesta a la autorización de ejecución de tesis



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"
GOBIERNO REGIONAL TUMBES
DIRECCION REGIONAL AGRICULTURA TUMBES



Tumbes, 26 JUN 2023

CARTA N° 344 -2023-GOBIERNO REGIONAL TUMBES -DRAT-OA-D

Sr.
JUAN OBED SUNCION GUEVARA
TUMBES

Asunto: Información solicitada

Referencia: CARTA N° 004-2023—/SGJO
INFORME N° 132-2023-GOB.REG.TUMBES-DRAT-OA-APER



Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y en atención al documento de la referencia, hacemos de conocimiento que el esta Dirección Regional de Agricultura le **OTORGA EL PERMISO**, solicitado para que pueda realizar su encuesta y lograr el objetivo.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de aprecio y estima personal.

Atentamente,


Ing. Víctor Asdrubal Cárdena La Rosa
DIRECTOR REGIONAL DE AGRICULTURA

c.c.
OA
UTD
Archivo

No Reg. 1526094
N. Exp. 1298503

ANEXO 5: Personal nombrado de la DRAT

Personal nombrado, designado y contratado según DL 276 de la DRAT

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CATEGORIA LABORAL
1	ALEMAN CARDENAS MARILU	SECRETARIA
2	ALEMAN CLAVIJO FRANK MIDWARD	INGENIERO
3	AMAYA ZARATE LUIS ALBERTO	TECNICO
4	ARROYO CHIROQUE OLGA ESTHER	LIC. ADMINISTRACION
5	BENNER DE JIMENEZ CELIA OLINDA	SECRETARIA
6	CANALES RAMIREZ FEDERICO MARTIN	INGENIERO
7	CARRILLO BENITES MARIA ARACELLY	SECRETARIA
8	CESPEDES DIOS CESAR AUGUSTO	TECNICO
9	CHUNGA VARGAS TEOFILO CARLOS	TECNICO
10	CISNEROS BORRERO VIOLETA SOLEDAD	INGENIERA
11	CLAVIJO BACA MANUEL EDI	CONTADOR
12	CORDOVA SERNAQUE ROXANA IVON	CONTADORA
13	DIOSES MEDINA ROSARIO	LIC. ADMINISTRACION
14	EURASTE CAMPAÑA ELIXABE	SECRETARIA
15	FLORES RAMIRES BERTHA	SECRETARIA
16	GARCIA CASTILLO ANGEL MARINO	TECNICO
17	INFANTE SAAVEDRA VICTOR HORLANDO	INGENIERO
18	IZQUIERDO OLAVARRIA OSCAR MANUEL ANTONIO	TECNICO
19	MACEDA GALAN HIPOLITO MARTIN	TECNICO
20	MEDINA ORTIZ SIGIFREDO	CONTADOR
21	MONZON DE TAVARA LUZ VICTORIA	SECRETARIA
22	MORENO BOULANGGER JANETH	SECRETARIA
23	NIMA VALLADOLID ORLANDO	INGENIERO
24	ODAR LA ROSA VICTOR ASDRUBAL	INGENIERO
25	PADILLA GARCIA LUIS ENRIQUE	TECNICO
26	PEÑA CRUZ GLADYS FLORENCIA	SECRETARIA
27	PEÑA MORETII JORGE LUIS	INGENIERO
28	PEÑA PAZOS MARLENE GEORGIA	LIC. ADMINISTRACION
29	REYES ARRESE JOSE RICARDO	TECNICO
30	ROJAS GARCIA RIGOBERTO	INGENIERO
31	RUEDA REGALADO ROGER LUISWIND	INGENIERO
32	SILVA LOPEZ YENNY BONNY	INGENIERA
33	SILVA MORAN SEGUNDO	TECNICO
34	ULLOA CHAVEZ MARTIN HIPOLITO	INGENIERO
35	VIA PEÑA GABY ISABEL	TECNICA
36	VITE ECHE ROSA ESTHER	TECNICA
37	ZAPATA INFANTE MODESTO	TECNICO
38	ZETA MORETTI CARMEN ROSA	CONTADORA

ANEXO 6: Cuestionario a trabajadores

I. Presentación:

El presente cuestionario se elaboró con la finalidad de recoger datos que ayuden a desarrollar la investigación “**Comunicación asertiva y su impacto en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura Tumbes**”. Es así que, el instrumento es de naturaleza confidencial y será de utilidad solamente para el actual estudio.

II. Instrucciones

Consecuentemente, se presenta una lista de afirmaciones relacionadas a la comunicación asertiva y manejo de conflictos, responda según su opinión marcando con un aspa (X) en el casillero que puntualice mejor su punto de vista. Responda todas las afirmaciones considerando que cada alternativa tiene una valoración como se aprecia:

De Acuerdo (DA) : 3

Indeciso (I) : 2

En Desacuerdo (ED): 1

III. Datos generales

Cargo	Edad	Sexo	Tiempo de servicio

IV. Test de escala: comunicación asertiva

N°	Items	DA	I	ED
	Retroalimentación			

1	Las ordenes e instrucciones impartidas para la ejecución de las tareas, son entendidas por el colaborador.			
2	El jefe proporciona la información necesaria para que las actividades se realicen de manera efectiva.			
3	Se promueve la participación del trabajador en la resolución de problemas e inquietudes.			
Simplicidad del lenguaje				
4	Las directivas que se emiten hacia los trabajadores se explican con ejemplos.			
5	Se socializa los documentos en una área determinada.			
6	Existen señalizaciones y colores en áreas determinadas para evitar accidentes e incidentes.			
Escucha activa				
7	Muestra aprecio e interés por los mensajes que se transmiten.			
8	Se siente involucrado en la toma de decisiones y actividades de grupo.			
9	Se respeta las opiniones o puntos de vista que puedan diferir entre trabajadores.			
Control de emociones				
10	El jefe muestra cautela al brindar información u opiniones, a fin de no transmitir emociones negativas.			
11	Entiende sus emociones y reflexiona sobre ellas en situaciones difíciles.			
12	Se afronta con actitud positiva las situaciones conflictivas buscando mantener buenas relaciones interpersonales.			

Dimensiones	Ítems
• Retroalimentación	1, 2, 3
• Simplicidad del lenguaje	4, 5, 6

• Escucha activa	7, 8, 9
• Control de emociones	10, 11, 12

V. Test de escala: manejo de conflictos

N°	Items	DA	I	ED
Negociación				
1	Se establecen pautas claras para una adecuada solución de conflictos.			
2	Existe predisposición de las partes involucradas para llegar a acuerdos.			
3	Se definen con claridad los intereses de cada una de las partes involucradas en el conflicto.			
4	Existe disposición de las partes para ceder parte de sus intereses y dar solución a los conflictos.			
Conciliación				
5	Ante algún conflicto el jefe esta predispuesto para solucionarlo.			
6	El jefe propone soluciones, para que las partes lleguen a acuerdos ante los conflictos que se generan.			
7	El jefe emplea estrategias para dar solución a los conflictos.			
8	El jefe promueve el dialogo para que las partes en conflicto lleguen a acuerdos.			
Arbitraje				
9	El jefe demuestra interés para intervenir en la solución de conflictos.			
10	Se escucha atentamente a las partes involucradas para solucionar los conflictos.			

11	Existe precisión en la obtención de información relevante, para dar solución a los conflictos.			
12	Existe imparcialidad en las decisiones que toma el jefe para dar solución a los conflictos que se generan en la entidad.			

Dimensiones	Ítems
• Negociación	1, 2, 3, 4
• Conciliación	5, 6, 7, 8
• Arbitraje	9, 10, 11, 12

ANEXO 7: Validación de instrumento por expertos

Validación de instrumento por experto N° 1

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Cristihan Sosa Orellana; con DNI N° 00373944, Maestro en Finanzas, con registro CLAD N° 007335 de Profesión Licenciado en Administración desempeñándose actualmente como jefe de Personal del Hospital JAMOS II-2-Tumbes.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de obtención de datos: Cuestionario al personal administrativo nombrado de la Dirección Regional de Agricultura Tumbes.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Aspectos de evaluación	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad				X	
2. Objetividad			X		
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología			X		

En señal de conformidad, firmo la presente en la ciudad de Tumbes a los 18 días del mes de diciembre del 2023



Mg. Lic. Adm. CRISTIHAN SOSA ORELLANA
NÚMERO DE COLEGIATURA 007335
MAESTRO EN FINANZAS

Cristihan Sosa Orellana
CLAD. N°: 007335

E-mail: cristihans@hotmail.com

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Título de la investigación: Comunicación asertiva y su impacto en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023																						
Apellidos y nombres del investigador: Sunciún Guevara, Juan Obed																						
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				OBSERVACIÓN
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
Aspectos de evaluación		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado													X								
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable												X									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación													X								
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems													X								
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad													X								
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación												X									
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación													X								
8. Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores													X								
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación												X									

Instrucciones: Este instrumento sirve para que el experto evaluador valúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Nombre y Apellidos: Cristihan Sosa Orellana
 Grado: Maestro
 Especialidad: Finanzas Corporativas
 Lugar donde labora: Hospital Regional JAMO II-2-TUMBES
 DNI: 00373944
 Teléfono: 972622677
 E-mail: JPERSONAL@HRJT.GOB.PE



Tumbes, 18 de diciembre del 2023

Validación de instrumento por experto N° 2

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Víctor Herrera Sunción; con DNI N° 06771882, Master en Salud Pública, con registro CLAD N° 05763 de Profesión Administrador, desempeñándose actualmente como Administrador de la DIRESA Tumbes.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de obtención de datos: Cuestionario al personal administrativo nombrado de la Dirección Regional de Agricultura Tumbes.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Aspectos de evaluación	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad				X	
2. Objetividad			X		
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

En señal de conformidad, firmo la presente en la ciudad de Tumbes a los 18 días del mes de diciembre del 2023



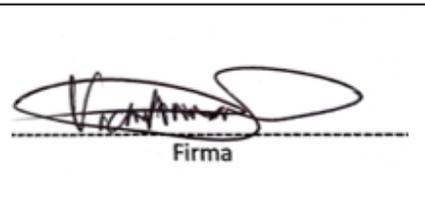
Firma

Víctor Herrera Sunción
CLAD. N°: 05763
E-mail: herrerassuncion@gmail.com

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Título de la investigación: Comunicación asertiva y su impacto en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023																						
Apellidos y nombres del investigador: Sunción Guevara, Juan Obed																						
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				OBSERVACIÓN
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
Aspectos de evaluación		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado														X							
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable										X											
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															X						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad										X											
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación												X									
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación										X											
8. Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores												X									
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación										X											

Instrucciones: Este instrumento sirve para que el experto evaluador valúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

<p>Nombre y Apellidos: Víctor Herrera Sunción Grado: Master Especialidad: Salud Publica Lugar donde labora: Diresa Tumbes DNI: 06771882 Teléfono: 987820007 E-mail: herrerassuncion@gmail.com</p>	 Firma	Tumbes, 18 de diciembre del 2023
--	--	----------------------------------

Validación de instrumento por experto N° 3

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Carlos Alberto coronado zapata; con DNI N° 03872488, Doctor en Psicología, de Profesión Psicólogo, desempeñándose actualmente como Docente Universitario en la Universidad Nacional de Tumbes.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de obtención de datos: Cuestionario al personal administrativo nombrado de la Dirección Regional de Agricultura Tumbes.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Aspectos de evaluación	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

En señal de conformidad, firmo la presente en la ciudad de Tumbes a los 18 días del mes de diciembre del 2023



Carlos Alberto coronado zapata

E-mail: carco637@hotmail.com

FICHA DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Título de la investigación: Comunicación asertiva y su impacto en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023																						
Apellidos y nombres del investigador: Sunciún Guevara, Juan Obed																						
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				OBSERVACIÓN
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
Aspectos de evaluación		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado											X										
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable											X										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación											X										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems											X										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad											X										
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación											X										
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación											X										
8. Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores											X										
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación											X										

Instrucciones: Este instrumento sirve para que el experto evaluador valúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

<p>Nombre y Apellidos: Carlos Alberto coronado zapata Grado: Doctor en Psicología Lugar donde labora: Universidad Nacional de Tumbes. DNI: 03872488 Teléfono: 995856445 E-mail: carco637@hotmail.com</p>		<p style="text-align: right;">Tumbes, 18 de diciembre del 2023</p>
---	---	--

ANEXO 8: Análisis de fiabilidad de la comunicación asertiva

N°	p. 1	p. 2	p. 3	p. 4	p. 5	p. 6	p. 7	p. 8	p. 9	p. 10	p. 11	p. 12	Suma de Items
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	17
2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	31
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	34
4	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	29
5	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	32
6	3	2	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	26
7	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	32
8	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	34
9	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	28
10	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	26
11	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	3	3	21
12	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	24
13	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	3	19
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
15	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	26
16	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	32
17	1	2	1	2	3	1	2	2	1	1	2	3	21
18	2	3	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	25
19	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	29
20	1	3	2	1	2	1	3	3	1	3	2	3	25
21	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	28
22	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	30
23	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	26
24	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	30
25	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	3	3	25
26	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	22
27	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	29
28	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	32

29	3	2	1	2	3	1	3	1	3	2	1	1	23
30	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	33
31	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	20
32	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	3	2	23
33	3	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	25
34	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
35	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	32
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
37	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	34
38	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	28
VARP	0.39	0.45	0.60	0.65	0.50	0.56	0.63	0.40	0.53	0.40	0.37	0.39	24.05

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Datos

K : El número de ítems

$\sum s_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems

s_t^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de alfa de Cronbach

Reemplazando en la fórmula

$$\alpha = \frac{12}{12-1} \left[1 - \frac{\sum 5.87}{24.0} \right] \alpha = 0.825$$

ANEXO 9: Análisis de fiabilidad del manejo de conflictos

N°	p. 1	p. 2	p. 3	p. 4	p. 5	p. 6	p. 7	p. 8	p. 9	p. 10	p. 11	p. 12	Suma de Items
1	1	3	3	1	3	3	3	2	1	2	2	3	27
2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	33
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	31
5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32
6	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	30
7	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	31
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	33
10	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	29
11	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	17
12	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	31
13	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	18
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
15	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	20
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
17	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	24
18	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	32
19	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	29
20	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	25
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
22	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	1	22
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
24	3	3	2	3	3	2	3	1	2	1	1	3	27
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	22
26	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	14
27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	34
28	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	32

29	2	3	3	1	1	3	1	3	3	3	2	1	26
30	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	31
31	1	2	1	3	1	1	1	1	2	2	3	1	19
32	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	23
33	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	33
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	35
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
38	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
VARP	0.60	0.50	0.47	0.55	0.45	0.51	0.56	0.45	0.46	0.56	0.58	0.68	38.13

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Datos

K : El número de ítems

$\sum s_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems

s_t^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de alfa de Cronbach

Reemplazando en la fórmula

$$\alpha = \frac{12}{12-1} \left[1 - \frac{\sum 6.38}{38.13} \right] \alpha = 0.908$$

ANEXO 10: Certificación de asesoría.

CERTIFICACIÓN

Mg. Infante Carrillo, Rubén Edgardo, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas, del Departamento de Administración.

CERTIFICA:

Que el proyecto de tesis titulado: "**Comunicación asertiva y su impacto en el manejo de conflictos en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2023**"; Presentado por el estudiante **Sunción Guevara, Juan Obed**, ha sido asesorado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, para su revisión y aprobación correspondiente.



Mg. Infante Carrillo, Rubén Edgardo
Asesor del proyecto de tesis
ORCID: 0000-0002-4611-1094

Tumbes, 27 de julio del 2023

ANEXO 11: Proceso de aplicación de la encuesta

