

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



Tesis

**Comunicación asertiva y su incidencia sobre la satisfacción
laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital,
Tumbes, Perú, 2021.**

**Línea de Investigación: Políticas y gestión pública y
privada.**

Para optar el título de Licenciado en Administración

Autora: Yaritza Elizabeth Huamán Camizan

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**Comunicación asertiva y su incidencia sobre la satisfacción
laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital,
Tumbes, Perú, 2021.**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Garavito Criollo, Richard Augusto (Presidente) 

Mg. Mimbela Sánchez, Rosa Yessenia (Secretario) 

Mg. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert (Vocal) 

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**Comunicación asertiva y su incidencia sobre la satisfacción
laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital,
Tumbes, Perú, 2021.**

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

Br. Huamán Camizan, Yaritza Elizabeth (Autora)

Mg. Infante Carrillo, Rubén Edgardo (Asesor)

ORCID: 0000 – 0002 – 4611 - 1094

Tumbes, 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECRETARÍA ACADÉMICA

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los cinco días del mes de diciembre del dos mil veintidós, siendo las veinte horas, y en la modalidad virtual, a través de la plataforma Google Meet, se reunieron el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado con Resolución Decanal de N° 002-2022/UNTUMBES-FCCEE el **Mg. RICHARD AUGUSTO GARAVITO CRIOLLO** (Presidente), **Mg. ROSA YESSENIA MIMBELA SÁNCHEZ** (Secretaria) y **Mg. DARWIN EBERT AGUILAR CHUQUIZUTA** (Vocal), reconociendo en la misma Resolución además al **Mg. RUBÉN EDGARDO INFANTE CARRILLO** como asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis titulada **"Comunicación asertiva y su incidencia sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021"**, para optar el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN presentado por la Bachiller YARITZA ELIZABETH HUAMAN CAMIZAN.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el Jurado según el artículo N° 65° del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller YARITZA ELIZABETH HUAMAN CAMIZAN con calificativo:

BUENO

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

En consecuencia, queda **APTO** para continuar con los tramites correspondientes a la obtención del Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis para Pregrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 21:00, horas y 30 minutos del mismo día se dio por concluida la ceremonia académica, en forma virtual, procediendo a firmar el Acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 05 de diciembre de 2022

Mg. RICHARD AUGUSTO GARAVITO CRIOLLO
SÁNCHEZ

DNI: 00370635
Presidente

Mg. DARWIN EBERT AGUILAR CHUQUIZUTA
DNI: 43812667

Vocal

Mg. ROSA YESSENIA MIMBELA

DNI: 45875611
Secretario

Mg. RUBÉN EDGARDO INFANTE CARRILLO
DNI: 42734687

ORCID: 0000 - 0002 - 4611 - 1094
Asesor

Comunicación asertiva y su incidencia sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

27 %

INDICE DE SIMILITUD

27 %

FUENTES DE INTERNET

2 %

PUBLICACIONES

10 %

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	19 %
2	www.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	2 %
4	repositorio.untumbes.edu.pe:8080 Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
	 Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo ORCID: 0000 - 0002 - 4611 - 1094	
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
7	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru	<1 %

Trabajo del estudiante

9	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
10	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
11	espacio-digital.upel.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
13	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
14	dokumen.pub Fuente de Internet	<1 %
	 Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo ORCID: 0000 - 0002 - 4611 - 1094	
15	revistas.umariana.edu.co Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.unal.edu.co Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

A Dios por darme la fuerza y sabiduría para concretizar esta obra académica. A mi madre por darme su apoyo incondicional en todo momento, así como sus invaluables frases: Los buenos resultados son frutos de tu estima propia.

Yaritza Elizabeth

AGRADECIMIENTO

A mi Alma Mater, por inculcarme los valores de responsabilidad y respeto al prójimo al impartir sus conocimientos en aula. A mi asesor Rubén Edgardo, por su apoyo académico, e ilustradas enseñanzas.

Yaritza Elizabeth

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
I: INTRODUCCION.....	14
II: ESTADO DEL ARTE	18
2.1. Bases teórico – científicas.....	20
2.2 Antecedentes.....	33
2.3 Definición de términos básicos	39
III: METODOS Y MATERIALES.....	39
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.....	41
3.2 Población, muestra y muestreo	43
3.4.Plan de procesamiento y análisis	48
3.5.Definición y operacionalización de variables	51
IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	54
4.1 Resultados	54
4.2 Discusión.....	60
VI: RECOMENDACIONES	66
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	67
VIII. ANEXOS.....	71

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Factores de la satisfacción laboral	32
Tabla 2: Confiabilidad de Comunicación asertiva.....	48
Tabla 3: Confiabilidad de Satisfacción laboral.....	48
Tabla 4: Niveles de significancia para comprobación de hipótesis.....	49
Tabla 5: Dimensiones e ítems de la variable comunicación asertiva	52
Tabla 6: Dimensiones e ítems de la variable satisfacción laboral.	53
Tabla 7: Incidencia de la Comunicación asertiva en la satisfacción	54
Tabla 8: Correlación entre comunicación asertiva y satisfacción	55
Tabla 9: Incidencia de la Escucha activa en la satisfacción laboral	56
Tabla 10: Correlación entre escucha activa y satisfacción laboral	56
Tabla 11: Incidencia del Control de emociones en la satisfacción	57
Tabla 12: Correlación entre control de emociones y satisfacción.....	58
Tabla 13: Incidencia de las señales no verbales en la satisfacción laboral.....	58
Tabla 14: Correlación entre señales no verbales y satisfacción.....	59

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia	72
Anexo 2: : Matriz de operacionalización.	73
Anexo 3: Cuestionario variable Comunicación asertiva.....	74
Anexo 4: Cuestionario variable satisfacción laboral	71
Anexo 5: Solicitud de autorización para ejecución de tesis.....	77
Anexo 6; Autorización para ejecución de tesis	78
Anexo 7: Análisis de Confiabilidad comunicación asertiva	79
Anexo 8; Rho de Spearman y significancia	83

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la incidencia de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021, de tipo aplicada, no experimental, cuantitativa, correlacional y transversal, con una muestra intencional de 30, para la variable comunicación asertiva con las dimensiones en la escucha activa, el control de las emociones y la observación de las señales no verbales y para la satisfacción laboral el compañerismo, la supervisión, los niveles salariales, oportunidades de ascensos y elementos tangibles. Los datos fueron procesados en el programa SPSS y se obtuvieron los resultados siguientes: Existió incidencia de la comunicación asertiva en la satisfacción laboral, aceptando la hipótesis de trabajo con un Rho de Spearman de 0,575. Para la dimensión de la escucha activa quien tuvo como resultados un nivel alto del 66,7% con una incidencia en la satisfacción laboral de nivel medio de 53,3% y un Rho de Spearman de 0,424 reconociendo la hipótesis de trabajo. Para la dimensión que midió el control de las emisiones aceptamos la hipótesis de trabajo con un Rho de Spearman de 0,503 a base de las respuestas de los colaboradores que nos indicaron para un nivel alto con el 56,7%. En cuanto a la dimensión que computó las observaciones de las señales no verbales tuvieron respuestas de nivel alto con el 60,0% de ellas con una incidencia en la satisfacción laboral de nivel medio de 53,3% aceptándose la hipótesis de trabajo con un Rho de Spearman de 0,592. Se concluyo que existió incidencia de la comunicación asertiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución municipal.

Palabras clave: Comunicación asertiva, satisfacción laboral, escucha activa, control de las emociones, señales no verbales, compañerismo.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the incidence of assertive communication on job satisfaction in the District Municipality of Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021, of an applied, non-experimental, quantitative, correlational and cross-sectional type, with an intentional sample of 30, for the variable assertive communication with the dimensions of active listening, control of emotions and observation of non-verbal signals and for job satisfaction companionship, supervision, salary levels, promotion opportunities and tangible elements. The data was processed in the SPSS program and the following results were obtained: There was an incidence of assertive communication in job satisfaction, accepting the working hypothesis with a Spearman's Rho of 0.575. For the dimension of active listening, the results were a high level of 66.7% with an impact on job satisfaction at a medium level of 53.3% and a Spearman's Rho of 0.424, recognizing the working hypothesis. For the dimension that measured the control of emissions, we accepted the working hypothesis with a Spearman's Rho of 0.503 based on the responses of the collaborators who indicated a high level with 56.7%. Regarding the dimension that computed the observations of the non-verbal signals, they had high-level responses with 60.0% of them with an incidence on job satisfaction of a medium level of 53.3%, accepting the working hypothesis with a Rho Spearman's of 0.592. It was concluded that there was an incidence of assertive communication in the job satisfaction of the employees of the municipal institution.

Keywords: Assertive communication, job satisfaction, active listening, control of emotions, non-verbal cues, camaraderi

CAPITULO I: INTRODUCCION

Actualmente, puede aseverarse con determinación que la comunicación organizacional adquiere el carácter de una disciplina propia. Su desarrollo y estudio no ha dejado de incrementarse, tanto en lo teórico como en su vertiente aplicada. En esta línea (Ansede, 2010) precisa que “La comunicación en la organización es fundamental para el desarrollo de la misma y su adecuación al entorno y a la globalización” p.3. Al tratar del asertividad, Oyola (2018) puntualiza que la conducta y la comunicación asertivas son habilidades sociales que pueden desarrollarse para mejorar la calidad de las relaciones tanto humanas como laborales. Al respecto Pintado (2014) dice que las actitudes de las personas son indicadores reflexivos aprobados de los indicios y las intenciones conductuales de un colaborador para actuar de cierto modo.

El tratar con la comunicación es plantearse muchos de los trascendentales procesos que tienen un lugar en la organización. La dinámica actual hace que las técnicas y los equipos estén al alcance de cualquiera que disponga o cuente con respaldo económico. La distinción de las organizaciones se encuentra en las personas y como llevan a cabo la comunicación interna y externa.

Ansede (2010) afirma “que aproximadamente el 80% del tiempo de los gestores de las organizaciones se dedica a solventar cuestiones en las que la comunicación tiene una incidencia decisiva”.

En la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital (MDPH), se evalúa la ausencia en los espacios que fomenten el diálogo con los directivos, abandono de espacios guiados que favorezcan los encuentros presenciales y el diálogo cara a cara, bajos niveles de reconocimiento al personal, estructura bastante burocrática que tienden a implicar a los colaboradores de la municipalidad, afectando las actitudes hacia el trabajo de los colaboradores y al ambiente laboral. Ante este escenario laboral se plantea el problema principal de la investigación: ¿Cuál es la incidencia de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021? Su respuesta se fundamentará en el amplio conocimiento acumulado de la comunicación organizacional y de la satisfacción laboral y de los estudios investigativos similares y afines; además se establecen los problemas específicos que indican ¿De qué manera incide la escucha activa de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la MDPH?, ¿Qué incidencia tiene el control de emociones de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la MDPH? y ¿Cuál es la incidencia de las observaciones de las señales no verbales de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital?; además se establece el Objetivo General el cual va a Determinar la incidencia de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2022; también se plantean como posibles respuestas hipótesis si la escucha activa de la comunicación asertiva incide de manera positiva y significativa sobre la satisfacción laboral en la MDPH; así como también el control de emociones de la comunicación asertiva tiene incidencia positiva y significativa sobre la satisfacción laboral en la MDPH; y si las observaciones de las señales no verbales de la comunicación asertiva es positiva y significativa sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, empleándose los métodos descriptivo, analítico, sintético y cuantitativo y con la aplicación de la técnica documental, de la encuesta, la estadística descriptiva e inferencial proporcionaran la información relevante. La situación problemática en la función gerencial es una labor humana que exige a mantener relaciones entre un grupo de personas que persiguen metas comunes. La única forma de llevar a cabo en las actividades de planeación,

organización, dirección y control es por medio del intercambio de información entre todos los colaboradores de una organización y del entorno empresarial; mediante el proceso de comunicación se motiva y muestra el interés por el trabajador al escucharlo y evaluarlo en las tareas asignadas.

“Para una organización al igual que para una persona es imposible no comunicarse. Uno puede comunicarse por medio del lenguaje verbal, corporal, e incluso cuando no se tenga intención de comunicar, asimismo se está comunicando”. Esto nos revela que todo comunica. “Es por esto que la comunicación interna puede construir o echar abajo el futuro de una organización” (Trujillo, 2017).

“Las organizaciones son sistemas activos y como cualquier otro sistema, funcionan mejor cuando variables como la cultura organizacional y comunicación interna trabajan en un mismo sentido”. Actualmente el factor humano es un elemento núcleo en las organizaciones, razón por la cual estas variables son importantes para que los colaboradores de una empresa estén motivados, coordinados, comprometidos, sean leales y más eficientes. (Mestanza y Ubillus, 2019).

En la Región Tumbes, Provincia de Tumbes se encuentra el Distrito de Pampas de Hospital (MDPH), creado por Ley N° 14137, el 18 de junio 1962, actualmente cuenta con 7060 habitantes. “Su economía articuladora y dinámica se basa en la agro exportación, turismo y servicios de calidad. Su gobierno local lo ejerce a través de la municipalidad; institución que promueve el desarrollo integral, para viabilizar el crecimiento económico, la justicia social y la sostenibilidad ambiental. La promoción del desarrollo local es permanente e integral”. “Las municipalidades provinciales y distritales promueven el desarrollo local, en coordinación y asociación con los niveles de gobierno regional y nacional, con el objeto de facilitar la competitividad local y propiciar las mejores condiciones de vida de su población”. En su gestión municipal, las autoridades municipales se esmeran por desarrollar una correcta comunicación institucional y brindar a los colaboradores los recursos necesarios para que realicen su trabajo de manera satisfactoria, motivándolos a hacerlo con esfuerzo, agrado y

compromiso; desafíos y retos que lo realizan desde el enfoque de la comunicación asertiva en la que se pretende implicar; en la satisfacción en el trabajo de los trabajadores que coadyuve a cambiar actitudes que induzcan a incrementar el rendimiento en sus tareas asignadas orientada a brindar una excelente calidad del servicio a la comunidad.

Se aprecia también que la institución municipal no cuenta con un modelo adecuado de comunicación interna. Existe un sistema intranet encargado de comunicar, pero no de interactuar con los empleados que dificulta las buenas relaciones laborales. Se evalúa ausencia de espacios que fomenten el diálogo con los directivos, ausencia de espacios guiados que favorezcan los encuentros presenciales y el diálogo cara a cara, bajos niveles de reconocimiento al personal, estructura muy burocrática que tienden a involucrar a los colaboradores de la municipalidad, afectando las actitudes hacia el trabajo de los colaboradores y al clima organizacional. Ante esta realidad administrativa de orden comunicacional nace la necesidad de desarrollar el estudio investigativo.

Por todo lo descrito líneas arriba se hace necesario investigar esta temática y planteamos el problema general: ¿Cuál es la incidencia de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021? Con los problemas específicos: 1. ¿De qué manera repercute la escucha activa de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital?, 2. ¿Qué incidencia tiene el control de emociones de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital?, 3. ¿Cuál es la incidencia de las observaciones de las señales no verbales de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital?

Esta investigación intenta describir el comportamiento y la incidencia de la comunicación asertiva en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la MDPH; fundamentándose en las teorías administrativas específica de las variables en estudio. “Su resultado acrecentará el cúmulo de conocimiento en el

campo de la ciencia administrativa en la línea de políticas y gestión pública y privada. La confiabilidad de los instrumentos de medición que se aplicarán en su ejecución servirá de aporte para el estudio de problemas similares por parte de otros investigadores”. En consecuencia sus hallazgos de la investigación, permitirá sugerir alternativas que posibiliten a la gestión municipal mejorar las políticas de comunicación y satisfacción en el trabajo y consecuentemente una comunicación efectiva que incida en la satisfacción en el puesto de trabajo, del personal administrativo; desempeñando sus funciones de manera eficiente y eficaz, contribuyendo a incrementar la productividad laboral tanto a nivel individual y organizacional; estas nuevas actitudes laborales repercutirá en brindar excelente calidad de servicio y atención al cliente interno: colaboradores administrativos y directivos; y al cliente externo: la comunidad en general conformado por organizaciones públicas y privadas de cualquier naturaleza y al poblador de Pampas de Hospital, que acuden a diario a la municipalidad a realizar un trámite administrativo o académico, y que siempre exige buen servicio.

Planteando la hipótesis general como: La incidencia de la comunicación asertiva es positiva y significativa sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021. Con sus hipótesis específicas: 1. La escucha activa de la comunicación asertiva incide de manera positiva y significativa sobre la satisfacción laboral en la municipalidad, 2. El control de emociones de la comunicación asertiva tiene incidencia positiva y significativa sobre la satisfacción laboral en la MDPH y 3. Las observaciones de las señales no verbales de la comunicación asertiva son positiva y significativa sobre la satisfacción laboral en la municipalidad.

El objetivo general fue determinar la incidencia de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021. De donde se desprende sus objetivos específicos: 1. Describir la incidencia de la escucha activa de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la municipalidad. 2. Determinar la incidencia del control de emociones de

la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la municipalidad y 3. Explicar la incidencia de las observaciones de las señales no verbales de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la municipalidad.

CAPITULO II: ESTADO DEL ARTE

2.1. Bases teórico – científicas

Comunicación asertiva

Al entenderse la comunicación como proceso por el cual la gente trata de compartir el significado a través de la trasmisión de mensajes simbólicos. En la definición tenemos tres componentes: personas, compartir significado y es simbólica, si falta uno de ellos no se realizará la comunicación; en la administración como ciencia de la coordinación, la comunicación asume un papel trascendental.

Newstrom (2011), muestra. “Es la transferencia de información y el razonamiento de una persona con otra. Es una manera de llegar a los otros transmitiéndoles ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores” (p. 49). Su objetivo es conseguir una comunicación eficaz, compone un puente de argumentos entre dos o más personas, de forma que cada una comparta lo que sabe y sienta.

Según Campos y Campos (2014) señala “Es hacer a otro participe de lo que uno tiene. Descubrir, expresar o hacer saber alguna cosa. Platicar, intentar con alguna palabra o por escrito. La comunicación es la base de cada una de las culturas” (p. 97).

Sánchez y Ospina (2014) precisa:

Que “el interés de integrar la comunicación en las prácticas administrativas y gerenciales, reside en la transformación y comprensión mental de los mensajes que fluyen al inicio y al final del proceso a través del lenguaje corporal y muy esencialmente en el verbal o de palabra, es decir, se obtiene mediante el uso de la razón como una función para la sana retroalimentación (feedback) entre las personas que laboran, situándose a la acción eficiente de los participantes para la obtención de los objetivos organizacionales”. (p. 17)

Sánchez y Ospina (2014), indican que, “según Paul Watzlawick, existen axiomas en su teoría de la comunicación humana. Se consideran axiomas ya que su cumplimiento es indefectible”. (p. 26)

Sánchez y Ospina (2014) precisan que:

Es absurdo no comunicar, este axioma se basa en un indicio innegable: no hay nada en contra del comportamiento; es decir, no hay no conducta. Si además aceptamos que toda conducta comunicativa tiene un valor de mensaje, es claro que por mucho que lo intentemos, no podemos evitar la comunicación. (p.27)

Sánchez y Ospina (2014) explican:

Que: “Las personas utilizan tanto la comunicación digital como la analógica”; este axioma revela la dificultad de utilizar dos lenguajes (digital y analógico) en la comunicación humana. Para ser claros, al referirnos para el concepto de comunicación digital, es información que se transmite a través de símbolos lingüísticos o escritos, que resulta ser el portador del contenido de la comunicación. (p.28)

Werther, Jr. y Davis (2008) afirma:

La trascendencia de la comunicación efectiva para los gerentes nunca se enfatiza, de manera excesiva por una conciencia específica: todo lo que hace un administrador esta relacionado con la comunicación, como acentúa que la información constituye la fuente de energía que mueve a la institución. “Sin información, los administradores no pueden efectuar decisiones efectivas respecto a mercados, distribución de recursos, compras y ventas. La falta de información puede causar tensión e insatisfacción entre el personal”. (p.447)

La comunicación en la organización se puntualiza como formal e informal: Robbins y Coulter (2014) precisan, comunicación formal. “Es aquella que se realiza según los esquemas laborales prescritos por la organización. Por ejemplo, cuando un gerente le encomienda a un empleado alguna tarea” (p. 323).

La comunicación informal. “Es la comunicación organizacional que no está definida por la jerarquía estructural de la compañía. Cuando los empleados hablan entre sí en el comedor, mientras recorren los pasillos. Los empleados crean amistades y se comunican entre sí” (p. 323).

Proceso de comunicación

En una comunicación exitosa involucra la comprensión del significado, por lo que, Chiavenato (2001), explica:

Que el sistema de comunicación incluya al menos dos personas o dos grupos: el emisor (origen) y el receptor (destino), es decir quién envía el mensaje y quién lo recibe. El origen es el punto de partida de la comunicación y el destino es el punto final. Entre ellos se encuentran otras cuatro partes del proceso: transmisor, canal, receptor y ruido. (Chiavenato, 2001, p. 326).

Comunicación no verbal

Para Robbins y Coulter (2014) explican:

Se transmite sin el uso de palabras. Las condiciones de trabajo y diseño de las oficinas de una persona, la ropa que usa también transmite mensajes hacia los demás. Entre estas formas de comunicación no verbal, las más utilizadas son: El lenguaje corporal. “son los gestos, expresiones faciales y demás movimientos corporales que transmiten significados”. Los movimientos de las manos, las expresiones fisonómicas y otros gestos pueden expresar emociones o temperamentos como agresión, miedo, timidez, arrogancia, alegría y enojo.

La entonación verbal,” referida al énfasis que se da a las frases o a las palabras con el fin de transmitir un significado”. Para ilustrar como el tono de voz puede cambiar el significado de un mensaje, imagine que un estudiante formula una pregunta a su profesor y éste le responde: “¿Qué quieres decir?”. “La reacción del estudiante variará dependiendo del tono de la respuesta del profesor”. Un tono de voz suave y tranquilo comunica interés y transmite un significado diferente que si se emplea una entonación brusca y dando mayor peso la última palabra. (pp. 481-484)

Asertividad

Madrigal (2009) sostiene:

La comunicación definitivamente es la expresión espiritual, vivencial e interactiva, retroalimentada estratégicamente en cada una de las etapas del proceso evolutivo. En este nuevo enfoque tenemos la comunicación asertiva. Es una habilidad conductual que confirma el temple, nos permite estar al tanto de nosotros mismos y acercarnos a los demás, mejorando la comunicación intrapersonal e interpersonal. (p. 63)

Ferrero y Martin (2013) manifiestan:

Es una práctica de comunicación interpersonal para la adecuada comunicación de veredictos, propósitos y emociones. Radica en crear situaciones que ayuden en el logro planificado sin inconvenientes, especialmente en escenarios controvertidos; provoca el menor número posible de consecuencias negativas tanto para uno como para el otro y en la relación de ambos.

Castanyer (2014) indica:

“Que la autoestima está apretadamente ligada al asertividad cuando: La persona con baja autoestima depende de los demás para sentirse válida y digna, ya sea a través de obtener cariño y apoyo (conducta sumisa) o control y poder (conducta agresiva). La persona asertiva es la que no depende de la evaluación de los demás y puede permitirse dar opiniones contrarias a la mayoría, o ser incomprendida o incluso descalificada sin por ello rebajar su autoconcepto de valía”. (p. 79)

Montané (2008) indica:

El comportamiento confiado se desarrolla cuando se comprende o se reconoce la insuficiencia de modificar los modelos sólidos en la organización, lo que puede amenazar el éxito de la función y afectar el desempeño y los resultados. (p.27)

Puchol, L., Nuñez, A., Ongallo, Puchol, I., Martín, Castaño, y Sánchez (2003) precisan:

“La persona se sentirá más satisfecha de sí misma y de su manera de llevar las dificultades o situaciones delicadas; obtendrá el máximo partido de sí misma y de sus colaboradores; existen mayores posibilidades de obtener resultados y logros más satisfactorios para todos; reducirá su nivel de estrés, porque es más factible anticiparse a las situaciones de conflicto, tratándolas de forma competente”. (pp. 127-128)

Comunicación asertiva

En cuanto Remor y Amorrós (2013) expresan:

“La comunicación asertiva es una conducta en la que los interlocutores expresan y demuestran afectivamente sus preocupaciones, metas, intereses, necesidades y valores personales. Significa la expresión honesta y lícita de los derechos, sentimientos, creencias e intereses propios de manera justa y lícita, sin violar o subestimar los derechos de los demás”. (p. 2)

Sánchez y Ospina (2014) indican. “En el ámbito organizacional, será entonces imponer conductas logrando una respuesta esperada, respetar. De esta forma que la comunicación no es más que el efecto previsto de conseguir la motivación en el colaborador para el logro de las metas” (p. 21).

Ivancevich, Konopaske, y Matteson (2006), aseguran. “Que los administradores que se esmeran por ser superiores comunicadores poseen dos tareas de llevar a cabo. En primera instancia, tienen que mejorar sus mensajes: la información que desean

transmitir. Segundo, deben mejorar su comprensión de lo que otros quieren comunicarles” (pp. 438-441).

Asimismo Ivancevich et al. (2006), precisan de técnicas para la mejoría de la comunicación en la distribución, describiéndolas:

“Seguimiento, “consiste en suponer que uno fue entendido mal y, siempre que sea posible, determinar si se recibió el significado pretendido. Regular el flujo de la información. “La comunicación se regula en términos de calidad y cantidad”. Solicitar retroalimentación; Da un canal para que el receptor responda y el emisor determine si el mensaje se recibió y si se produjo la actitud esperada. Empatía; “consiste en pensar más en el receptor que en el emisor. La forma de la comunicación depende en buena medida de lo que se sepa del receptor. La empatía requiere que el emisor se ponga en los zapatos del receptor para anticipar cómo puede decodificar el mensaje”.

Ivancevich et al. (2006), continuando con las técnicas:

Repetición; “es un principio aceptado de aprendizaje. Introducir la repetición o redundancia en la comunicación (en especial la de índole técnica) garantiza que, si no se entiende una parte del mensaje, otras partes llevarán el mismo mensaje”.

Cultivar la confianza mutua; “los administradores que establecen un ambiente de confianza y que el seguimiento de cada comunicado es menos importante, y que los subordinados entienden menos si no se refuerza la comunicación”

Oportunidad; “los individuos están expuestos a miles de mensajes diarios. Muchos de estos mensajes no se decodifican ni reciben por la imposibilidad de asimilarlos todos. Es importante que los administradores tomen nota de que cuando se comunican con un receptor, éste recibe al mismo tiempo otros mensajes”.

Simplificar el lenguaje; “la comunicación eficaz consiste en transmitir comprensión además de información. Si el receptor no entiende, no hubo comunicación. Los gerentes deben codificar los mensajes con palabras, llamamientos y símbolos que resulten significativos para el receptor”.

El sistema de rumores; “es un mecanismo de adelanto y en muchos casos es más rápido que los sistemas formales por los que pasa. Como son flexibles y se dan en la comunicación en persona, transmiten la información con rapidez”

Dimensiones de la comunicación

Robbins y Coulter (2014), indican las dimensiones, para lograr una comunicación efectiva:

Utilice la retroalimentación; Los problemas de comunicación, como malentendidos e inexactitudes, son menos probables cuando el gerente recibe comentarios tanto verbales como no verbales. Simplificación del lenguaje; el idioma puede ser un muro, los administradores deben considerar a quién va dirigido el mensaje y adaptar el idioma para esas personas.

La comunicación efectiva se logra cuando el mensaje es recibido y se entendido.

“Escucha activa; cuando alguien habla, escuchamos, pero, a menudo, no escuchamos. La capacidad para escuchar mejora si desarrollas empatía por el hablante o emisor. **Control de las emociones;** las emociones pueden nublar y distorsionar la comunicación. Un gerente frustrado puede malinterpretar un mensaje entrante y ser incapaz de comunicar los mensajes salientes con claridad y precisión. Antes de comunicarte, necesitas calmarte y controlar tus emociones. **Observación de las señales no verbales;** las acciones deben coincidir y reforzar las palabras que

las acompañan. Un comunicador eficaz controla sus señales no verbales para asegurarse de que están comunicando el mensaje deseado”. (pp. 485-487)

En la investigación se analizará la comunicación asertiva a través de tres dimensiones: 1. Escucha activa; 2. Control de las emociones y 3. Observación de las señales no verbales.

Satisfacción laboral

“La satisfacción en el trabajo, también se denomina satisfacción laboral”. Entendiéndose como las actitudes favorables para desarrollar las tareas que contiene un espacio de trabajo, Para Robbins y Judge (2013), sostienen que satisfacción laboral:

“Es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción laboral tiene sentimientos positivos, mientras que otra persona insatisfecha los tiene negativos”. (p. 112) Cuando las personas hablan de las actitudes de los colaboradores, por lo general se refieren a la satisfacción laboral”.

Los autores Robbins y Judge (2013) expresan:

“Es el involucramiento en el trabajo. Mide hasta qué punto una persona se identifica psicológicamente con su trabajo y considera el nivel de su desempeño laboral beneficioso para ella. Los empleados altamente comprometidos identifican el tipo de trabajo que realizan y se preocupan profundamente por él. Por tanto, el compromiso laboral se refiere a la identificación con un trabajo en particular, mientras que el compromiso organizacional es la identificación de un individuo con la organización para la que trabaja”. (p. 113)

Considerando al compromiso organizacional como “la identificación que tiene el colaborador con su trabajo, participa activamente en él y evalúa que su desempeño es importante para su propia valía”. (Robbins y Judge, 2013). Este autor describe tres mecanismos distintos:

“**Compromiso afectivo**, tiene que ver con el aspecto emocional hacia la organización y la creencia en sus valores. **Compromiso para continuar**, es el valor económico percibido de permanecer en la organización en comparación con dejar a su familia perjudicada si renunciara. **Compromiso normativo**, es una obligación de durar con la organización por razones morales o éticas”.

Pintado (2014) afirma:

“Es la actitud del empleado sobre su trabajo, la cual se basa en las creencias y valores que el empleado desarrolla en su trabajo. Este es un empleado que se identifica con una determinada organización, sus objetivos y quiere permanecer allí como miembro. La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional y el desempeño laboral. Los sistemas de pago, incentivos, bonos, recompensas y políticas de promoción deben ser justos, sin ambigüedades, si son justos y cumplen con sus expectativas”.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Pérez y Fidalgo (2007) estudio la satisfacción en las siguientes dimensiones:

Satisfacción y el empleo actual; “los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidades de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando.

Estas características. la teoría bifactorial de Herzberg hace que un puesto sea mentalmente desafiante. Los trabajos que tienen muy pocos desafíos provocan aburrimiento, pero un reto demasiado grande crea frustración y sensación de fracaso”.

Satisfacción y salario; Cuando el pago es justo, basado en los requisitos del trabajo, los niveles de habilidad individuales y los estándares salariales de la sociedad, promueve la satisfacción. Por supuesto, no todo el mundo está buscando dinero. Esta es una razón importante para trabajar porque es un medio para lograr otros resultados deseados. (Perez y Fidalgo, 2007)

Asimismo, Pérez y Fidalgo (2007) continúa su explicación de las dimensiones con:

Satisfacción y oportunidades de ascenso, asimismo, los colaboradores luchan por normas y destrezas justas de ascenso. El avance profesional ofrece oportunidades para el crecimiento personal, una mayor responsabilidad y un estatus social más alto. Satisfacción y supervisión, “es de mucha importancia que los gerentes sepan reconocer a un empleado por su trabajo bien hecho. La apreciación debe reservarse para aquellos casos en que verdaderamente se merece y cuando puede ofrecerse sinceramente y, eventualmente, debería ir acompañada de formas más tangibles de reconocimiento tales como aumento de salarios o promociones.

Satisfacción y compañerismo laboral; “la gente obtiene del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. La relación laboral es uno de los elementos importantes para la motivación que prevalece en cualquier ambiente de trabajo, es un factor destacado que siempre se encuentra presente, para lograr un desarrollo total de las actividades”.

En el estudio se emplearán las dimensiones: “compañerismo laboral, supervisión. empleo actual, sueldo y oportunidad de ascensos”.

Arbaiza (2010) cita Landy (1989), señala:

La satisfacción vendría a ser un sentimiento que refleja las actitudes hacia las tareas y funciones que un empleado realiza en su centro laboral. Existen diversos factores para que una persona se sienta satisfecha o insatisfecha en su puesto de trabajo. Se aprecia en el Tabla 1.

Robbins y Judge (2013) analizan

Que “en las facetas principales de satisfacción en el empleo (trabajo en sí, pago, oportunidades de avanzar, supervisión y compañeros), disfrutar el trabajo en sí casi siempre es la faceta que se correlaciona con mayor intensidad con niveles elevados de satisfacción general. Resulta interesante que los empleos que brindan capacitación, variedad, independencia y control, satisfagan a la mayoría de trabajadores”. “En otras palabras, la mayoría de individuos prefieren un trabajo que plantee retos y sea estimulante, que otro que sea predecible y rutinario. Hay una relación interesante entre el salario y la satisfacción laboral. Para las personas pobres (las que viven por debajo del umbral de la pobreza) o que viven en países pobres, el pago se correlaciona con la satisfacción en el empleo y con la felicidad en general. La satisfacción laboral no sólo consiste en las condiciones en que se desenvuelve. La personalidad también juega un rol”.

Tabla 1: Factores de la satisfacción laboral

Factores laborales	Efectos
1. El trabajo en sí: . Implica retos . Implica exigencias físicas . Implica interés personal	. El trabajo es desafiante y el empleado realiza con éxito, es satisfactorio . El trabajo agobiante es insatisfactorio . El trabajo interesante es satisfactorio
2. "La estructura de gratificaciones"	. "Las gratificaciones son equitativas, es satisfactorio"
3. "Las condiciones de trabajo Físicas"	. "Si las condiciones de trabajo son iguales a las necesidades físicas, es satisfactorio"
5. Logro de objetivos	. "Si las condiciones de trabajo promueven el logro de objetivos, es satisfactorio",
6. La propia persona	. Si la persona mantiene alta su estima, es satisfactorio
7. Otras personas	. "Si los supervisores, colegas y subordinados, ven las cosas igual que uno mismo, es satisfactorio"
8. Organización y administración	. "Si la organización posee políticas que ayudan a los empleados a obtener gratificaciones, es satisfactorio"
9. Prestaciones adicionales	. "Si las prestaciones no tienen mayor influencia en la satisfacción de los empleados"

Fuente: Landy, F. (1989). Psychology of work behavior. Pacific Grove. C.A Brooks/Cole, citado por Arbaiza (2010)

Robbins y Coulter (2014) indican:

La satisfacción laboral está relacionada con los resultados positivos de la clientela, para los empleados de primera línea que están en contacto con los clientes, la respuesta es "sí". Los empleados satisfechos aumentan la satisfacción y la lealtad del cliente. ¿Por qué?, en las compañías de servicio, la retención y deserción de clientes dependen por mucho de la manera en que los empleados de primera línea tratan a los clientes. Los empleados satisfechos tienden a ser más amigables, alegres y receptivos, cualidades que los clientes aprecian.

Clima organizacional y satisfacción como indicadores de la calidad de vida laboral (CVL)

Toro (2010) en su obra: "Clima organizacional: Una aproximación a su dinámica en la empresa Latinoamericana"; examina y relaciona el clima organizacional (CO) y la satisfacción laboral en la calidad de vida laboral, puntualiza:

La satisfacción resulta de un proceso cognitivo, consistente en comparar lo obtenido con lo deseado. Este proceso es un típico juicio evaluativo. Como consecuencia de ese juicio se deriva una reacción afectiva positiva, cuando se trata de la satisfacción, y negativa en el caso de la insatisfacción. No obstante, lo esencial de la satisfacción, lo que determina su naturaleza, no es tanto el juicio evaluativo que precede sino el efecto emocional o afectivo que resulta como consecuencia.

2.2 Antecedentes

Internacionales

Flores (2017) en su estudio:

La comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de calzado grupo Montalvo"; "determinó que: No existe un adecuado nivel de confianza y libertad para emitir criterios en temas referentes al trabajo lo cual denota que existe problemas de comunicación entre todo el personal que labora en la empresa de calzado grupo Montalvo un porcentaje que llega a 66,67% indican que nunca y rara vez existe esas facilidades de comunicación. Que el lenguaje que utilizan los directivos y jefes de la empresa no es mejor al momento de comunicarse de impartir sus disposiciones lo cual denota que la comunicación en la empresa no es de lo mejor". El hecho de que los empleados de la empresa sean muy conscientes de la importancia de un proceso de comunicación suficientemente convincente en la

empresa tiene un efecto directo en la satisfacción laboral de los empleados, ya que la hipótesis alternativa podría verificarse mediante la prueba T de Student. La satisfacción laboral mejora con condiciones como el salario, la infraestructura y el entorno, por lo que estos factores pueden mejorarse. Se concluyó que existe material suficiente para elaborar un artículo científico referente a la incidencia de la comunicación asertiva en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de calzado Grupo Montalvo.

Oyola, (2018) en su tesis:

“La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A.S.”

Tuvo por objetivo analizar elementos de la comunicación asertiva que influyen en el clima y las relaciones laborales, de los colaboradores del área de operaciones de la empresa. El comportamiento asertivo y la comunicación son habilidades sociales que se pueden desarrollar para mejorar la calidad de las relaciones tanto personales como laborales. La afirmación es autoafirmación e incluye componentes éticos: el respeto por uno mismo y por las demás personas, porque se basa en el concepto de igualdad, lo que conduce a una mejora continua del entorno laboral. La mayoría de los empleados de la empresa mantienen una relación y comunicación directa y abierta entre ellos.

Nacionales

Alvitrez (2022) en su estudio:

“Esta investigación se centra en los docentes de la Institución Educativa Héroes del Pacífico en el cual se tuvo la problemática por los deficientes niveles de comunicación que conlleva a un bajo nivel de satisfacción laboral, tuvo como

principal problema: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Institución educativa privada Héroes del Pacifico - San Juan de Miraflores?. La investigación fue de diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 32 docentes de la Institución Educativa, se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando dos cuestionarios de 24 ítems cada uno, dichos cuestionarios fueron validados por expertos. Asimismo, el resultado de confiabilidad del instrumento muestra un valor para la primera variable de 0,789 y para la segunda variable 0.790 que es considerado un nivel adecuado de confiabilidad. Los resultados evidencian un resultado de R de Pearson de 0,874 evidenciando un alto nivel de correlación entre las variables analizadas”.

Gamarra, (2022) en su tesis: “Tuvo por objetivo desarrollar y determinar si existe relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en analistas administrativos de una empresa peruana de transporte terrestre, Lima, 2021”.

“El análisis estuvo enfocado en identificar si ambas variables se vinculan entre sí, con el propósito de brindar recomendaciones en la mejora del flujo comunicativo y el nivel actual de satisfacción laboral. Los resultados fueron conseguidos mediante los siguientes estadísticos: Kolgomorov – Smirnov, Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) y el coeficiente de Rho de Spearman, se confirmó que, si se mantiene activa la libre y fluida comunicación en todos los niveles de jerarquía de la organización, esto aumentará el nivel de satisfacción laboral de los analistas administrativos”.

Alvarez, (2021) en su investigación: “Tuvo por objetivo general determinar la influencia entre la comunicación asertiva y el clima institucional de los docentes de la Institución Educativa Inmaculada Concepción, Canchis. Cusco, 2021”.

“Investigación aplicada, de enfoque cuantitativo, nivel explicativo, diseño de corte no experimental, los métodos empleados: hipotético – deductivo; de estudio correlacional - causal. La población fue de 73, docentes, con una muestra censal

aplicándose a esta los instrumentos de medición. utilizando la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento; se estimó el grado de fiabilidad con el alfa de Cronbach. Los hallazgos que se lograron fueron que, de acuerdo con el valor de significancia de la regresión lineal = 0.012 menor a 0.05, con suficiente certeza estadística se acepta la hipótesis de la investigación. Mediante el coeficiente B = 0.519, indica que, existe una relación positiva y por cada cambio en una unidad de la comunicación asertiva, causa un incremento del clima institucional de los docentes de la Institución Educativa Inmaculada Concepción, Canchis. Cusco en el año 2021. Concluyo que una mejora de la comunicación asertiva influye en el clima institucional”.

Bernaola (2019) en su tesis:

“Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019”.

Tuvo como propósito determinar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores. Estudio de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal, con una muestra de 60 trabajadores, a quienes se les aplicaron dos instrumentos: el cuestionario de comunicación asertiva y el cuestionario de evaluación del desempeño laboral. Encontrándose que la comunicación asertiva de los trabajadores es Adecuada y su desempeño laboral alcanza un nivel óptimo. Los resultados fueron que la dimensión de calidad, la única que no presenta relación con la comunicación asertiva, mientras que la dimensión de orientación por resultados presenta una relación significativa baja de 0.288; y las dimensiones de relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo presentan una relación significativa moderada respecto a la comunicación asertiva, alcanzando los índices de correlación de 0.608, 0.582 y 0.542 respectivamente. Concluyó que existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores, presentó un Rho de Spearman de 0.588

Yanez (2017), con su investigación titulada: “La comunicación interna de la Municipalidad de Surco en el liderazgo organizacional”.

Tuvo como objetivo identificar como la comunicación interna de la municipalidad se relaciona en el liderazgo organizacional. La metodología fue de enfoque cuantitativo no probabilístico, empleando métodos descriptivos. Se obtuvo por resultados que la comunicación interna de la municipalidad se relaciona significativamente en el liderazgo organizacional, con un promedio porcentual del 79.61%; que significa que el nivel de relación es alto entre las variables respectivas. “Concluyó que, dentro de la problemática de la comunicación interna de la Municipalidad de Surco en el Liderazgo organizacional, los resultados del análisis evidencian que la comunicación interna se relaciona significativamente en el liderazgo organizacional, con un promedio porcentual significativamente alto de 78.01%”.

Pardo (2017), en su estudio: “Relación entre la comunicación Interna y la satisfacción laboral en los trabajadores del Establecimiento de Salud de Yapatera, Chulucanas, Piura 2016”.

En el estudio de la comunicación interna se estudiaron los aspectos de la comunicación ascendente, descendente y horizontal. Se estudió satisfacción laboral, salario, promoción, reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros; junto con la empresa y la dirección. Se utilizó un cuestionario aprobado por evaluación real y sometido a una prueba de confiabilidad, con índices de satisfacción laboral de 0,821 e índices de comunicación interna de 0,934. Los resultados muestran $r=0.696$ y $\text{Sig.}<0.05$ demostrando la relación entre las variables estudiadas.

Locales

Escobedo y Segovia (2020), en su trabajo de investigación: “Comunicación asertiva como técnica del liderazgo efectivo en la municipalidad distrital de Aguas Verdes, provincia de Zarumilla, región Tumbes, 2019”.

Tuvo como objetivo determinar en qué medida la comunicación asertiva como técnica contribuye a un liderazgo efectivo en la municipalidad. Investigación descriptiva, de diseño no experimental y transversal, aplicándose una encuesta a una muestra 57 colaboradores. “Determinándose que la comunicación asertiva es una técnica muy útil e imprescindible en el liderazgo efectivo, porque valora a la persona y promueve la confianza, fortalece las relaciones interpersonales, los indicadores de la comunicación fueron: uso de la retroalimentación 49.66%, simplificación del lenguaje 50.00%, escucha activa 48.33%, control de emociones 49.33% y observaciones de señales no verbales son reflejadas con el 50.00%, observándose que no se encuentran muy desarrolladas. El liderazgo involucra las dimensiones seguridad expresadas con I 48.25%, guía 53.25%, sabiduría 52.00 y poder 46.75%, presenciándose que la capacidad de liderazgo no está muy acentuada”.

Huamán C. y Huaman S. (2017), en su investigación: “La comunicación interna (CI) y el valor añadido social en las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Distrito de Tumbes, 2016”.

Su objetivo fue determinar en qué medida la comunicación interna permite generar valor añadido social en las empresas. Investigación de modelo descriptivo correlacional; de diseño no experimental transversal. La muestra estuvo constituida por 50 colaboradores, a quienes se aplicaron las técnicas de encuestas, entrevistas y observación. Concluyeron que la comunicación interna generar valor añadido social. Los componentes de CI; capacitación, publicidad, clima y políticas laborales por estar implícita y orientarse a las personas, como elemento núcleo de las empresas comerciales, intención que tuvo efecto en la adquisición de mejores destrezas y

habilidades, como consecuencia un alto rendimiento laboral, permitiendo un buen posicionamiento comercial e imagen corporativa, actitud favorable hacia el empleo de los colaboradores y propiciar condiciones laborales de comodidad y seguridad. Concluyeron; que se brindó capacitación mediante certámenes académicos y oportunidades laborales para contar con personal con más profesionalismo, visualizándose en 16% a tiendas EFE y CURACAO. Las técnicas publicitarias estuvieron inducidas a los trabajadores con información interna, a los clientes con anuncios comerciales, diseñándose en función a objetivos laborales y comerciales, como la mejora del trabajo y ganar lealtad de los clientes, ofreciéndose una información pertinente, exacta y oportuna, accediendo a un buen posicionamiento empresarial. Indicándose a Tiendas EFE 22% y 16%. CURACAO.

2.3 Definición de términos básicos

Actitudes. - “Son disposiciones para actuar de acuerdo o en desacuerdo en relación a un planteamiento, persona, acontecimiento o situación determinada” (Arbaiza, 2010, p. 116).

Adecuación persona-puesto. - “Ajuste existente entre las capacidades de una persona y las demandas de un puesto, así como entre los anhelos y motivaciones de las personas y los atributos y recompensas del trabajo” (Griffin, Phillips, y Gully, 2017).

Análisis del desempeño. - “Verificar que exista una deficiencia de desempeño y determinar si tal deficiencia debería rectificarse por medio de capacitación o a través de algún otro medio (como transferir al colaborador)” (Dessler, 2009).

Comunicación. - “Es la capacidad de escuchar y transmitir ideas de forma positiva, usando el canal conveniente en el momento oportuno y proporcionando datos concretos para respaldar las observaciones y conclusiones” ((Louffat, 2010, p. 213).

Comportamiento organizacional. - “Estudio del comportamiento humano en entornos organizacionales, la interfaz entre el comportamiento humano y la organización, y la organización misma” (Griffin, Phillips, & Gully, 2017).

Eficacia. - “Hacer las cosas correctas o realizar actividades de tal forma que se logren las metas de la organización” (Robbins y Coulter, 2014).

Equipo de trabajo. - “Grupo en el cual los esfuerzos personales otorgan como resultado un desempeño mayor que la suma de las aportaciones por persona” (Robbins y Judge, 2013).

Efectos organizacionales. - “Son aquellos que afectan el comportamiento y el desempeño laboral. Los más comunes son el ausentismo, relaciones laborales pobre, baja productividad, elevado índice de accidentes, alto índice de rotación de personal, clima organizacional nocivo, insatisfacción y baja calidad laboral” (Louffat, 2010, p. 223).

CAPITULO III: METODOS Y MATERIALES

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.

Hipótesis general

“La incidencia de la comunicación asertiva es positiva y significativa sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021”.

Hipótesis específicas

- a. “La escucha activa de la comunicación asertiva incide de manera positiva y significativa sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital”.
- b. “El control de emociones de la comunicación asertiva tiene incidencia positiva y significativa sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital”.
- c. “ Las observaciones de las señales no verbales de la comunicación asertiva son positiva y significativa sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital”.

A. Tipo de estudio.

El estudio fue descriptivo – correlacional, porque describió el comportamiento de la comunicación asertiva y satisfacción laboral y la asociación entre ellas. Al respecto, Hernández, Fernández, y Baptista (2014) dicen:

“Es correlacional porque pretende conocer la relación o grado de relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto determinado. De esta forma, la investigación descriptiva tiene como objetivo identificar las características, características y perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno analizado”.

Por su enfoque cuantitativo, los datos recopilados fueron numéricos, información procesada por medio del SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), interpretándose con la estadística descriptiva e inferencial. Su confiabilidad se determinó con el Alfa de Cronbach, y para calcular la prueba de hipótesis se empleó el Coeficiente de Spearman, expresando su asociatividad y/o correlación.

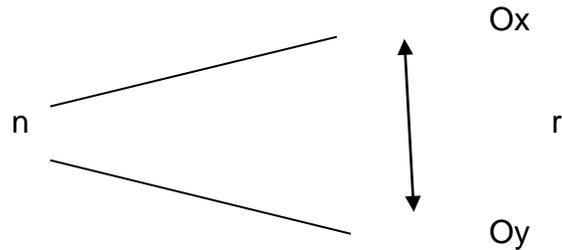
B. Diseño de investigación.

No experimental, porque las variables comunicación asertiva y satisfacción laboral en la MDPH; se estudiaron tal como sucedieron en la realidad. Según Hernández et al. (2014), refieren “A la investigación que se realiza sin manipular variables intencionalmente. En otras palabras, son estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”.

Transversal, La investigación correspondió al año 2021. Al respecto, Hernández et al. (2014), afirma. “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una foto de lo que esta pasando”.

El diseño de contrastación de hipótesis fue correlacional, demostrándose con el esquema siguiente:

Dónde:



Dónde:

n = Muestra de estudio

Ox = Observación de la variable Comunicación asertiva

Oy = Observación de la variable Satisfacción laboral

r = Relación entre variables

3.2 Población, muestra y muestreo

3.2.1. Población

Para Hernández et al. (2014) indico. “Es el conjunto de personas, objetos, eventos o comunidades de los que se desea conocer algo en una investigación” (p.174). “La población de los colaboradores entre funcionarios y servidores administrativos, fue constituida por un total de 30 trabajadores” (MDPH- UP-2021).

3.2.2. Muestra

La muestra fue censal, no probabilística. En consecuencia, Hernández et.al. (2014) lo define: “La muestra no probabilística, también conocida como muestras dirigidas, implican un procedimiento de selección basado en las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización de ser elegidos” (p. 189).

Muestra de este estudio es no probabilística o por conveniencia porque los elementos a ser considerados será el mismo número de trabajadores que conformaron la población es decir 30 trabajadores administrativos entre funcionarios y servidores públicos de la entidad.

3.3.3. Muestreo

Se utilizó el muestreo no probabilístico o por conveniencia. Para cada variable comunicación asertiva y satisfacción laboral se aplicó un cuestionario con 15 preguntas en escala de Likert, a los 30 trabajadores entre funcionarios y servidores administrativos de la municipalidad, en su puesto de trabajo.

3.3 Métodos, técnicas e instrumentos

3.3.1. Métodos.

Por su parte Velásquez y Rey (2010) refieren:

A los procedimientos que permiten la elaboración teórica de los datos, los que posibilitan la elaboración de generalizaciones en forma de teorías, hipótesis, leyes

conceptos, hechos científicos, etc., y en tal sentido se manifiesta de forma general; en el desarrollo de la investigación; se aplicaron los siguientes métodos:

Método descriptivo

Por cuanto “se describió todo el comportamiento de las variables comunicación asertiva y satisfacción laboral a través de sus indicadores, percibida por los trabajadores de la municipalidad; con el objetivo de determinar la incidencia de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la MDPH”.

Método analítico

Se emplea “sobre todo al momento del procesamiento de toda la información recopilada a través de una variada documentación, durante la primera etapa del proyecto, la misma que una vez seleccionada se catalogará y se extraerán los temas más relevantes respecto a nuestra formulación del problema, hipótesis y objetivos”.

Método sintético

“Se utilizará durante la elaboración de las conclusiones, las mismas que permitirán elaborar recomendaciones para dar solución al problema planteado en la investigación. También se utilizará al momento de evaluar los Tablas, figuras y la las entrevistas y al momento de elaborar el resumen en el marco teórico”.

Método cuantitativo

Tiene como objetivo explicar y predecir y/o gestionar fenómenos a través de un método de recolección de datos numéricos donde se recopilan y analizan datos cuantitativos sobre variables de comunicación persuasiva y satisfacción laboral. Los

datos recolectados son codificados y organizados en tablas e imágenes de acuerdo a los objetivos del proyecto de investigación”.

3.3.2. Técnicas

Según Bernal (2010), su ejecución de la investigación se emplearon las técnicas siguientes:

Técnica de la encuesta

“La encuesta es un procedimiento de la investigación, que consiste en recopilar información de los encuestados, mediante un cuestionario, previamente diseñado para obtener información específica” (Bernal, 2010).

Para la aplicación de la encuesta se diseñaron dos cuestionarios, estructurándose quince (15) preguntas, para la variable comunicación asertiva y 15 ítems para satisfacción laboral; valorándolas cada pregunta con la Escala de Likert: De acuerdo (DA) 3, Indeciso (I) 2; En desacuerdo (ED) 1. (Ver Anexos 3, 4 y 5).

Técnica documental

Que, “permitieron revisar, analizar y cuestionar la literatura de los textos, revistas, informes técnicos y administrativos y artículos científicos.

3.3.3. Instrumentos

Cuestionario:

Se estructuraron quince (15) preguntas, para la variable comunicación asertiva y 15 ítems para satisfacción laboral; valorándolas cada pregunta con la Escala de Likert: De acuerdo (DA) = 3, Indeciso (I) = 2; En desacuerdo (ED) = 1; que se aplicará a los 30 colaboradores administrativo de la municipalidad. (Anexo 3 y 4)

Confiabilidad del instrumento.

La fiabilidad es la consistencia interna del instrumento y se puede estimar con el alfa de Cronbach". "La medida de la fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados" (Welch y Comer, 1988).

"Cuanto más cerca de 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra de investigación" (Welch y Comer, 1988).

"Cuanto más cerca de 1, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra de investigación". (Welch & Comer, 1988)

"Para el cálculo de la fiabilidad del instrumento se realizó con una prueba piloto 20 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, evidenciándose que este tipo de instrumento es aplicado en la mayoría de las investigaciones realizadas".

Tabla 2: Confiabilidad de Comunicación asertiva

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.903	.904	15

Fuente: Encuestas

“El índice de Confiabilidad Alfa de Cronbach presenta un valor de 0,903 para las 15 preguntas de la variable comunicación asertiva, es decir se afirma que existe confiabilidad interna del instrumento de medición por cuanto el resultado es cercano a la unidad, de acuerdo con la teoría”. (Tabla 4 y Anexo 6)

Tabla 3: Confiabilidad de Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.720	.709	15

Fuente: Encuestas

“El índice de Confiabilidad Alfa de Cronbach presenta un valor de 0,720 para las 15 preguntas de la variable satisfacción laboral, es decir se afirma que existe confiabilidad interna del instrumento de medición por cuanto el resultado es cercano a la unidad, de acuerdo con la teoría”.

3.4. Plan de procesamiento y análisis

Procesamiento

Acopiada la información, se utilizó el programa Excel para organizar y clasificar los datos cuantitativos en una matriz de tabulación. El proceso fue el siguiente: “primero, separar información de acuerdo a los criterios de evaluación. Una vez

realizado este primer paso, se procedió a ingresar y procesar la información aplicando los métodos y técnicas correspondientes; luego se realizó el procesamiento de datos aplicando el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)”

Análisis

Aplicando el software estadístico SPSS, se obtuvieron datos cuantitativos expresados en indicadores, coeficientes y tablas de frecuencias. Asimismo, aplicando el Rho de Spearman y sus niveles de significancia permitió probar o desaprobar la hipótesis y encontrar su asociatividad entre las variables. Luego se discutieron estos resultados cuantitativos en el argumento con los antecedentes y estado del arte, alcanzando los objetivos de la investigación: de determinar la incidencia de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021.

La hipótesis fue comprobada con el Rho de Spearman se considera positiva si se encuentra en el rango de 0.01 a 1. Si es 1 la correlación es positiva grande y perfecta; de 0.90 a 0.99, correlación positiva muy alta; de 0.7 a + 0.89, de correlación positiva alta; de 0.4 a 0,69 correlación positiva moderada; de 0.2 a 0.39 correlación positiva baja; de 0.01 a 0.19 correlación positiva muy baja y será significativa cuanto más se aproxime a 1.

Tabla 4: Niveles de significancia para comprobación de hipótesis

Valor	Significado
• ± 0.01 a ± 0.25	• No es significativo
• ± 0.2 a ± 0.50	• Poco significativo
• ± 0.51 a ± 0.75	• Significativo
• ± 0.76 a ± 1	• Muy significativo

Fuente: Elaboración propia

Según los parámetros establecidos por el investigador se menciona que se considerará muy significativo si se encuentra en el rango de ± 0.76 a ± 1 ; asimismo indica que si el rango se encuentra entre ± 0.51 a ± 0.75 será significativo, además si el rango se encuentra entre ± 0.2 a ± 0.50 será considerado poco significativo, de tal manera si el rango se encuentra entre ± 0.01 a ± 0.25 no es significativo.

3.5. Definición y operacionalización de variables

Variable independiente: Comunicación asertiva

Definición conceptual

Son **conductas** que **permiten al** interlocutor **expresar** y **mostrar** sus **inquietudes**, **metas**, intereses, necesidades y valores personales. **Significa** la expresión honesta y **lícita** de los propios derechos, sentimientos, creencias e intereses sin violar o **subestimar** los derechos de los demás. (Remor y Amorrós, 2013, p. 2)

Dimensiones

- a. Escucha activa.
- b. Control de las emociones.
- c. Observación de las señales no verbales

Definición operacional

Los datos para medir los indicadores se obtendrán de fuentes primarias, mediante la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario conteniendo 15 ítems con la escala de Likert: “3 De acuerdo, 2 Indeciso, 1 En desacuerdo”; este instrumento fue dirigido a una muestra de 30 trabajadores administrativos: entre funcionarios y servidores administrativos, en sus oficinas, en horarios de trabajo. Tabla 5, (Anexo 1 y 2).

Tabla 5: Dimensiones e ítems de la variable comunicación asertiva

Dimensiones	Pregunta	Instrumento y escala de medición
• Escucha activa	01, 02, 03, 04, 05	Cuestionario
• Control de emociones	06, 07, 08, 09, 10	Escala de Likert De acuerdo (3)
• Observación de las señales no verbales	11, 12, 13, 14, 15	Indeciso (2) En desacuerdo (1)

Fuente: Cuestionario

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Definición conceptual.

La satisfacción laboral del trabajador, “denominada satisfacción laboral o satisfacción del trabajo, se refiere a la actitud general de un empleado hacia su trabajo. Cuando se trata de satisfacción laboral”. “Es más una actitud que un comportamiento, y es un resultado que concierne a muchos gerentes ya que un empleado satisfecho, a diferencia de uno insatisfecho, se presente a trabajar, es más productivo y permanece en la organización” (Robbins y Coulter, 2014).

Dimensiones:

- a. Compañerismo laboral
- b. Supervisión
- c. Sueldo
- d. Empleo actual
- e. Oportunidad de ascensos

Definición operacional.

“La medición de los indicadores de la variable satisfacción del trabajador, se recopilaron de fuentes primarias, empleando la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario, constituido por 15 ítems, valorándolos con la Escala de Likert: 3 De Acuerdo, 2 Indeciso; 1 En Desacuerdo; a una muestra de 30 trabajadores administrativos entre funcionarios y servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, en sus oficinas, en horario de trabajo”. (Tabla 3) (Anexo 1 y 2)

Tabla 6: Dimensiones e ítems de la variable satisfacción laboral.

Dimensiones	Ítems	Instrumento y escala de medición
. Compañerismo laboral	16, 17, 18	Cuestionario
. Supervisión	19, 20,	Escala de Likert
. Empleo actual	21, 22, 23, 24	De acuerdo (DA) 3
. Sueldo	.25, 26, 27	Indeciso (I) 2
. Oportunidad de ascensos	28, 29, 30	en desacuerdo (ED) 1

Fuente: Cuestionario

“La matriz de consistencia y operacionalización de variables se aprecia en el Anexo 1 y 2”.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Para el objetivo general: Determinar la incidencia de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 7: Incidencia de la Comunicación asertiva en la satisfacción laboral

Nivel	Comunicación asertiva			Satisfacción laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	35 a 45	17	56.7	35 a 45	10	33.3
Medio	24 a 34	8	26.7	24 a 34	16	53.3
Bajo	15 a 24	5	16.7	15 a 24	4	13.3
	Totales	30	100.0		30	100.0

Fuente: Encuesta.

Los resultados de la encuesta aplicada nos revelan que las respuestas la comunicación asertiva de nivel alto fueron del 56,7%, para el nivel medio del 26,7% y para el nivel bajo le correspondió el 16,7% con una incidencia en la satisfacción laboral de nivel medio de 53,3%, para el nivel alto de 33,3% y para el nivel bajo fueron de 13,3% de las contestaciones de los colaboradores de la MDPH.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: La incidencia de la comunicación asertiva es positiva y significativa sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021.

Tales resultados los podemos comprobar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,575, indicando una asociación positiva moderada, resultado de nivel significativo y teniendo un p value de $.001 < 0.05$, se acepta la hipótesis de trabajo.

Tabla 8: Correlación entre comunicación asertiva y satisfacción laboral

	Coeficiente Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Satisfacción laboral
Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación		,575**
	Sig. (bilateral)		.001
	N		30
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,575**	
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	30	

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

Fuente: Encuesta

Según los parámetros establecidos por el investigador se menciona que se considerará muy significativo si se encuentra en el rango de ± 0.76 a ± 1 ; asimismo indica que si el rango se encuentra entre ± 0.51 a ± 0.75 será significativo, además si el rango se encuentra entre ± 0.26 a ± 0.50 será considerado poco significativo, de tal manera si el rango se encuentra entre ± 0.01 a ± 0.25 no es significativo. (Spearman, 1927) (Anexo 6)

Para el objetivo específico 1: Describir la incidencia de la escucha activa de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.

Tabla 9: Incidencia de la Escucha activa en la satisfacción laboral

Nivel	Escucha activa			Satisfacción laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	12 a 15	20	66.7	35 a 45	10	33.3
Medio	8 a 11	7	23.3	24 a 34	16	53.3
Bajo	5 a 7	3	10.0	15 a 24	4	13.3
	Totales	30	100.0		30	100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión de la escucha activa tuvo como resultados un nivel alto del 66,7%, para el nivel medio de 23,3% y para el nivel bajo de 10,0% con una incidencia en la satisfacción laboral de nivel medio de 53,3%, para el nivel alto de 33,3% y para el nivel bajo fueron de 13,3% de las contestaciones de los colaboradores de la MDPH.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: La escucha activa de la comunicación asertiva incide de manera positiva y significativa sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.

Tabla 10: Correlación entre escucha activa y satisfacción laboral

Coeficiente Rho de Spearman	Escucha activa	Satisfacción laboral
Escucha activa	Coeficiente de correlación	,424*
	Sig. (bilateral)	.001
	N	30
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,424*
	Sig. (bilateral)	.001
	N	30

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

Fuente: Encuestas

Estos resultados los podemos evidenciar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,424 de tipo poco significativo, revelándonos que existió una relación de incidencia positiva moderada y poca significativa entre la dimensión escucha activa de la variable comunicación asertiva y la satisfacción laboral, resultados que nos llevaron a la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 1 ya que $.001 < 0.005$.

Para el objetivo específico 2: Determinar la incidencia del control de emociones de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.

Tabla 11: Incidencia del Control de emociones en la satisfacción laboral

Nivel	Control de emociones			Satisfacción laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	12 a 15	17	56.7	35 a 45	10	33.3
Medio	8 a 11	11	36.7	24 a 34	16	53.3
Bajo	5 a 7	2	6.7	15 a 24	4	13.3
	Totales	30	100.0		30	100.0

Fuente: Encuesta.

Para la dimensión que midió el control de las emociones tuvo contestaciones de nivel alto con el 56,7%, para el nivel medio con el 36,7% y para el nivel bajo con el 6,7% de ellas, con una incidencia en la satisfacción laboral de nivel medio de 53,3%, para el nivel alto de 33,3% y para el nivel bajo fueron de 13,3% de las contestaciones de los colaboradores del municipio de Pampas de Hospital.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: El control de emociones de la comunicación asertiva tiene incidencia positiva y significativa sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.

Aceptamos la prueba de hipótesis de trabajo para el objetivo específico dos, por cuanto el cálculo del coeficiente Rho de Spearman nos resultó en 0,503 de nivel significativo, indicándonos que existió una relación positiva moderada y significativa entre la dimensión control de emociones de la variable comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.

Tabla 12: Correlación entre control de emociones y satisfacción laboral

Coeficiente Rho de Spearman		Control de emociones	Satisfacción laboral
	Coeficiente de correlación		,503**
Control de Emociones	Sig. (bilateral)		.005
	N		30
	Coeficiente de correlación	,503**	
Satisfacción Laboral	Sig. (bilateral)	.005	
	N	30	

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

Fuente: Encuestas

Para el objetivo específico 3: Explicar la incidencia de las observaciones de las señales no verbales de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.

Tabla 13: Incidencia de las señales no verbales en la satisfacción laboral

Nivel	Señales No verbales			Satisfacción laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	12 a 15	18	60.0	35 a 45	10	33.3
Medio	8 a 11	9	30.0	24 a 34	16	53.3
Bajo	5 a 7	3	10.0	15 a 24	4	13.3
	Totales	30	100.0		30	100.0

Fuente: Encuesta.

En cuanto a la dimensión tres que computó las observaciones de las señales no verbales tuvieron respuestas de nivel alto con 60,0% de ellas, para el nivel medio del 30,0% y para el nivel bajo del 10,0% con una incidencia en la satisfacción laboral de nivel medio de 53,3%, para el nivel alto de 33,3% y para el nivel bajo fueron de 13,3% de las contestaciones de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes. Observándose que la dimensión y la variable se sitúan en el mismo nivel.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: Las observaciones de las señales no verbales de la comunicación asertiva son positiva y significativa sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.

Tabla 14: Correlación entre señales no verbales y satisfacción laboral

Coeficiente Rho de Spearman		Señales no verbales	Satisfacción laboral
Señales No Verbales	Coeficiente de correlación		,592**
	Sig. (bilateral)		.001
	N		30
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,592**	
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	30	

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

Fuente: encuestas

Con estos resultados se acepta la hipótesis de trabajo ya que la significación de $.001 < 0.005$ para el objetivo específico tres; siendo el coeficiente Rho de Spearman de 0,592 y significativo, nos indica que existió una relación positiva moderada y significativa entre la dimensión observaciones de las señales no verbales de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.

4.2 Discusión

En cuanto al objetivo general: Determinar la incidencia de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021.

Los resultados de la encuesta aplicada nos revelan que las respuestas de nivel alto fueron del 56,7%, tuvieron una incidencia en la satisfacción laboral de nivel medio de 53,3%. Su asociación fue positiva moderada con 0.575, de resultado significativo; afirmándose que un intercambio de ideas entre trabajadores en general, en un contexto que no vulnere los derechos humanos, tanto del emisor como receptor, generara un comportamiento laboral y una actitud positiva e el trabajo que desarrolla.

Oyola, (2018) en su tesis sobre la comunicación asertiva, define que son habilidades sociales que pueden desarrollarse para mejorar la calidad de las relaciones tanto humanas como laborales. La mayoría de los colaboradores de la empresa, mantienen una relación y comunicación directa y abierta entre ellos mismos

Existen coincidencias entre los resultados de nuestra investigación realizada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital y los encontrados por Oyola, (2018).

Respecto al objetivo específico 1: Describir la incidencia de la escucha activa de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.

La dimensión de la escucha activa tuvo como resultados un nivel alto del 66,7%, de las contestaciones que incidieron en la satisfacción laboral de nivel medio de 53,3%. Reafirmandose con el Rho de Spearman de 0.424, indicando una asociación positiva

moderada poco significativa. Estos resultados precisan que en ciertas oportunidades se dan ordenes e instrucciones en un solo sentido sin tomar conocimiento que el trabajador ha entendido el mensaje para asegurar la realización de un trabajo efectivo.

Gamarra, (2022) la mejora del flujo comunicativo y el nivel actual de satisfacción laboral se confirma que, si se mantiene activa la libre y fluida comunicación en todos los niveles de jerarquía de la organización, esto aumentará el nivel de satisfacción laboral.

Podemos afirmar que existen coincidencias entre los hallazgos de la investigación realizada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital y los descubrimientos de Gamarra, (2020).

En lo que concierne al objetivo específico 2: Determinar la incidencia del control de emociones de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.

Para la dimensión que midió el control de las emisiones tuvo contestaciones de nivel alto con el 56,7, con una incidencia en la satisfacción laboral de nivel medio de 53,3%. Existiendo una asociación positiva moderada y significativa con un $p \text{ value} \leq 0.005$, explicándose que la existencia de intereses opuestos en el centro de trabajo entre trabajador y directivos, distorsionan la comunicación y pueden deteriorar las relaciones laborales, siendo necesario realizar un proceso de inducción y fortalecimiento de temas con contenido de relaciones humanas.

Escobedo y Segovia, (2020) Determinaron:

Que la comunicación asertiva es una técnica muy útil e imprescindible, porque valora a la persona y promueve la confianza, fortalece las relaciones interpersonales, los indicadores de la comunicación fueron: escucha activa 48.33%, control de emociones 49.33% y observaciones de señales no verbales son reflejadas con el 50.00%, observándose que no se encuentran muy desarrolladas.

Existen acercamientos entre los hallazgos encontrados en la investigación a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital y los resultados de los investigadores Escobedo y Segovia, (2020).

En cuanto al objetivo específico 3 de explicar la incidencia de las observaciones de las señales no verbales de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.

En cuanto a la dimensión tres que computó las observaciones de las señales no verbales tuvieron respuestas de nivel alto con 60,0% de ellas, para el nivel medio del 30,0% con una incidencia en la satisfacción laboral de nivel medio de 53,3% y con 33.3% para el nivel alto. Se corroboran con un Spearman de 0.592 que señala una asociación positiva moderada y significativa; observándose que por gestionar el tiempo para alcanza mayor productividad; se muestran los gestos y ademanes que fortalecen a la comunicación expresada en palabra, en ciertos casos las señales son muy utilizadas, implicando mayor confianza.

Escobedo y Segovia, (2020) obtuvo resultados con indicadores de la comunicación en la dimensión de las observaciones de señales no verbales son reflejadas con el 50,0% de las respuestas y observando que no se encuentran muy desarrolladas.

Estos resultados de la investigación realizada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital mantienen ciertas coincidencias con los hallazgos de Escobedo y Segovia, (2020).-

CAPITULO V: CONCLUSIONES

a. Se determinó que la comunicación asertiva con 56.7% tuvo una incidencia en la satisfacción laboral con 53.3%. reafirmando su asociación positiva moderada expresada con el Rho de Spearman de 0.575. Explicando estas cifras que un manejo y desarrollo en el intercambio de ideas y entendimiento de los mensajes entre todos los trabajadores de la municipalidad.

b. La dimensión de la escucha activa tuvo como resultados un nivel alto del 66,7%, que tuvo para una incidencia en la satisfacción laboral de nivel medio de 53,3%, reafirmandose con el Rho de 0.424 que indica una asociación positiva moderada y poca significativa. Este escenario puntualiza que la escucha activa propicia poco el respeto mutuo entre todos los trabajadores, lo que dificulta un ambiente de trabajo de confianza y un cambio de actitud laboral.

c. Para la dimensión que midió el control de las emociones de la comunicación asertiva. Se acepta la hipótesis de trabajo con un Rho de Spearman de 0,503, y una significación de 0.005; a base de las respuestas de los colaboradores que indicaron un nivel alto de 56,7%, con una incidencia en la satisfacción laboral de nivel medio de 53,3%. Demostrándose que en el conjunto de trabajadores no tienen un control de los fenómenos afectivos dificultando la comunicación, propiciando una respuesta poco favorable en la ejecución de su trabajo.

d. En cuanto a la dimensión las observaciones de las señales no verbales tuvieron respuestas de nivel alto con 60,0% de ellas, con una incidencia en la satisfacción

laboral de nivel medio de 53,3%, aceptándose la hipótesis de trabajo con un Rho de Spearman de 0,592, que indica una asociación positiva moderada y significativa. Existiendo la necesidad de profundizar una comunicación corporal, que evidencie lo que se quiere comunicar a fin de alcanzar mayor entendimiento.

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

a. Las autoridades municipales deben establecer canales de comunicación más efectivos en todos los niveles de la organización a fin de que los trabajadores puedan tener conocimiento de la información a nivel organizacional, de área administrativa y del puesto de trabajo.

b. Es necesario establecer un manual de comunicaciones cuyo contenido induzca al trabajador contar con las formas necesarias para comunicarse. Asimismo, se debe propiciar un clima laboral favorable para que el trabajador libere ese temor para hacer llegar su inquietud.

c. Es necesario brindar cursos de capacitación de desarrollo organizacional, que mejore su desarrollo personal y profesional y sienta que pertenece a una organización y que es momento de trabajar en equipo.

d. Es conveniente que las expresiones verbales se refuercen con señales no verbales para generar confianza y respeto mutuo entre los trabajadores; a fin de propiciar un ambiente laboral favorable y afianzar los valores institucionales.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Ansede, E. P. (2010). La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento. Coruña, España: Universidad de la Coruña.

Arbaiza, L. (2010). Comportamiento organizacional: bases y fundamentos. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.

Bernal. (2010). Metodología de la investigación. México: Pearson - Prentice Hall.

Bernaola, T. S. (2019). Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.

Campos , G., y Campos , R. (2014). La comunicación. Ica (Perú): Imagen & Diseño.

Castanyer , O. (2014). Asertividad. Bilbao (España): Editorial Desclée de Brouwer.

Dessler , G. (2009). Administración de recursos humanos. México: Mc Graw Hill.

Escobedo, M. I. y Segovia, L. A. (2020). Comunicación asertiva como técnica del liderazgo efectivo en la municipalidad distrital de Aguas Verdes, provincia De Zarumilla, región Tumbes, 2019. Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.

Ferrero , M., y Martin, M. (2013). Comunicación asertiva. Buenos Aires (Argentina): Editorial Biblos.

Flores, B. M. (2017). La comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de calzado grupo Montalvo. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Griffin, R., Phillips, J. M. y Gully, S. M. (2017). Comportamiento organizacional: Administración de personas y organizaciones. México: Cengage Learning.

Hernández, Fernández y Baptista. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill - Educación.

Huamán , C. L. y Huaman , S. L. (2017). La comunicación interna y el valor añadido social en las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Distrito de Tumbes, 2016. Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.

Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). Comportamiento organizacional. México: McGraw-Hill/Interamericana editores.

Louffat, E. (2010). Administración: Fundamento del proceso administrativo. Buenos Aires: Cengage Learning.

Madrigal, B. (2009). Habilidades Gerenciales. México: McGraw-Hill/Interamericana editores.

Mestanza, A. R., y Ubillus, C. M. (2019). Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional del Instituto Cayetano Heredia. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

- Montané, N. (2008). La asertividad en el trabajo: una competencia esencial para un desempeño laboral exitoso. Revista del Banco Central de Cuba N° 4.
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Oyola , V. J. (2018). La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A.S. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javerian.
- Pardo, A. G. (2017). Relación entre la comunicación Interna y la satisfacción laboral en los trabajadores del Establecimiento de Salud de Yapatera, Chulucanas, Piura 2016. Piura, Tumbes: Universidad Nacional de Piura.
- Perez, y Fidalgo. (2007). Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.
- Pintado , P. E. (2014). Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano. Lima, Perú: Dennis Morzán.
- Puchol, L., Nuñez, A., Ongallo, C., Puchol, I., Martín, M. J., Castaño, I., & Sánchez, G. (2003). El libro de las habilidades directivas. Madrid (España): Ediciones Díaz de Santos.
- Remor , B. y Amorrós, G. (2013). Empatía. Bogotá (Colombia): Editor Delta Publicaciones.
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2014). Administración. México: Pearson Educación.

Robbins, S., y Coulter, M. (2014). Administración. México: Pearson Educación.

Robbins, S., y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación.

Sánchez, K. y Ospina, Y. (2014). La comunicación asertiva como función integradora de la práctica gerencial. Colección Académica de Ciencias Sociales Vol. 1 (N° 1), 13 - 39.

Toro, A. F. (2010). Clima organizacional: Una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana. Medellín, Colombia: Artes Gráficas JAVA.

Velásquez, F. R., y Rey, C. N. (2010). Metodología de la investigación científica. Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.

Welch, S., y Comer, J. (1988). Quantitative Methods for Public Administration. In Books/Cole Publishing Co. USA: Wadsworth.

Werther, Jr., W. B., y Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Yanez, R. A. (2017). La comunicación interna de la Municipalidad de Surco en el liderazgo organizacional. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Comunicación asertiva y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Tipo
<p>Problema general ¿Cuál es la incidencia de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿De qué manera repercute la escucha activa de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital? ¿Qué incidencia tiene el control de emociones de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital? ¿Cuál es la incidencia de las observaciones de las señales no verbales de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital? 	<p>Objetivo general “Determinar la incidencia de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021”.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <ol style="list-style-type: none"> “Describir r la incidencia de la escucha activa de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú”. “Determinar la incidencia del control de emociones de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital”. “Explicar la incidencia de las observaciones de las señales no verbales de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital”. 	<p>Hipótesis general “La incidencia de la comunicación asertiva es positiva y significativa sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021”.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> “La escucha activa de la comunicación asertiva incide de manera positiva y significativa sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital”. “El control de emociones de la comunicación asertiva tiene incidencia positiva y significativa sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital”. “Las observaciones de las señales no verbales de la comunicación asertiva son positiva y significativa sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital”. 	<p>Variable independiente</p> <p>Comunicación asertiva</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Tipo descriptivo correlacional</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p>

Anexo 2: : Matriz de operacionalización.

Título: Comunicación asertiva y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2021

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Instrumento y escala de medición
Independiente Comunicación asertiva	<p>“Son comportamientos que resultan efectivos para que el interlocutor exprese y muestre sus preocupaciones, objetivos, intereses, necesidades y valores personales. Se trata de la expresión honesta y legítima de los propios derechos, sentimientos, creencias e intereses sin violar o menospreciar los derechos de los demás” (Remor y Amorrós, 2013, p. 2).</p>	<p>“Los datos para la medición de los indicadores, se obtendrán de fuentes primarias, mediante la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario conteniendo 15 ítems con la escala de Likert: 3 De acuerdo, 2 Indeciso, 1 En desacuerdo, este instrumento fue dirigido a una muestra de 30 trabajadores administrativos: entre funcionarios y servidores administrativos, en sus oficinas, en horarios de trabajo”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha activa. • Control de las emociones. • Observación de las señales no verbales 	<p>1, 2, 3, 4, 5 6, 7, 8, 9, 10 11, 12, 13, 14, 15</p>	<p style="text-align: center;">Cuestionario</p> <p style="text-align: center;">Escala de Likert</p> <p>De Acuerdo (DA) 3 Indeciso (I) 2 En Desacuerdo (ED) 1</p>
Satisfacción laboral	<p>“Es una actitud más que un comportamiento, es un resultado que concierne a muchos gerentes ya que es más probable que un empleado satisfecho, a diferencia de uno insatisfecho, se presente a laborar, tenga niveles de desempeño más elevados y permanezca en la organización” (Robbins y Coulter, 2014).</p>	<p>“La medición de los indicadores de la variable satisfacción del trabajador, se obtuvieron de fuentes primarias, empleando la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario constituido por 15 ítems, valorándolos con la Escala de Likert: 3 De Acuerdo; 2 Indeciso; 1 En Desacuerdo; a una muestra de 30 trabajadores administrativos entre funcionarios y servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, en sus oficinas, en horario de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compañerismo laboral • Supervisión • Empleo actual • Sueldo • Oportunidad de ascensos 	<p>16, 17, 18 19, 20 21, 22, 23, 24 25, 26, 27 28, 29, 30,</p>	<p style="text-align: center;">Cuestionario</p> <p style="text-align: center;">Escala de Likert</p> <p>De Acuerdo (DA) 3 Indeciso (I) 2 En Desacuerdo (ED) =1</p>

Anexo 3: Cuestionario variable Comunicación asertiva

I. Presentación:

El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye la investigación “**Comunicación asertiva y su incidencia sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021**”. Este cuestionario tiene una naturaleza personal y será empleada para fines investigativos. Se le solicita afablemente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en esta institución.

“Analice cuidadosamente cada proposición de la comunicación asertiva y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto”. Conteste todas las preguntas.

3 De acuerdo (DA), 2 Indeciso (I), 1 En Desacuerdo (ED)

II. Datos

Cargo: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Tiempo de servicios: _____

Test: Escala: Comunicación asertiva

N°	Pregunta	DA	I	ED
Escucha activa				
1	¿Demuestra interés por escuchar a su interlocutor?	3	2	1
2	¿Participa en toma de decisiones y actividades de grupo?	3	2	1
3	¿Predisposición de los colaboradores para conversar?	3	2	1
4	¿El jefe inmediato precisa de respuesta ante inquietudes y dudas de los colaboradores?	3	2	1
5	¿Su jefe le expresa entender y comprender fácilmente la comunicación?	3	2	1
6	¿La comunicación es empática entre colaboradores y jefe inmediato?	3	2	1
Control de las emociones				
7	¿Siento que mis compañeros son hipócritas y desleales, son malos amigos?	3	2	1
8	¿Muestra paciencia para con sus compañeros?	3	2	1
9	¿Mantiene calma y no se exalta al responder a su jefe o sus compañeros de trabajo?	3	2	1
10	¿Evita críticas y discusiones con sus compañeros de trabajo y jefe inmediato?	3	2	1
11	¿Hace preguntas impertinentes que pudieran intranquilizar a sus compañeros de trabajo?	3	2	1
Observación de las señales no verbales				
12	¿Comunican tanto sentimientos como ideas?	3	2	1
13	¿La comunicación de los mensajes se refuerza con los gestos, símbolos y señales del jefe inmediato o sus compañeros?	3	2	1
14	¿Muestra reserva y cautela de la información y opiniones?	3	2	1
15	¿Se emplea un lenguaje apropiado para un mejor entendimiento?	3	2	1

Anexo 4: Cuestionario variable satisfacción laboral

I. Presentación:

El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye la investigación “**Comunicación asertiva y su incidencia sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021**”. Este cuestionario tiene una naturaleza personal y será empleada para fines investigativos. Se le solicita afablemente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en esta institución.

“Analice cuidadosamente cada proposición de la variable satisfacción laboral y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto”. Conteste todas las preguntas.

3 De acuerdo (DA), 2 Indeciso (I), 1 En Desacuerdo (ED)

II. Datos

Cargo: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Tiempo de servicios: _____

Test: Escala: Satisfacción laboral.

N°	Preguntas	DA= 3	I= 2	ED= 1
	Compañerismo laboral			
1	El ambiente creado por mis compañeros es el adecuado para desempeñar mis funciones.	3	2	1
2	Existe cooperación continua entre compañeros de trabajo al conseguir una meta laboral.	3	2	1

3	La solidaridad es una virtud que caracteriza a nuestro grupo de trabajo.	3	2	1
	Supervisión			
4	Existe una política de supervisión de liderazgo transformacional.	3	2	1
5	Existe predisposición del inmediato superior para impulsar una mejora continua en el trabajo.	3	2	1
	Empleo actual			
6	El trabajo que realizó en la institución me permite desarrollarme personal y profesionalmente.	3	2	1
7	Se cuenta con los medios necesarios para un efectivo desempeño de las funciones y/o tareas asignadas.	3	2	1
8	El logro de los objetivos de mi trabajo contribuye al objetivo institucional,	3	2	1
9	Se cuenta con los medios necesarios para realizar mi trabajo.	3	2	1
	Sueldo			
10	Siento que las remuneraciones en la institución son bastante aceptables.	3	2	1
11	La paga por el trabajo desempeñado cubre mis expectativas económicas.	3	2	1
12	Se cuenta con diversas prestaciones y bonificaciones.	3	2	1
	Oportunidad de ascensos			
13	Existen planes de carrera para el crecimiento profesional y personal.	3	2	1
14	El inmediato superior valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	3	2	1
15	Se oferta capacitación para adquirir destrezas que repercute en el mejor desempeño.	3	2	1

Muchas gracias

Anexo 5: Solicitud para ejecución de tesis
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tumbes, 29 setiembre 2021.

Carta N° 010– 2021/ YEHC

Señor: Ing. Samuel E. Pacheco Marchán
Alcalde Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes
Ciudad.

Asunto: Autorización para Ejecución de tesis

“Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que la suscrita egresada de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes”, presenta el proyecto de tesis: **“Comunicación asertiva y su incidencia sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021”**; para optar el título de Licenciado en Administración, Para alcanzar el objetivo académico se requiere de información pertinente de su institución. “Por tal motivo solicito a usted la debida autorización para la aplicación de técnicas de recolección de datos, como encuestas y otros conexos y de esta manera culminar con éxito el trabajo de investigación”.

“Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo”.

Atentamente,

Br. Huamán Camizan Yaritza Elizabeth

Tesista

Anexo 6: Autorización para ejecución de tesis



Municipalidad Distrital
de Pampas de Hospital

Gerencia
Municipal

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Pampas de Hospital, 28 SEP 2021

CARTA N° 005 -2021-MDPH-GM-FFHOR

Srta :
YARITZA E. HUAMAN CAMIZAN
Tesisista
Universidad Nacional de Tumbes

Ref. : Expediente Administrativo N° 1639-2021

Asunto : **AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TESIS**

Estimado;

En atención al documento de la referencia, me es grato dirigirme a Usted; en representación de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, con la finalidad de hacer de su conocimiento lo siguiente:

Que, de acuerdo a la Solicitud presentada por su persona para la ejecución de su Tesis denominada "**Influencia de la comunicación asertiva en la satisfacción laboral de los trabajadores, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2021**", la cual será realizada a los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.

Es que, se **AUTORIZA** la ejecución de su Tesis de Pregrado en nuestra Institución con el Fin de promover la generación de conocimientos, y se pone a disposición a los servidores/as de nuestra institución para la participación correspondiente.

Atentamente.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAMPAS DE HOSPITAL



CPC **CARLOS ALBERTO FOX VALVERDE**
Gerente Municipal

FFHOR/GM.MDPH
Archivo.

FUNDADO 18 JUNIO 1962
LEY N° 14137

Fundado el 18 de junio de 1962
Av. Plaza de Armas N° 131 - Tumbes - Perú
R.U.C.: 20190178189

"Pampas, Unidos Crecemos Todos"

Anexo 7: Análisis de Confiabilidad comunicación asertiva

Confiabilidad de Comunicación Asertiva

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.903	.904	15

Fuente: Encuestas

Tabla 3

Confiabilidad de Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.720	.709	15

Fuente: Encuestas

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Varianzas de elemento	,202	,134	,261	,126	1,941	,003	30
Covarianzas entre elementos	,071	-,063	,261	,324	-4,125	,015	30

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
78,85	67,503	8,216	30

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Demuestra interés por escuchar a su interlocutor.	2,80	,410	20
Participa en toma de decisiones y actividades de grupo.	2,45	,510	20
Predisposición de los colaboradores para conversar.	2,80	,410	20
El jefe inmediato precisa de respuesta ante inquietudes y dudas de los colaboradores.	2,45	,510	20
Su jefe le expresa entender y comprender fácilmente la comunicación.	2,85	,366	20
La comunicación es empática entre colaboradores y jefe inmediato.	2,40	,503	20
Siento que mis compañeros son hipócritas y desleales, son malos amigos.	2,85	,366	20
Muestra paciencia para con sus compañeros.	2,40	,503	20
Mantiene calma y no se exalta al responder a su jefe o sus compañeros de trabajo	2,85	,366	20

Evita críticas y discusiones con sus compañeros de trabajo y jefe inmediato.	2,45	,510	20
Hace preguntas impertinentes que pudieran intranquilizar a sus compañeros de trabajo.	2,80	,410	20
Comunican tanto sentimientos como ideas	2,40	,503	20
Predisposición de los colaboradores para conversar.	2,80	,410	20
El jefe inmediato precisa de respuesta ante inquietudes y dudas de los colaboradores.	2,45	,510	20
Su jefe le expresa entender y comprender fácilmente la comunicación.	2,85	,366	20
El ambiente creado por mis compañeros es el adecuado para desempeñar mis funciones.	2,85	,366	20
Existe cooperación continua entre compañeros de trabajo al conseguir una meta laboral.	2,40	,503	20
La solidaridad es una virtud que caracteriza a nuestro grupo de trabajo.	2,45	,510	20
Existe una política de supervisión de liderazgo transformacional.	2,40	,503	20
Existe predisposición del inmediato superior para impulsar una mejora continua en el trabajo.	2,85	,366	20

El trabajo que realizó en la institución me permite desarrollarme personalmente y profesionalmente.	45	2,	,510	20
Se cuenta con los medios necesarios para un efectivo desempeño de las funciones y/o tareas asignadas. .	80	2,	,410	20
El logro de los objetivos de mi trabajo contribuye al objetivo institucional,	40	2,	,503	20
Se cuenta con los medios necesarios para realizar mi trabajo.	85	2,	,366	20
Siento que las remuneraciones en la institución son bastante aceptables.	40	2,	,503	20
La paga por el trabajo desempeñado cubre mis expectativas económicas.	85	2,	,366	20
Se cuenta con diversas prestaciones y bonificaciones.	45	2,	,510	20
Predisposición de los colaboradores para conversar.	80	2,	,410	20
El jefe inmediato precisa de respuesta ante inquietudes y dudas de los colaboradores.	45	2,	,510	20
Su jefe le expresa entender y comprender fácilmente la comunicación.	85	2,	,366	20

Anexo 8; Rho de Spearman y significancia

“La significancia de la hipótesis se determinará con la aplicación del coeficiente Rho de Spearman, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), precisan que el Rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos u objetos de la muestra pueden ordenarse por rangos”. “Asimismo, se interpreta su significancia igual que Pearson y otros valores estadísticos. En su interpretación: el coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a $+1.00$, donde: -1.00 = correlación negativa perfecta”. (“A mayor X , menor Y ”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X , mayor Y ”. (“A mayor X , mayor Y ” o “a menor X , menor Y ”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante. (pp. 305 y 322). “De acuerdo con estos indicadores la hipótesis será positiva y significativa si está comprendida entre el rango positivo”.

“En estadística, el, ρ (rho) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas). Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden. La interpretación del coeficiente rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Puede que exista otro tipo de correlación, pero no lineal. correlación de Spearman suele utilizarse para evaluar relaciones en las que intervienen variables ordinales”. (Spearman, 1927)

Coefficiente de correlación de Spearman

Valor	Significado
• -1	• Correlación negativa grande y perfecta.
• -0.9 a - 0.99	• Correlación negativa muy alta.
• -0.7 a - 0.89	• Correlación negativa alta.
• -0.4 a - 0.69	• Correlación negativa moderada.
• -0.2 a - 0.39	• Correlación negativa baja.
• -0.01 a - 0.19	• Correlación negativa muy baja.
• 0	• Correlación nula.
• 0.01 a 0.19	• Correlación positiva muy baja.
• 0.2 a 0.39	• Correlación positiva baja
• 0.4 a 0.69	• Correlación positiva moderada.
• 0.7 a 0.89	• Correlación positiva alta.
• 0.9 a 0.99	• Correlación positiva muy alta.
• 1	• Correlación positiva grande y perfecta.

Fuente: Spearman, (1927)

La hipótesis se comprobará con el Rho de Spearman se considerará positiva si se encuentra en el rango de 0.01 a 1.” Si es 1 la correlación es positiva grande y perfecta; de 0.90 a 0.99, correlación positiva muy alta; de 0.7 a + 0.89, de correlación positiva alta; de 0.4 a 0,69 correlación positiva moderada; de 0.2 a 0.39 correlación positiva baja; de 0.01 a 0.19 correlación positiva muy baja y será significativa cuanto más se aproxime a 1”.

Niveles de significancia para comprobación de hipótesis

Valor	Significado
• ± 0.01 a ± 0.25	• No es significativo
• ± 0.26 a ± 0.50	• Poco significativo
• ± 0.51 a ± 0.75	• Significativo
• ± 0.76 a ± 1	• Muy significativo

Fuente: Elaboración propia

Según los parámetros establecidos por el investigador se menciona que se considerará muy significativo si se encuentra en el rango de ± 0.76 a ± 1 ; asimismo indica que si el rango se encuentra entre ± 0.51 a ± 0.75 será significativo, además si el rango se encuentra entre ± 0.26 a ± 0.50 será considerado poco significativo, de tal manera si el rango se encuentra entre ± 0.01 a ± 0.25 no es significativo. (Spearman, 1927)