

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



**Comunicación asertiva y satisfacción laboral en la Municipalidad  
Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023**

**Tesis**

**Para optar el título profesional de Licenciada en Administración**

**Autora. Rosita Cindy, Carrillo Salazar**

**Tumbes, 2024**

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



**Comunicación asertiva y satisfacción laboral en la Municipalidad**  
**Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Dr. Álamo Barreto, José Viterbo (Presidente)** \_\_\_\_\_

**Código ORCID: 0000-0003-4459-1765**

**Dr. García Benites, Pedro Abilio (Secretario)** \_\_\_\_\_

**Código ORCID: 0000-0001-7699-4687**

**Mg. Guerrero García, Galvani (Vocal)** \_\_\_\_\_

**Código ORCID: 0000-0002-3151-806X**

**Tumbes, 2024**

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



**Comunicación asertiva y satisfacción laboral en la Municipalidad**  
**Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023**

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

**Bach. Carrillo Salazar, Rosita Cindy (Autora)**

**Código ORCID 0009-0005-0210-3315**

**Mg. DPO. Guerrero García, Galvani (Asesor)**

**Código ORCID: 0000-0002-3151-806X**

**Tumbes, 2024**

# COPIA DE ACTA DE SUSTENTACIÓN



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

**SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

[fce-secacademica@untumbes.edu.pe](mailto:fce-secacademica@untumbes.edu.pe)

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

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los 07 días del mes Marzo del dos mil veinticuatro, siendo las 10:00 horas, en el **AULA 05, de la Facultad de Ciencias Económicas**, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 570-2023/UNTUMBES- FACEC-D, docentes: Dr. **JOSE VITERBO ALAMO BARRETO**, (Presidente) Dr. **PEDRO ABILIO GARCIA BENITES**, (Secretario) y Mg. **GALVANI GUERRERO GARCIA**, (Vocal), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Mg. **Galvani Guerrero Garcia**, como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: **“denominado: “Comunicación asertiva y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023”**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, presentado por la Bachiller: **ROSITA CINDY CARRILLO SALAZAR**,

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller: **ROSITA CINDY CARRILLO SALAZAR**, con calificativo **APROBADO - BUENO**

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

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

Siendo las 11 horas 20 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 07 de Marzo de 2024

**Dr. JOSE V. ALAMO BARRETO**  
DNI N° 41057014  
Código ORCID N° 0000-0003-4459-1765  
Presidente

**Dr. PEDRO A. GARCIA BENITES**  
DNI N° 00236729  
Código ORCID N° 0000-0001-7699-4687  
Secretario


**Mg. GALVANI GUERRERO GARCIA**  
DNI N° 45101586  
Código ORCID N° 0000-0002-3151-806X  
Vocal

# COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAMPAS DE HOSPITAL, TUMBES, 2023

## ORIGINALITY REPORT

|                                |                                |                           |                              |
|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| <b>29%</b><br>SIMILARITY INDEX | <b>29%</b><br>INTERNET SOURCES | <b>4%</b><br>PUBLICATIONS | <b>17%</b><br>STUDENT PAPERS |
|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------|------------------------------|

## PRIMARY SOURCES


|          |  |   |               |
|----------|--|---|---------------|
| <b>1</b> | <b>repositorio.untumbes.edu.pe</b><br>Internet Source  |   | <b>20%</b>    |
| <b>2</b> | <b>hdl.handle.net</b><br>Internet Source   |   | <b>6%</b>     |
| <b>3</b> | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br>Internet Source   | <br>Mg. Galvani Guerrero García<br>ORCID: 0000-0002-3151-806X<br>Asesor | <b>2%</b>     |
| <b>4</b> | <b>Submitted to Universidad Nacional de Tumbes</b><br>Student Paper  |   | <b>1%</b>     |
| <b>5</b> | <b>Submitted to Universidad Latina de Costa Rica</b><br>Student Paper  |   | <b>&lt;1%</b> |
| <b>6</b> | <b>Marivel Jurado Ronquillo, Raidell Avello Martínez, Gisela Bravo López.</b><br>"Caracterización de la comunicación interpersonal en el proceso enseñanza-aprendizaje", Revista Electrónica de Investigación Educativa, 2020<br>Publication |   | <b>&lt;1%</b> |

**7** renati.sunedu.gob.pe  
Internet Source

<1 %

**8** Submitted to Universidad Alas Peruanas  
Student Paper

<1 %

  
Mg. Galvani Guerrero García  
ORCID: 0000-0002-3151-806X  
Asesor

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 15 words

Exclude bibliography  On

# COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAMPAS DE HOSPITAL, TUMBES, 2023

*by* Rosita Pampas



Mg. Galvani Guerrero García  
ORCID: 0000-0002-3151-806X  
Asesor

---

**Submission date:** 05-Jun-2024 08:54PM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2396542763

**File name:** atisfacci\_n\_laboral-Bach.\_Rosita\_Cindy\_Carrillo\_Salazar\_-TT.docx (250.25K)

**Word count:** 15610

**Character count:** 90539

## **DEDICATORIA**

A nuestro creador por darme energía y fortaleza espiritual y guiarme por el camino del éxito. A mi esposo Wilson Francisco y mi hijo Alejandro Francisco Khael por su gran apoyo y motivación para lograr esta obra académica.

**Rosita Cindy**

## **AGRADECIMIENTO**

Con mucha gratitud a mis profesores, por sus sabias enseñanzas. A mi asesor Galvani Guerrero García, por su aporte académico. A mis padres y hermanos por su permanente apoyo y motivación durante mi formación profesional.

**Rosita Cindy**

# ÍNDICE

|   |      |
|---|------|
| ÍNDICE.....   | x    |
| INDICE DE TABLAS.....   | xi   |
| INDICE DE ANEXOS.....   | xii  |
| RESUMEN.....  | xiii |
| ABSTRACT.....   | xiv  |
| I. INTRODUCCIÓN.....  | 15   |
| II. REVISIÓN DE LITERATURA.....                                   | 19   |
| 2.1 Bases teórico-científicas .....                               | 19   |
| 2.1.1. Comunicación asertiva .....                                | 19   |
| 2.1.2. Satisfacción Laboral .....                                 | 28   |
| 2.2. Antecedentes .....   | 32   |
| 2.3. Definición de términos básicos .....                         | 44   |
| III. MATERIALES Y METODOS .....                                   | 46   |
| 3.1. Hipótesis.....   | 46   |
| 3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis ..... | 47   |
| 3.3. Población, muestra y muestreo .....                          | 49   |
| 3.4. Métodos, técnicas e instrumentos .....                       | 51   |
| 3.5. Procesamiento y análisis.....                                | 55   |
| 3.6. Confiabilidad del instrumento de medición .....              | 57   |
| 3.7. Variables y operacionalización.....                          | 59   |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....                                  | 62   |
| 4.1 Resultados .....  | 62   |
| 4.2 Discusión.....  | 67   |
| V. CONCLUSIONES .....   | 71   |
| VI. RECOMENDACIONES.....  | 72   |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                             | 73   |
| VIII. ANEXOS .....  | 80   |

## INDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Población laboral de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.....      | 49 |
| Tabla 2. Fiabilidad de la variable comunicación asertiva .....                           | 58 |
| Tabla 3. Fiabilidad de la variable satisfacción laboral .....                            | 58 |
| Tabla 4. Dimensiones, indicadores e ítems de la variable .....                           | 60 |
| Tabla 5. Dimensiones, indicadores e ítems de la variable .....                           | 61 |
| Tabla 6. Influencia de la comunicación asertiva en la satisfacción laboral .....         | 62 |
| Tabla 7. Correlación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral .....      | 63 |
| Tabla 8. Influencia de las estrategias de asertividad la satisfacción laboral .....      | 63 |
| Tabla 9. Correlación entre las estrategias de asertividad y la satisfacción laboral .... | 64 |
| Tabla 10. Influencia del estilo asertivo en la satisfacción laboral .....                | 65 |
| Tabla 11. Correlación entre el estilo asertivo y la satisfacción laboral .....           | 65 |
| Tabla 12. Influencia de la comunicación precisa en la satisfacción laboral .....         | 66 |
| Tabla 13. Correlación entre la comunicación precisa y la satisfacción laboral .....      | 67 |

## INDICE DE ANEXOS

|   |    |
|---|----|
| Anexo 1: Matriz de consistencia .....   | 81 |
| Anexo 2: Matriz de operacionalización .....                                   | 82 |
| Anexo 3: Cuestionario de comunicación asertiva .....                          | 83 |
| Anexo 4: Cuestionario de la satisfacción laboral .....                        | 84 |
| Anexo 5. Solicitud de autorización para ejecución de tesis.....               | 85 |
| Anexo 6. Autorización para ejecución de tesis .....                           | 86 |
| Anexo 7. Certificación del asesor.....  | 87 |
| Anexo 8. Análisis de Confiabilidad de la variable comunicación asertiva ..... | 88 |
| Anexo 9. Análisis de Confiabilidad de la variable satisfacción laboral .....  | 91 |
| Anexo 10. Ilustraciones durante aplicación de encuestas.....                  | 94 |
| Anexo 11. Validación de expertos.....   | 95 |

## RESUMEN

La investigación plantea como objetivo general el Determinar la influencia de la comunicación asertiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023, como una investigación aplicada, correlacional, cuantitativa, transversal, no experimental. La variable comunicación asertiva tuvo como dimensiones a las estrategias de asertividad, el estilo asertivo y la comunicación precisa, para la variable satisfacción laboral las dimensiones fueron las condiciones físicas, los beneficios laborales y el desarrollo personal. La población estuvo compuesta por 30 colaboradores de la municipalidad y se decidió por una muestra de tipo intencional por convenir a los intereses de la investigación. Los resultados obtenidos nos indican que la influencia de la comunicación asertiva en la satisfacción laboral de los trabajadores tuvo una relación de asociatividad moderada, del 56,7% y para la satisfacción laboral con un nivel alto de las respuestas del 46,7% con un Rho de 0,474 y significación bilateral 0,000. La dimensión estrategias de asertividad que analizó los indicadores sobre la aserción positiva, lingüística gestual, las relaciones interpersonales, los niveles de la autoestima, con nivel alto del 50,0% con un Rho de 0,420. La dimensión del estilo asertivo en la comunicación que examinó los indicadores del asertividad, aserción efectiva, pensamiento, sentimiento, conducta, experimentaron apreciaciones de nivel alto con el 60,0% de las respuestas, el Rho de 0,312. La dimensión comunicación precisa que analizó los indicadores sobre la eficacia, los procesos, agresión verbal, empatía, con el 60,0% y Rho de 0,404. Conclusión: de acuerdo a los análisis descriptivos e inferenciales la comunicación asertiva tuvo una influencia moderada en la satisfacción laboral, con respuestas de nivel alto, aceptado las hipótesis de trabajo planteadas para la investigación.

**Palabras clave:** Comunicación asertiva, satisfacción laboral, estrategias de asertividad, estilo asertivo, comunicación precisa.

## ABSTRACT

The general objective of the research is to determine the influence of assertive communication on the job satisfaction of employees of the District Municipality of Pampas de Hospital, Tumbes, 2023, as an applied, correlational, quantitative, transversal, non-experimental research. The assertive communication variable had as dimensions assertiveness strategies, assertive style and precise communication, for the job satisfaction variable the dimensions were physical conditions, job benefits and personal development. The population was made up of 30 employees of the municipality and an intentional sample was decided to suit the research interests. The results obtained indicate that the influence of assertive communication on workers' job satisfaction had a moderate associativity relationship of 56.7% and for job satisfaction with a high level of responses of 46.7% with a Rho of 0.474 and bilateral significance 0.000. The assertiveness strategies dimension analyzed the indicators on positive assertion, gestural linguistics, interpersonal relationships, and levels of self-esteem, with a high level of 50.0% with a Rho of 0.420. The dimension of assertive style in communication that examined the indicators of assertiveness, effective assertion, thinking, feeling, behavior, experienced high-level appreciations with 60.0% of the responses, the Rho of 0.312. The precise communication dimension analyzed the indicators on effectiveness, processes, verbal aggression, empathy, with 60.0% and Rho of 0.404. Conclusion: according to the descriptive and inferential analyses, assertive communication had a moderate influence on job satisfaction, with high-level responses, accepting the working hypotheses proposed for the research.

**Keywords:** Assertive communication, job satisfaction, assertiveness strategies, assertive style, precise communication.

## I. INTRODUCCIÓN

La asertividad es para gente que quiere aprender y crecer durante su existencia; implica interrelacionarse cada día con muchas personas, obteniendo como resultado la alegría y la felicidad de él mismo y de otras personas.

Bach Forés (2010) explican:

Se puede considerar la asertividad para comunicar de un modo respetuoso y oportuno lo que yo siento y para acoger con el mismo respeto lo que sienten otros. No es en modo alguno una estrategia para ocultar lo que en verdad sentimos. Sería un error pensar que se reduce a utilizar bonitas palabras para disimular nuestros sentimientos, pues lo que sentimos lo comunicamos siempre de un modo u otro. Si no lo hacemos con las palabras, lo hacemos con el tono de voz, la mirada, la expresión facial, los gestos, la postura corporal, etc. Para lo que sí puede servirnos es para aprender a contener y a canalizar adecuadamente determinadas emociones. (Bach y Fores, 2010)

Los empleados se inquietan por el ambiente laboral tanto por su bienestar personal y por las facilidades para ejecutar un trabajo efectivo. Eligen los entornos seguros, apropiados, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente consigue del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. En consecuencia, no es de sorprender que contar con colaboradores que manifiesten amistad y respaldo también aumenta la satisfacción laboral. Los trabajadores tienden a preferir trabajos que les ofrezcan oportunidades para usar sus habilidades, que posibiliten realizar una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre cómo se desempeñan de manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. (Bach y Fores, 2010)

En el expectante corporativo laboral se concibe un tipo de trabajador distinto, mucho más ágil y libre, menos atado a un puesto o cargo fijo. Será un empleado con más campos en los que desarrollar su actividad y con un punto de vista diferente, mucho más focalizado hacia un mercado global, sin fronteras, abierto a las necesidades de sus clientes allá donde se generen. La Oficina de Comunicación que acompaña a ese empresario y/o gerente debe adaptarse de inmediato a sus necesidades, debe ser capaz de empotrarse en el equipo directivo y seguir las líneas trazadas por el núcleo de responsables de la compañía para gestionar la información que genera. (Bercecrueelo, 2016)

Flores (2017) expresa:

En el Ecuador según datos proporcionados por la Central de Trabajadores del Ecuador existe un 30% de trabajadores que no se encuentran altamente satisfechos laboralmente siendo entre las principales causas: los salarios, la función que cumplen en la empresa y el trato que reciben en las empresas; un factor muy determinante que también tomamos en consideración es el referente a que las empresas eran administradas con un enfoque tradicionalista, autoritario debido que un importante 18% tiene una estructura familiar por tal motivo sus estilos de dirección y de comunicación son 100% verticales. (Flores, 2017)

Se observa en la MDPH, cuando el alcalde asume su mandato por cuatro años, cargo obtenido por elección popular, al no conocer ampliamente las competencias municipales, aplica un estilo de liderazgo autoritario, donde no priman los criterios técnicos, lo que deviene en la gran preocupación de los trabajadores; por la aplicación de políticas de personal de rotación de puestos; con intención de favoritismo; ya que estos cambios se realizan con una comunicación escrita (memorando), limitando una comunicación empática; Asimismo no se cuenta con un proceso de inducción, que se oriente

a capacitar a los nuevos empleados, y crearles una cultura corporativa que internalice el credo y la finalidad de la institución, referida al bienestar del pueblo. Esta situación resquebraja el orden institucional, formándose grupos como mecanismos de defensa, asimismo limita la iniciativa el dinamismo laboral de los trabajadores, en consecuencia, generan descontento y malestar en el desempeño de las tareas asignada.

Debido a lo que viene ocurriendo se decidió plantear la investigación, con las interrogantes problema general: ¿Cuál es la influencia de la comunicación asertiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023?, con los problemas específicos: 1. ¿Cuál es la influencia de las estrategias de asertividad en la satisfacción laboral de los colaboradores de la MDPH?, 2. ¿Cuál es la influencia del estilo asertivo en la satisfacción laboral de los colaboradores de MDPH, 3. ¿Cuál es la influencia de la comunicación precisa en la satisfacción laboral de los colaboradores de la MDPH?

La justificación teórica se ha establecido en base a muchos estudios realizados sobre comunicación asertiva (CA) y la satisfacción laboral (SL); accediendo a comprobar a priori la concurrencia de una relación directa y positiva entre las variables de estudio.

La justificación práctica por los beneficios que nos brinda la posibilidad de repensar en la importancia de CA y SL de los colaboradores de las instituciones involucradas y lograr cambios en la organización mediante la capacitación a los colaboradores de acuerdo con las teorías planteadas por la administración moderna.

En lo concerniente a la justificación social tenemos la mejora de la productividad de los resultados favorecerá a los colaboradores y a la población en general que acuden a la comuna por servicios del gobierno local y conocimiento de las necesidades de la población para lograr de manera paulatina cerrar las brechas en los servicios sociales.

Finalmente, la presente investigación “se justifica metodológicamente debido a que da un inicio para posibles investigaciones futuras con similares variables o iguales” (Hernandez y Mendoza, 2018).

El desarrollo de la investigación se fundamentará en las bases teórico – científicas y en los trabajos de los investigadores; Asimismo se aplicará un diseño metodológico que se cimenta en el tipo de estudio, población, muestra y muestreo, métodos, técnicas e instrumentos y su procesamiento y análisis de datos, que permitirá alcanzar el objetivo general: Determinar la influencia de la comunicación asertiva.

La investigación plantea los siguientes objetivos: Determinar la influencia de la comunicación asertiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023, Objetivos específicos: 1. Determinar la influencia de las estrategias de asertividad en la satisfacción laboral de los colaboradores de la MDPH. 2. Determinar la influencia del estilo asertivo en la satisfacción laboral de los colaboradores de MDPH. 3. Determinar la influencia de la comunicación precisa en la satisfacción laboral de los colaboradores de MDPH.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. BASES TEÓRICO - CIENTÍFICAS

#### 2.1.1. Comunicación asertiva

Es un estilo de comunicación “hace uso de la expresión segura y espontánea; asimismo, es representativo de una personalidad activa, directa, abierta, adecuada y flexible; a la par garantiza el respeto y la facilidad de comunicación”. (Lesmes et al., 2020)

Asimismo, para Asanza (2020) “este tipo de comunicación se conforma de conductas que permiten al interlocutor expresar y demostrar sus preocupaciones, metas, intereses, necesidades y valores personales, sin violar o degradar los derechos de los demás”. (Asanza, 2020)

Por lo que, el objetivo principal “es que el individuo se comunique, dé a conocer sus necesidades, y sin interferir con los privilegios de los demás y estar satisfecho consigo mismo”. (Calua et al., 2021)

“Respecto a las bases teóricas, en cuanto al modelo de comunicación en las organizaciones, plantea que al inicio la humanidad realizó innumerables esfuerzos para poder interrelacionarse a través del tiempo, de los gestos, mímicas, sonidos, gráficas y entre otros”.

El pensamiento científico de Maslow y Rogers citados en Mercado (2022)

“Asumió que todos los humanos tienen una humanidad común. Esto requiere desarrollo, crecimiento y cambio espontáneos basados en una base orgánica común, incluso si existen diferencias significativas en la dotación de personal y la respuesta a factores externos”. “Ambos

han ayudado a suavizar el debate entre favorecer los factores biológicos e innatos (naturaleza) y los recursos educativos y de otro tipo (crianza). Pero trabajaron más duro para promover la libertad como guía en la vida". (Mercado, 2022)

Lesmes et al. 2020)

En la primera variable que viene a ser comunicación asertiva; "el estudio está sustentado bajo la teoría humanística porque la asertividad se enfoca en garantizar los derechos de las personas, mejorando asimismo en el desarrollo armonioso de la sociedad en sí. Su repercusión se produce a través de una comunicación directa, pero con respeto de los derechos y sentimientos de los demás" (Lesmes et al., 2020)

Actualmente estamos en un contexto globalizado, "debido al avance de la ciencia juntamente con la tecnología, que mejoró a la comunicación de muchas formas, haciendo a la comunicación más rápida, con los celulares, fax, internet, satelital, celulares, acarreando nuevos problemas como la calidad de estos aparatos, la eficiencia con la que actúan y la asertividad en el proceso".

A partir de la psicología humanista surge "la Teoría de la jerarquía de necesidades, desarrollada por Maslow, la cual se basa en una investigación bibliográfica de personajes trascendentales de la historia como: Abraham Lincoln, Albert Einstein, Thomas Jefferson, Eleanor Roosevelt, Mahatma Gandhi y William James, mencionando que estos personajes habrían alcanzado la autorrealización; de tal forma que su teoría se centraba en el crecimiento y desarrollo del individuo y concluyendo que si se encuentran en una ambiente propicio su vida mejorará de forma proactiva, teniendo como efecto el aumento de motivación lo cual lleva a un acercamiento de la autorrealización personal" "Lesmes et al., 2020)

Aguirresarobe (2021)

En esta teoría observamos que las necesidades humanas son clasificadas con el propósito de comprender la prioridad de cada necesidad en la vida humana, en esta clasificación se distinguen dos tipos: “las básicas y las superiores”.

Aguirresarobe (2021) explica, “Las necesidades humanas superiores, como el afecto, el reconocimiento y la autorrealización, motivan a las personas a aprovechar su potencial y encontrar la motivación necesaria para satisfacer esas necesidades y alcanzar la autorrealización”.

Según Mumby y Kuhn (2018) “en la Teoría de la comunicación organizacional, existen dos modelos clásicos que abarcan las teorías centradas en los recursos y las orientadas hacia las personas”.

Bakker et al. (1978) indican:

En el ámbito de la comunicación asertiva, se encuentra dentro del marco teórico basado en las personas y el comportamiento agresivo y asertivo de las relaciones sociales según el autor; este enfoque se fundamenta en el concepto de territorialidad proveniente de la psicología animal. En este modelo, la asertividad se define como una respuesta de defensa territorial ante el comportamiento hostil o agresivo de otros, buscando defender los propios derechos sin transgredir los derechos de los demás.

El modelo de relaciones sociales desarrollado por Bakker integra elementos de comunicación presentes en los principales modelos clásicos de comunicación, como mencionan Mumby y Kuhn (2018). Se basa en el esquema de estímulo-respuesta de Shannon y Weaver, que se fundamenta en el conductismo y prioriza la eficacia de la comunicación y su capacidad para influir en los demás.

El modelo de Shramm se sustenta en la comunicación de masas y tiene como elementos fundamentales de la comunicación al emisor, el decodificador, el intérprete y el codificador, el modelo semiótico de Umberto Eco basado en el entendimiento del código transmitido, el destinatario y la decodificación, y el modelo de Rodrigo que asume un proceso socio semiótico, que se fundamenta en la comunicación de las masas compuesto de tres elementos como son la producción, el consumo y la circulación. (Mumby y Kuhn, 2018).

Por consiguiente, respecto Egúsqiza (2002)

Define a la conducta asertiva como la capacidad que se tiene para defender los derechos que nos corresponden respetando los ajenos, de esta manera de contribuir a que se mejoren los roles que tenemos tanto como emisores y receptores, de esta manera se realiza un eficiente manejo de los elementos del circuito comunicativo.

Asimismo, Egúsqiza (2002)

Considera algunas características que debería poseer una persona asertiva donde resalta que la persona asertiva tiende a sentir una gran libertad para poder manifestarse expresando lo que piensa y lo hace de manera que no lastime a los demás; es decir es poseedor de empatía, además de poder respetarse a sí mismo y aceptar sus limitaciones, es capaz de aceptar o rechazar a las personas de su mundo emocional con una actitud refinada pero siempre firme. También se consideran a los componentes no verbales de la comunicación segura, teniendo en cuenta la mirada, la expresión facial, la postura, los gestos, los componentes paralingüísticos (entonación, fluidez, claridad y velocidad de las barreras del habla). Considerando la expresión facial tiene muchos roles en la interacción social de la persona, dejando en descubierto el estado emocional en el que se encuentra una persona, sin

importar que esta persona trate de ocultarlo, indicando actitudes hacia las demás personas, dando énfasis en que la persona asertiva debe adoptar una expresión facial que vaya relacionada con el mensaje que quiere transmitir. (Egusquiza, 2002)

También se consideró las partes verbales de la comunicación asertiva, donde se tomó en cuenta la duración del habla, retroalimentación (feedback) y preguntas. Además, se mencionaron razones que inciden en la falta de confianza en uno mismo, por ejemplo, en muchos casos, las personas no tienen confianza o no han aprendido lo suficiente, por lo que en la historia de aprendizaje de las personas inseguras pueden haber ocurrido varias cosas, como por ejemplo un síndrome sistémico, castigo, falta de refuerzo suficiente para el comportamiento asertivo, la persona no aprende a apreciar el refuerzo social, la persona recibe más refuerzo para el comportamiento inseguro o agresivo, la persona no sabe distinguir adecuadamente entre ellos, debe responder específicamente a lo que sucede. Asimismo, en esta teoría se menciona que la persona tiene ansiedad, y es por ello que emite de forma parcial una conducta apropiada, de igual forma la persona sabe o rechaza sus derechos a través de patrones irracionales y pensamiento que no le dejan actuar de forma asertiva. (Egusquiza, 2002)

Una de las variables que se analizarán en la presente investigación es la comunicación asertiva de la que existen diferentes conceptos, entre los más relevantes encontramos a Samfira (2020) indica que la comunicación asertiva viene a ser un **estilo de comunicación**, permitiendo que las personas puedan expresar ideas u opiniones de manera directa, a expresar sus sentimientos, derechos y pensamientos sin atentar contra los derechos, sentimientos y pensamientos de otras personas. (Samfira, 2020)

Mansour et al. (2020)

Este tipo de estilo de comunicación ayuda a las personas a saber que tienen derecho a rechazar solicitudes irrazonables, diciendo no a las solicitudes de los compañeros.” No son indiferentes a los sentimientos de sus compañeros de comunicación y es por eso que expresan cuidadosamente tanto las demandas como las quejas de una manera educada pero firme. La comunicación asertiva es un estilo de comunicación y una competencia que se puede aprender y adquirir en las diferentes etapas de la vida”. (Mansour et al., 2020)

La comunicación asertiva es una habilidad social esencial para el desempeño organizacional. Por ello, “la asertividad se relaciona con actuar con inteligencia emocional, encontrar y hablar de soluciones efectivas, la capacidad de comunicar y liderar; es una gran necesidad en las organizaciones actuales, independientemente de su función. Cuanto más compleja sea la función, mayor será la necesidad de un pensamiento independiente”. “En esta línea, todos los empleados deben estar capacitados en habilidades persuasivas. Trabajando en equipo en una sesión de lluvia de ideas, se construye un comportamiento asertivo sin ansiedad, los participantes expresan libremente sus opiniones y saben resolver desacuerdos, lo que permite el logro de las metas establecidas y estrategias mejor integradas. La asertividad permite estar satisfecho en el trabajo, hacer cosas relacionadas con la autoaceptación y mostrar un estado de alegría o bienestar. Una persona asertiva tiende a comportarse correctamente en las relaciones, está satisfecha con su vida social, desarrolla una mayor confianza en sí misma, es persuasiva y capaz de influir en los demás”. (Mansour et al., 2020)

De acuerdo con Maloney y Moore (2020), "La CA, se caracteriza por emplear una expresión segura y espontánea que refleja una personalidad activa. Este estilo de comunicación es directo, abierto, flexible y adecuado, asegurando al mismo tiempo el respeto y facilitando la interacción".

El estilo de comunicación asertiva, según la definición de Maloney y Moore (2020), "implica el intercambio de ideas, pensamientos e información donde se valora y escucha a los demás, pero también se permite la expresión directa, honesta y apropiada de las propias opiniones sin descuidar los derechos de los demás"

Permatasari (2019)

En cuanto a los componentes que subyacen a la conducta asertiva que se encuentra íntimamente vinculada a la comunicación asertiva, la misma que presenta tres componentes que son el contenido verbal, el mismo que implica el tiempo que dura la conversación, la expresión corporal y facial, la entonación, dándosele mayor énfasis a los aspectos verbales; otro componente es el configurado por la conducta motora verbal, que incluye un primer subcomponente denominado aspectos lingüísticos referente al contenido transmitido, el volumen de voz, la entonación, así como el procesamiento cognitivo y también las respuestas de tipo fisiológicas que están presentes en el proceso de comunicación; un tercer componente es la conducta motora no verbal que involucra la expresión corporal y facial, que pueden verse afectados por el sistema cognitivo y autonómico. (Permatasari, 2019)

Maloney y Moore (2020) precisan a la CA, como un modo que brinda seguridad a las individuos al fomentar una conducta transparente y una comunicación fluida. "Al ser honestos y directos, se evita la necesidad de pedir perdón, porque se transmiten ideas y pensamientos sin causar resentimientos en los demás".

Otra faceta importante de la comunicación asertiva, según Maloney y Moore (2020), es su capacidad para prevenir la manipulación, promover la libertad en las relaciones interpersonales y elevar la autoestima de las personas. Traduciéndose en un mayor control emocional y una conducta más respetuosa hacia los demás.

Por otro lado Castillo (2019) precisa:

Es la habilidad para resolver diferencias de manera inteligente, respetuosa y genuina, expresando sentimientos con honestidad para fortalecer las relaciones. Todo individuo tiene el derecho de expresarse, satisfacer sus necesidades y no estar de acuerdo con decisiones, siempre y cuando no se infrinjan los derechos de los demás y se mantenga una satisfacción personal.

Desde esta perspectiva, la comunicación asertiva "se considera crucial para la cohesión entre equipos de trabajo, facilitando el correcto funcionamiento de las organizaciones al permitir a los empleados participar con interés en las actividades, estar informados y desarrollarse como individuos"

Raina (2019)

Las personas que practican una comunicación asertiva tienen la capacidad para reconocer las necesidades de los demás y hacérselo saber a las demás personas con firmeza y con claridad tienen también la capacidad para reconocer sus derechos y hacerlos valer de una manera cortés, escuchando las ideas y reclamaciones que son declaradas por las demás personas, otro de los aspectos importantes de la comunicación asertiva tiene que ver con la sinceridad, es así que cuando se comunican con los demás narran los sucesos tal como ocurrieron sin recurrir a la exageración ni la distorsión, es así que la base de la asertividad consiste en afirmar el verdadero yo. (Raina, 2019)

Akinwale y Okotoni (2018)

Entre las causas que impiden que la comunicación sea asertiva está en la pasividad y la agresión, la conducta pasiva, se refiere a la comunicación en la que están involucrados sentimientos de ansiedad, culpabilidad y por sobre todo una autoestima baja, las personas con comunicación pasiva consideran que su comunicación puede ser molesta para los demás, intentan no ser rechazadas, pues se elevaría que sufren un sentimiento de inferioridad, en tanto la conducta agresiva se caracteriza porque es una comunicación que anula los derechos de los demás, generando resentimiento y odio con los interlocutores, es así que a largo plazo una conducta con comunicación agresiva hace que las personas eviten las relaciones interpersonales, por los problemas que de ella se deriva, una comunicación intimidatoria o agresiva también es conocida como la asertividad, que se constituye una fachada para ocultar una debilidad interior, al contrario de lo que se cree como una fortaleza. (Akinwale y Okotoni, 2018)

Tripathy (2018)

Otro aspecto contrario a la Actitud Comprensiva implica la culpabilidad, que se convierte en una forma de manipulación. Esta se apoya en un egoísmo oculto que busca exigir ciertas responsabilidades o compromisos. Además, la crítica busca poner a la defensiva a alguien para manipular su comportamiento y distraer su atención. El ridículo es otra estrategia, tratando de inducir a alguien a través de la vergüenza o la burla, con el propósito de hacer que realice actividades que no desea.

**Las estrategias asertivas**, “implican innovaciones de métodos variados en los ámbitos de interrelaciones, de tal forma que se puedan desenvolver de la mejor forma en su vida cotidiana y académica a través de la motivación correspondiente” (Gomez et al., 2017).

Saucedo (2016)

Es la transmisión de hechos o ideas con precisión ya que viene a ser un factor determinante que gira en torno al éxito a nivel profesional. Asimismo, la **comunicación precisa** favorece la interacción y la retroalimentación que son necesarias para realizar la documentación de procesos o resultados, así como contrastar las ideas y la elaboración o la modificación de objetivos o las estrategias. La producción de documentos, tanto orales o escritos, que lleguen a cumplir con criterios que lleguen a ser estrictos tanto de corrección y estilo muchas veces puede resultar desgastante si en caso se carece de los conocimientos necesarios y las habilidades lingüísticas específicas que se necesitan. (Saucedo, 2016)

### **2.1.2. Satisfacción Laboral**

Con relación a la variable satisfacción laboral, la literatura la define, “el agrupamiento de puntos de vista de los colaboradores acerca de las actividades laborales y sus diversos aspectos” (Perez-Bilbao y Fidalgo, 1995).

Según Avilés et al. (2002) la conceptualiza:

Como aquella respuesta de los individuos de una organización cuando su comportamiento encuentra una respuesta adecuada en una situación. Al respecto, podemos decir que existen muchas definiciones, donde la mayoría se vinculan a respuestas positivas del colaborador ante el desarrollo de sus actividades, que conlleva a tomar en cuenta las actitudes del trabajador hacia su labor. (Aviles et al., 2002)

Moreno y Garrosa (2013),

Señalan “El contentamiento laboral, son las reacciones del empleado sobre su trabajo y qué tan satisfecho están los trabajadores con su trabajo, así si la satisfacción de un empleado es alta, significa que está satisfecho con su trabajo. Precizando que hay muchos factores que pueden influir en el contenido de la satisfacción del trabajador, como la supervisión del laburo, la **compensación y los premios**, las actividades relacionadas al trabajo de incentivo y relaciones interpersonales”.

Existen varios diseños heurísticos que pretenden explicar los distintos en el contentamiento laboral, estos contienen diversas variables. “Primero, unos trabajos tienen a las peculiaridades de los empleados como diferenciadores de ellos, pero sigue siendo relevante el entorno en que se lleva a cabo el trabajo. Otros trabajos evidenciaron que las variables vinculadas **al ambiente de la organización** proporcionan una explicación de las diferencias en el contentamiento con el trabajo”. (Moreno y Garrosa, 2013)

La compensación económica y el ambiente seguro (elementos extrínsecos) quizá no son satisfechos. Heckman y Oldham como se citó en (Davis y Newstrom, 1991) desarrollaron el diseño novedoso y hallaron elementos de clase inmersos en el **ambiente laboral** que fijan el contentamiento. “Mas un factor relevante del mismo es que el contentamiento se fija por particularidades objetivas y subjetivas (requerimientos y valores del personal). Dicho de otro modo, conseguir autorrealización del trabajo es importante para quienes se preocupan por él. El modelo fue aprobado por mayoría, discutido, además de extendido en bibliografía”.

Necesidades de autoestima. “Estas caracterizan el ideal de logro y realización personal. Las personas necesitan una confirmación externa de su valor, así como un sentido interno de autoestima y significado. El trabajo de una persona puede satisfacer estas mismas necesidades de varias maneras:

retroalimentación del desempeño, reconocimiento social, título y posición. Los cuestionamientos de la encuesta acaparan estas áreas: reconocimiento por **buen desempeño y oportunidades de crecimiento**, asignaciones desafiantes con mayor responsabilidad, licencias y títulos de trabajo en aras de optimizar el querer propio y el impacto en el resto”.

Necesidades de autorrealización. Está en la cima de la pirámide. Maslow describe a esta como la motivación del sujeto para conseguir progresar con todo su potencial y habilidades (Katz y Kahn, 1986). Las siguientes áreas se incluyeron en este estudio: autoexpresión, creatividad y libertad para probar nuevas ideas; oportunidades para desarrollar aptitudes innatas. (Katz y Kahn, 1986) (Mastretta, 2015)

## **Dimensiones de la satisfacción laboral**

### **Condiciones físicas.**

Grado de comodidad y apoyo a la productividad del entorno laboral. El desarrollo del trabajo está influido por tres grupos de condiciones, según Chiavenato (2000):

Condiciones ambientales: “que se refieren a las condiciones físicas en las que el trabajador desempeña sus funciones y las comodidades que este tenga para llevarlas a cabo.

Condiciones sociales, “en las cuales intervienen la organización informal, las cuales surgen de las relaciones sociales e interacciones espontáneas entre las personas situadas en ciertas posiciones de la organización; estas se forman a partir de las relaciones de amistad o del surgimiento de grupos informales que no constan en el organigrama” Chiavenato (2000). (Chiavenato, 2000)

Condiciones atmosféricas: Temperatura

“Existen cargos cuyo sitio de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas, como en el caso de proximidad de hornos siderúrgicos, de cerámica y forjas. En el otro extremo, existen cargos cuyo sitio de trabajo exige temperaturas muy bajas, como en el caso de los frigoríficos. En estos casos extremos, la insalubridad constituye la característica principal de estos ambientes de trabajo. Chiavenato (2000)

### **Beneficios laborales**

Para Milkovich (1996), “La palabra compensación significa deducir, equilibrar e implica intercambio. También lo define como todas las formas de retribuciones financieras, servicios tangibles y beneficios que el empleado reciba como parte de una relación de empleo”. Sin embargo para Juárez (2000), “La compensación significa la retribución, remuneración o la recompensa que la empresa otorga a sus empleados por su trabajo y se usa para denotar la cantidad mensual en efectivo que los empleados reciben sobre la base de un mes de trabajo”. Los beneficios ofrecidos a los empleados tratan de satisfacer varios objetivos individuales, económicos y sociales (Chiavenato 2000):

**Individuales:** tratan de atender las necesidades individuales de las personas, proporcionándole una vida personal, familiar y laboral más tranquila y productiva, para que cada persona se pueda desligar de las preocupaciones diarias y concentrarse en las actividades laborales.

**Económicos:** deben ser un elemento de atracción y mantenimiento de personal, lo que buscan es; reducir la fatiga física y psicológica, apoyar el reclutamiento de personal y atraer candidatos, reducir la rotación del personal y fijar a las personas en la empresa, reducir el ausentismo y mejorar la calidad de vida de las personas.

**Sociales:** se refiere el atender al sistema educativo y de los demás servicios prestados por el gobierno o por la comunidad, como transporte, seguridad, etc.

## **Desarrollo personal**

“Con el desarrollo de las personas en una organización se trata de que el individuo crezca y se perfeccione de acuerdo con sus expectativas laborales. Brindándole al empleado la oportunidad de ejercer un cargo de mayor categoría que el actual, con mayores responsabilidades y mejor remunerado basado en su preparación, interés y capacidades, se busca que el empleado se mantenga activo, interesado, satisfecho y en constantes capacitaciones o mejoramiento de procedimientos o procesos que incurran en el alcance de esa meta fijada”. (Ivancevich, Matteson y Konopaske, 2006)

## **2.2. ANTECEDENTES**

### **2.2.1. Internacionales**

Salazar et al. (2021) en su estudio:

Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. El objetivo es analizar el clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de la empresa Covipen. Debido que existe un estado de inconformismo por los trabajadores dado que no se fijan metas personales, y simplemente realizan su trabajo por el deleite monetario, no tienen participación en los diversos procesos para la toma de decisiones que ayude a la gerencia a producir mejoras en dicho proceso, todo esto influye en la comunicación interna (problema latente), demostrado en el rendimiento de los trabajadores según la percepción del empleador. Los métodos aplicados son bibliográficos que es un tipo de estudio de interrogantes que emplea documentos oficiales y personales como fuente de información, la

investigación cualitativa es un conjunto de técnicas de investigación que se utilizan para obtener una visión general del comportamiento y la percepción de las personas sobre un tema en particular. Dando como resultado que el clima organizacional en la empresa tiene muchas deficiencias que influye directamente en la satisfacción del personal; indicando así problemas de comunicación en la jornada laboral. Es por aquello que el propiciar un ambiente de trabajo agradable da como resultado una buena comunicación, un buen desempeño laboral, tanto individual como colectivo. (Salazar y otros, 2021)

Kayo (2021) en su trabajo:

Tipos de comunicación: Interpersonal e intrapersonal. La habilidad de comunicar ideas, pensamientos y sentimientos sirve como la base de toda interacción humana exitosa. La comunicación intrapersonal se refiere a las conversaciones que sueles mantener continuamente en tu propia mente. En cambio, la comunicación interpersonal se refiere a los diferentes tipos de acciones o expresiones verbales, no verbales y físicas que las personas utilizan para comunicarse entre ellas. La comunicación intrapersonal es el diálogo interno que ocurre continuamente dentro de la cabeza de cada persona. Algunos tipos de comunicación intrapersonal son los sueños, las fantasías, las lecturas, las reflexiones, el hablarse a sí mismo, los análisis, las plegarias, las meditaciones, la escritura, el hacer gestos mientras se está pensando e incluso la comunicación entre ciertas partes del cuerpo. Por ejemplo, cuando se acerca la hora del almuerzo, tu estómago puede comunicarse a través de punzadas de hambre o gruñendo.

Govea y otros (2020)

El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. En el presente trabajo se determinó la relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, mediante una investigación no experimental de alcance descriptivo y correlacional en una

población de 40 colaboradores dentro de una empresa de servicios en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. El instrumento utilizado para analizar el clima organizacional fue el cuestionario de Work Environment Scale (WES) de Moos compuesto por 90 ítems que integra factores como implicación, cohesión, apoyo, autonomía, organización, presión, claridad, control, innovación y comodidad; mientras que, para la satisfacción laboral se utilizó la escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall que consta de 15 interrogantes para medir la satisfacción intrínseca y extrínseca. Los resultados fueron procesados mediante tablas de frecuencia de datos obtenidos y datos esperados con un nivel de confianza del 90% y con 4 de grados de libertad. Los resultados indicaron que 24 personas estuvieron conformes con el clima organizacional de la empresa, en cambio y para la satisfacción laboral se obtuvieron 32 personas satisfechas. Para comprobar las hipótesis planteadas, complementándose con la encuesta realizada, se utilizó la prueba chi-cuadrado obteniendo 10,57, en comparación con el chi-crítico de 7,779, se determinó que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es positiva. (Govea y otros, 2020)

Jurado et al. (2020)

Caracterización de la comunicación interpersonal en el proceso enseñanza-aprendizaje. El análisis de las concepciones teóricas de la comunicación permite identificar la importancia que se le concede a ésta en la formación del hombre; la comunicación debe ser estudiada como objetivo y contenido del currículo o como un saber transversal. El objetivo fue caracterizar la comunicación interpersonal en el proceso enseñanza-aprendizaje en la Licenciatura en Educación de la Universidad de Guayaquil (Ecuador). Los instrumentos utilizados fueron la observación y el cuestionario; la muestra estuvo conformada por 62 profesores y 355 estudiantes. Como principales resultados se aprecian limitaciones en la proyección didáctica de la comunicación interpersonal en el proceso enseñanza-aprendizaje, lo cual se

evidencia en la falta de diálogo, carencia de actividades grupales durante las clases e insuficiencia en la personalización del proceso, entre otras.

Saldarriaga (2019) en su investigación:

Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019. El objetivo fue determinar la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño correlacional no experimental trasversal. La población estuvo conformada por 40 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, se realizó la encuesta como recolección de datos de las variables de comunicación interna y satisfacción laboral, se empleó como instrumento un cuestionario para ambas variables, dichos resultados fueron analizados estadísticamente a través de los programas SPSS Y EXCEL, para determinar la correlación con el paquete estadístico de Spearman, teniendo como resultados los datos que están presentados en las tablas y figuras estadísticas Los resultados determinaron que la variable comunicación interna tiene una relación altamente significativa ( $p < 0.01$ ) y en grado positivo fuerte ( $r = - 0.787$ ) con la variable comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Macate.

Padilla (2019)

Comunicación interpersonal y la satisfacción laboral del personal de las agencias del banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018. Su objetivo fue establecer de qué manera la comunicación interpersonal influye en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación. Métodos: investigación de tipo trasversal – correlacional causal, de nivel explicativo, de diseño no experimental, y de enfoque mixta. La población fue 27 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento un cuestionario. Se consideraron las dimensiones: comunicación de apoyo, ganar poder e influencia, motivación de los demás, manejo de conflictos, naturaleza

del trabajo, salario, oportunidades de desarrollo y relaciones con los colegas. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,947). Resultados: Respecto a la Comunicación interpersonal, el 37% manifestó que solo a veces se comunican con sus compañeros de trabajo con la finalidad de motivar su desempeño profesional y personal, el 40,7% solo a veces utiliza la comunicación como medio para sobresalir entre los demás trabajadores, el 33,3% de los trabajadores casi nunca se comunica con sus colegas de trabajo con el fin de determinar las posibles causas de sus bajos desempeños. Así mismo, respecto a la Satisfacción laboral, el 33,3% de los encuestados manifestaron que casi nunca se siente satisfecho con las actividades laborales que realiza, 40,7% mencionó que solo a veces se sienten satisfechos con los incentivos que le otorga el banco, el 59,3% mencionó que solo a veces se sienten satisfechos con las capacitaciones que el banco le brinda. Conclusión: Se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,668$ ), por lo que se concluye la comunicación interpersonal influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación.

Henao (2019)

En su estudio 'Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia', Henao (2019) propuso un modelo para ilustrar la conexión entre la calidad del servicio proporcionado, el valor percibido y las expectativas en la satisfacción de los clientes de una empresa de telecomunicaciones en Colombia. Este trabajo se enmarcó en un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal, con la participación de 324 usuarios ubicados en áreas clave del país, a quienes se les administraron formularios virtuales. Los resultados obtenidos revelaron que el nivel de servicio y la satisfacción de los usuarios están directa o indirectamente relacionados con las expectativas y el valor percibido por el cliente. Además, se destacó que la tangibilidad de los

servicios posee una relevancia significativa en comparación con otras dimensiones evaluadas.

Hidalgo (2018)

El propósito fue desarrollar una estrategia para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la institución financiera Ambato. El estudio de enfoque transversal, correlacional, explicativo y cuantitativo, su población fue 450 usuarios, seleccionando una muestra de 270 usuarios activos. Los resultados, evaluados mediante el coeficiente de correlación de Pearson, mostraron, ambas variables tienen una significancia estadística por debajo de 0.05, indicando un alto nivel de fiabilidad y respalda la hipótesis inicial. Concluyó, existe una estrecha relación entre la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción del cliente. Específicamente, se estableció que un cliente que recibe una atención adecuada se convierte en un consumidor fiel y exclusivo de la marca.

Rivera (2019)

Pretendió fijar el nivel del servicio prestado y el contenido del usuario de Greenandes en Guayaquil, Ecuador. Trabajo cuantitativo, descriptivo y deductivo. Contó con ciento ochenta clientes, obteniendo un resultado que exhibe correlación de Spearman de 0.457, o sea, hay correspondencia benéfica en las dos variables. Concluyó, la primera de estas se halla menor a las previsiones de los usuarios. Y los frutos relevantes llevan a la existencia de un espacio negativo en confiabilidad y aptitud de respuesta, la cual se minimizará a través de procesos simplificados y tácticas exportadoras de servicios enfocados en los usuarios.

### **2.2.2. Nacionales**

Guzman (2023)

El presente trabajo de investigación titulado “Habilidades directivas y satisfacción laboral de los trabajadores de una municipalidad de Andahuaylas, 2022” tuvo como objetivo determinar la relación entre habilidades directivas y satisfacción laboral de los trabajadores de una municipalidad. La investigación se encuentra contemplada dentro de la línea de investigación Reforma y modernización del Estado. En el ámbito metodológico se indica que la investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo constituida por 80 trabajadores de una municipalidad de Andahuaylas, la muestra fue censal. La técnica para recolectar información fue la encuesta. Se aplicaron dos cuestionarios, para medir la variable habilidades directivas se diseñaron 17 ítems y para la variable satisfacción 14 ítems. Los resultados de la investigación determinaron la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la satisfacción laboral con un coeficiente rho de Spearman de 0.839, concluyendo que existe una correlación positiva alta entre las variables investigadas.

Chinchay y otros (2022) en su tesis:

Propuesta de mejora de la satisfacción laboral en el área administrativa de una empresa importadora en Lima (2020). Se planteó con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral del área administrativa de una empresa importadora en Lima, (Perú), realizando un diagnóstico y explicando los factores que componen dicha satisfacción. El estudio se desarrolló bajo el enfoque mixto, considerando el sintagma holístico y los métodos inductivo y deductivo. La muestra fue de treinta (30) empleados del área administrativa, debido al número limitado de personas existentes. Las unidades informantes que accedieron a participar en la entrevista fueron tres ejecutivos de la

empresa. Como instrumento se empleó el cuestionario de Sonia Palma, que consta de siete (07) subcategorías y treinta y seis (36) ítems de preguntas. Asimismo, se utilizó el diagrama de Pareto y el software IBM SPSS Statistics para procesar los datos cuantitativos, y para los datos cualitativos se empleó el software Atlas. Ti; Con dicha información se procedió a realizar el diagnóstico a través de la triangulación. Finalmente, se identificaron los factores que inciden en la satisfacción laboral los cuales son la remuneración no acorde con las labores realizadas, el deterioro de las relaciones humanas y la falta de reconocimiento al mérito. Proponiéndose mejorar la satisfacción laboral a través de la aplicación de un modelo integral que comprende entre otras herramientas, la elaboración de un informe de la escala salarial, un manual que permita identificar las habilidades de los colaboradores, un taller de relaciones humanas y un manual de reconocimiento al mérito.

Martinez (2022) en su tesis:

Comunicación asertiva y clima organizacional en cinco instituciones educativas públicas de Huancabamba, Piura, 2022, con el objetivo general determinar la relación que hay entre la comunicación asertiva y clima organizacional. Investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional causal, de tipo aplicada, con un nivel explicativo, con una muestra de 45 docentes nombrados de cinco instituciones educativas de Huancabamba. Para su ejecución se aplicó dos cuestionarios de acuerdo con las variables en estudio: comunicación asertiva como variable independiente y la variable dependiente clima organizacional. Instrumentos de medición validados por jueces expertos y sus resultados fueron confiables (alfa de Cronbach) ,930 para comunicación asertiva y ,808 para clima organizacional. Los resultados fueron obtenidos de las correlaciones procesadas con Rho Spearman obteniendo el valor de  $p > 0,05$  (0,287) indicando los niveles de independencia entre las variables en estudio y evidenciándose que no hay relación significativa entre comunicación asertiva y clima organizacional

donde se rechazó la hipótesis de investigación y se aceptó la hipótesis nula.

Gutiérrez (2022) en su estudio:

"Habilidades directivas y satisfacción laboral en el personal de la Micro Red Santa Rosa Aymaraes, Apurímac 2021' tuvo como objetivo principal identificar la relación entre las habilidades de gestión y el nivel de satisfacción laboral en los empleados de dicha institución. Este trabajo se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal, con la participación de 81 empleados del sector de la salud. Se utilizaron dos instrumentos validados a través de entrevistas con especialistas para recopilar datos. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación de Spearman rho (81) = 0.604\*\*, indicando una correlación positiva y moderada con un valor de significancia de  $p = 0.0001$  (nivel de significancia  $p < 0.05$ ). Confirma una correlación significativa entre las variables estudiadas. Además, se encontró que las habilidades conceptuales, técnicas y humanas están asociadas al nivel de satisfacción laboral. Concluyó que existe una conexión relevante entre las habilidades directivas y el nivel de satisfacción laboral en el contexto específico de este estudio realizado.

Por su parte, Zavala (2020) en su trabajo:

"Habilidades directivas en la satisfacción laboral de los servidores de la procuraduría pública del ministerio de salud, Lima, 2019"; tuvo por objetivo fijar el impacto de capacidades de dirección en el contentamiento laboral de trabajadores de la procuraduría pública del Minsa, aplicándose los instrumentos se obtuvieron hallazgos exhibidores de que conforme a la prueba del pseudo R cuadrado, la subordinación de porcentajes de las capacidades de dirección en el contentamiento laboral del centro referido. Se tuvo como hallazgo el coeficiente de Nagalkerke en que la modificación de contentamiento es por 32.3 % de capacidades de dirección; con la supervisión es por el 14.9 % de las capacidades citadas; con el ambiente

físico es por 24.8 % de las capacidades mencionadas; con las prestaciones obtenidas es por 35.4 % de capacidades de dirección; también, la modificación de contentamiento subjetivo es por el 13.9 % de las capacidades, y con el grado de intervención es por 14.8 % de las capacidades citadas en el centro referido.

Brioso (2020) en su tesis:

Tuvo por objetivo establecer de qué manera la comunicación interpersonal influye en el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de San Marcos. Métodos: La investigación fue de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, y de enfoque mixta. La muestra fue de 191 trabajadores. Se consideraron las dimensiones: diferencias individuales; trabajar con diversidad, equipos y conflictos; dirigir las conductas; habilidades y capacidades; relaciones interpersonales. Se realizó la confiabilidad dando como resultado un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.977. Resultados: En cuanto a la variable Comunicación interpersonal, el 4,7% determinó, que a veces se relacionan con todos sus compañeros de trabajo sin importar sus diferencias entre cultura, religión, etc., el 19,4% determinaron que no tienen la habilidad de encontrar las causas específicas de los conflictos que surgen en tu trabajo, el 15,2% de los encuestados manifestaron que a veces tienen la habilidad para enfocar las conductas de tus compañeros de trabajo hacia una conducta funcional. Respecto a la variable Desempeño laboral, el 15,7% de los encuestados manifestaron que a veces aplica sus conocimientos adquiridos en tus años de experiencia laboral al momento de realizar tus actividades laborales dentro de la municipalidad, el 19,9% menciono que a veces sienten empatía por tus compañeros de trabajo. Conclusión: se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ( $\rho = 0,000 < 0,05$ ;  $r = 0,619$ ). Concluyó la comunicación interpersonal influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de San Marcos.

Jaramillo (2018) en el trabajo de investigación

“Comunicación organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de un hospital del distrito de San Martín de Porres, 2016”, tuvo por finalidad determinar cómo se relaciona la comunicación organizacional con la satisfacción laboral. Investigación de diseño de estudio no experimental; con relación a la metodología es una investigación de tipo descriptiva, correlacional y básica, donde la variable “Comunicación Organizacional” se relaciona con la variable “Satisfacción Laboral”, asimismo, su enfoque es cuantitativo. Se ha considerado como hipótesis general que la Comunicación Organizacional se relaciona con la Satisfacción Laboral en el personal administrativo de un hospital del distrito de San Martín de Porres, 2016. Además, como instrumento de recolección de datos se ha utilizado una encuesta realizada a 196 trabajadores que se desempeñan en la gestión administrativa, de un hospital del distrito de San Martín de Porres, obteniendo como resultado que nuestra hipótesis alternativa general cumple; ya que los datos obtenidos en el campo nos permiten corroborar que existe relación entre Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral. Finalmente, se emiten conclusiones y sugerencias que permitan promover el desarrollo y la mejora de los trabajadores en el hospital.

### **2.2.3. Locales**

Huaman (2021) en su tesis:

“Comunicación asertiva y su incidencia sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021”. “Tuvo por objetivo 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” “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 emociones 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%”. La dimensión que computó las observaciones de las señales no verbales tuvo 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. Concluyó que existió incidencia de la comunicación asertiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución municipal.

Cabrera y Peña (2020) en su estudio:

“Satisfacción laboral, implicancia en el desempeño de los colaboradores, Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, Perú, 2020”. Con el propósito de determinar la implicancia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., se analizaron los fundamentos teóricos de las variables en estudio y se aplicaron encuestas a los 30 colaboradores de las tiendas. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional, empleándose el diseño no experimental y transversal. La satisfacción laboral presentó un nivel alto con el 73,3% de las respuestas que tuvo implicancia en el desempeño de los colaboradores de nivel alto con 63,3% de las consultas. Las dimensiones del sueldo y las funciones alcanzaron un nivel alto del 56,7% de las entrevistas teniendo un efecto de nivel alto con 63,3%. Las dimensiones de las oportunidades y condiciones alcanzaron un nivel alto del 66,7% con

influencia en el desempeño laboral de nivel alto con 63,3%. Se observó un Rho de Spearman de 0,491, coeficiente que indica una implicancia positiva moderada.

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

#### **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).

#### **Beneficios laborales**

Las compensaciones como salarios, sueldos, prestaciones, etc., son las gratificaciones que a cambio de su labor reciben los colaboradores, este incentivo es de gran importancia como factor de influencia y de determinación de la satisfacción laboral ya que se satisface una serie de necesidades fisiológicas de la persona (Robbins y Coulter, 2014).

#### **Condiciones físicas**

“Está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio” (Robbins y Coulter, 2014).

#### **Desarrollo Personal**

Denominado también superación personal, crecimiento personal, cambio personal o desarrollo humano, es un proceso de transformación mediante el

cual una persona adopta nuevas ideas o formas de pensamiento (creencias), permitiendo la generación de nuevos comportamientos y actitudes, dando como resultado un mejoramiento de su calidad de vida (Griffin, Phillips y Gully, 2017).

### **Satisfacción laboral**

Es un proceso emocional positivo que se refleja en una respuesta afectiva frente a los aspectos o facetas del trabajo, como consecuencia del proceso perceptual que se da en el individuo, es considerado un proceso cambiante, podrá variar en la medida que el individuo perciba cambios en su entorno (Arbaiza,2010)

### **III. MATERIALES Y METODOS**

#### **3.1. HIPÓTESIS**

##### **Hipótesis general**

H<sub>A</sub>: La influencia de la comunicación asertiva es directa y positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023.

H<sub>0</sub>: La influencia de la comunicación asertiva no es directa y ni positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023.

##### **Hipótesis específicas**

###### **Hipótesis específica 1:**

H<sub>A</sub>: La influencia de las estrategias de asertividad es directa y positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de la MDPH.

H<sub>0</sub>: La influencia de la comunicación asertiva no es directa y ni positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de la MDPH.

###### **Hipótesis específica 2:**

H<sub>A</sub>: La influencia del estilo asertivo es directa y positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de la MDPH

H<sub>0</sub>: La influencia del estilo asertivo no es directa y ni positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de la MDPH.

### **Hipótesis específica 3:**

$H_A$ : La influencia de la comunicación precisa es directa y positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de la MDPH.

$H_0$ : La influencia de la comunicación precisa no es directa y ni positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de la MDPH.

## **3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

### **A. Tipo de estudio.**

De acuerdo con los objetivos, problemas y la hipótesis formulada, este tipo de investigación fue aplicada, puesto que se emplearon modelos teóricos existentes, para solucionar el problema. Estudio descriptivo, pues su propósito fue describir el comportamiento de las variables, “porque se empleó para conocer, características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un determinado tiempo”(Carrasco 2019, p.72).

Correlacional porque su intención fue relacionarlas entre sí, la variable comunicación asertiva y la satisfacción laboral. Según (Hernández et al., 2014) indicaron que la investigación correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.

Estudio de enfoque cuantitativo, ya que los datos fueron valorados con la escala de Likert y los resultados obtenidos fueron interpretados empleándose la estadística descriptiva e inferencial. Asimismo, se determinó la confiabilidad del instrumento de medición empleándose el Alfa de Cronbach, el Rho de Spearman a fin de encontrar la asociación y/o correlación entre las variables y el p - valúe

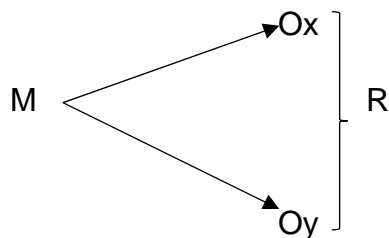
para la prueba de hipótesis.

## B. Diseño de investigación

**No experimental**, las variables comunicación asertiva y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, se analizaron tal como sucedieron. Según Hernández et al. (2014), refieren que “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables”. Es decir, se trata de estudios en que no se hace variar en forma intencional la variable 1 para ver su efecto sobre variable 2.

**Transversal**, La investigación correspondió al año 2023. Según Hernández et al. (2014), este diseño “su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede”

En el diseño de contrastación de hipótesis se empleó el correlacional, esquematizándose:



Donde:

- M : Muestra
- Ox : Variable 1: Comunicación asertiva
- Oy : Variable 2: Satisfacción laboral
- R : Relación entre variables

### 3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

#### Población

“Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla la investigación”. (Carrasco, 2019)

“Conjunto de individuos o sujetos de estudio, que se puede obtener de la suma total de todos los interesados para obtener datos mediante la encuesta con la finalidad de obtener las variables importantes para la investigación” (Bonamente, 2017).

Para Hernández et al. (2014) precisan. “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, estuvo constituida por un total de 30 trabajadores” (Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital – Unidad de Recursos Humanos Personal-2023). (tabla 1)

**Tabla 1**

*Población laboral de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital*

| <b>Grupo ocupacional</b> | <b>Cantidad</b> |
|--------------------------|-----------------|
| Directivos/ funcionarios | 8               |
| Profesionales            | 10              |
| Técnicos                 | 10              |
| Auxiliares               | 2               |
| <b>Total</b>             | <b>30</b>       |

Fuente: Registros de la Unidad de Recursos Humanos de la MDPH, 2023.

#### Muestra

Es una parte seleccionada de la población sobre la cual se va a efectuar la medición y observación de las variables en estudio”. Según García (2016) explica. “Es un subconjunto de la población sobre la cual se realizará alguna medición que permitirá conclusiones generalizables a toda la población” (p. 130).

“Es un subconjunto o una parte representativa de la población de estudio que tiene características similares y está delimitada en un área geográfica determinada; es decir, tiene la misma forma y propiedades de fondo para realizar la inferencia de los resultados” (Bologna, 2018).

Es una muestra de tipo censal, no probabilística. Hernández et.al. (2014) la indican: “La muestra no probabilística, 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).

Asimismo, se le denomina “Muestra por conveniencia porque las unidades que se toman son por su accesibilidad “(Anderson et al. ,2008).

### **Criterios de inclusión y exclusión**

Inclusión:

- a) Los servidores administrativos entre directivos, profesionales, técnicos y auxiliares que labora en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, con un tiempo de servicios mayor a un año, de manera continua y acepten participar en la investigación.

Exclusión:

- a. Los servidores administrativos entre directivos, profesionales, técnicos y auxiliares que labora en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, con un tiempo de servicios menor a un año.
- b. Los servidores administrativos entre directivos, profesionales, técnicos y auxiliares, que se encuentre fuera de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, en el momento de la aplicación, en un área determinada, por permiso u otro motivo.

## **Muestreo**

Carrasco (2019) precisa:

“Es la técnica que nos permite seleccionar muestras adecuadas de una población de estudio. El muestreo debe conducir a la obtención de una muestra representativa de la población de donde proviene, esta condición establece que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser incluida en la muestra. El estudio de selección de muestras, en sí constituye todo un estudio pormenorizado, que no atañe al estudio en este texto”.

Se utilizó el muestreo no probabilístico o por conveniencia. Para las variables de la comunicación asertiva y la satisfacción laboral se aplicaron dos cuestionarios con 12 preguntas en escala de Likert, a los 30 trabajadores entre funcionarios y servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, en su puesto de trabajo.

### **3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **Métodos**

Según 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 influencia de la comunicación asertiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023”.

## **Método analítico**

Se empleó “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 utilizó durante la elaboración de las conclusiones, las mismas que permitieron elaborar recomendaciones para dar solución al problema planteado en la investigación. También se utilizó al momento de evaluar las tablas, figuras y las entrevistas y cuando se elaboró el resumen en las bases teórico - científicas”.

## **Método cuantitativo**

Su propósito fue explicar y predecir y/o controlar fenómenos a través de un enfoque de obtención de datos numéricos, en la cual se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables de comunicación asertiva y satisfacción laboral, denominadas como ordinales.

Los datos recolectados se sometieron a una codificación, organización y fueron procesados con el SPSS, cuyos resultados se presentaron en coeficientes, tablas y figuras, en concordancia a los objetivos de la investigación.

## **Técnicas**

Según Bernal (2016), en la ejecución del trabajo se emplearon las siguientes

### **Técnica documental,**

“Esta permitió revisar, analizar y cuestionar la literatura de los textos, revistas e informes técnicos y administrativos y en artículos científicos; esta información fue compilada empleando la ficha bibliográfica”.

### **Técnica de la encuesta**

“Es un procedimiento de la investigación, la cual consiste en obtener información de las personas encuestadas, mediante el uso de cuestionarios, diseñados en forma previa para la obtención de información específica” (Bernal, 2016).

“Técnica empleada en la recopilación de los datos mediante un cuestionario dirigido a la unidad de análisis de la muestra por investigar, la elección de esta técnica nos facilitó la recolección de datos cuantitativos y cualitativos derivados del muestreo”.

“Se optó por una encuesta como técnica de recopilación de datos, debido a que proporciona acceso a los datos importantes para la realización del análisis y el procesamiento estadístico” (Piza, Amaiquema, & Beltran , 2019).

Se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de los datos, que consistió en un cuestionario con 12 preguntas para cada una de las variables, con ítems valorados en escala de Likert; aplicándose tipo entrevista a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pampas de

Hospital en su puesto de trabajo. (Anexo 3, 4, 5 , 6, 7 y 10).

## **Instrumentos**

Falcón y Herrera (2005) refieren "A los dispositivos o formatos (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información" (p.12). Empleándose:

Fichas bibliográficas, "Utilizadas en la registración de la información de la literatura de las variables en estudio"

Libreta de apuntes, "para la consignación de las ocurrencias y/o situaciones en el lugar y momento de la ejecución del proyecto".

Para la ejecución de la investigación, se emplearon dos cuestionarios con 12 preguntas para cada variable de estudio, en escala de Likert: Muy de Acuerdo (MA) = 5, De acuerdo: (DA) = 4, Indeciso (I) = 3, En desacuerdo (ED) = 2, Muy en desacuerdo (MD) = 1. (Anexo 3 y 4)

Se midió la variable comunicación asertiva, con un cuestionario, estructurado en base a sus tres dimensiones: estrategias de asertividad, estilo asertivo y comunicación precisa, con 12 ítems. De igual modo la variable satisfacción laboral, con un cuestionario diseñado conteniendo sus tres dimensiones: condiciones físicas, beneficios laborales, y desarrollo personal con 12 ítems; ambos cuestionarios valorados con la Escala de Likert, para variables de tipo ordinales propuesto por (Berrocal, 2017).

### **3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

#### **Procesamiento**

Según Berrocal (2017) explica

En base a distintos autores se desarrollaron las herramientas de medición empleada en el estudio es una escala de evaluación. Con relación a la variable de comunicación asertiva, se utilizó un cuestionario adaptado que consta de 12 ítems y utilizó una escala de tipo ordinal o Likert. Esta escala se compone de cinco niveles: Muy de Acuerdo (MA) = 5, De acuerdo (DA): 4, Indeciso (I): 3, En desacuerdo (ED): 2, Muy de desacuerdo (MD): 1. Estos ítems abordan tres dimensiones: estrategias de asertividad, estilo asertivo y comunicación precisa.

Del mismo modo, para la variable satisfacción laboral, se utilizó un cuestionario adaptado que consta de 12 ítems y utilizó una escala de tipo ordinal o Likert. Esta escala se compone de cinco niveles: Muy de Acuerdo (MA) = 5, De acuerdo (DA): 4, Indeciso (I): 3, En desacuerdo (ED): 2, Muy en desacuerdo (MD): 1. Estos ítems abordan tres dimensiones: condiciones físicas, beneficios laborales y desarrollo personal.

Para analizar las dimensiones, se sumaron las respuestas de las preguntas asociadas a cada una. Luego, se aplicó el baremos que permitió categorizar los valores obtenidos en niveles como: alta, media y baja. Este proceso se realizó con el soporte del programa SPSS, siguiendo el método propuesto por Berrocal en 2017.

Los procedimientos de la investigación incluyen una secuencia de pasos y procesos destinados a alcanzar el objetivo planteado. Varios autores, como Lesmes et al. (2020), Calua et al. (2021), Asanza (2020) y Berrocal (2017), han contribuido en el desarrollo de la variable de comunicación

asertiva y satisfacción laboral. Basándose en sus trabajos, se ha diseñado las definiciones conceptuales y operacionales.

El segundo paso, consistió en la adaptación del instrumento para su posterior aplicación. El tercer paso consistió en realizar coordinaciones con la institución, con el fin de solicitar permisos para encuestar a los trabajadores y autorizaciones para el presente informe de investigación. Siendo el cuarto paso el estudio de la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para lo cual se aplicó una prueba piloto a diez de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital de Tumbes.

## **Análisis**

Según Peña y Bogotá (2017),

Considera que el método de análisis es la técnica para analizar bases de datos por métodos y pruebas estadísticas con el fin de realizar el contraste estadístico. Para la concretización de los objetivos planteados; primero se utilizó Microsoft Excel versión 2019 para armar y vaciar la base de datos de las encuestas recolectadas; seguidamente, se sumaron las preguntas que pertenecen a cada dimensión. En segundo lugar, se exportó a la base al software SPSS para realizar el método de baremación; esto se realizó para obtener los intervalos de los 3 niveles o rangos. En tercer lugar, se hizo un análisis de tipo descriptivo, que consiste en obtener tablas tanto de frecuencia de las dos variables y sus dimensiones; así mismo, se obtuvo figuras como histogramas, gráficos de dispersión y de barras. (Peña & Bogota, 2017)

### 3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

La validez de un instrumento se refiere a la medida en que este realmente evalúa la variable que pretende medir, según Hernández et al. (2014). En el caso específico mencionado, la vigencia del instrumento fue asegurada mediante la validación por parte de expertos en la materia. Esta validación, detallada en el Anexo 9, implica la aprobación por parte de especialistas en el campo para garantizar que el instrumento sea adecuado y mida con precisión las variables deseadas. Además, se pueden haber realizado mejoras o ajustes basados en las sugerencias de los expertos antes de su adopción definitiva.

Para la confiabilidad del instrumento se ha recurrido a la implementación de una prueba piloto compuesta de diez colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, para el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach que mide la consistencia interna de la prueba y su aplicación en otra realidad debe resultar iguales o parecidas respuestas.

Hernandez et al. (2014)

Siguiendo las indicaciones de los autores, los resultados obtenidos del cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach se pueden interpretar mediante una escala de valores. Esta escala señala que para niveles entre 0,53 y menos, se considera una confiabilidad débil; entre 0,54 y 0,59, se categoriza como una confiabilidad baja. Asimismo, valores entre 0,60 y 0,65 se consideran confiables, mientras que aquellos entre 0,66 y 0,71 se clasifican como muy confiables. Si el valor se sitúa entre 0,72 y 0,99, se considera una confiabilidad excelente, y un valor de 1,0 representa una confiabilidad perfecta.

Los resultados de la prueba piloto producto de la aplicación al cuestionario elaborado con doce preguntas en escala de Likert, para medir los datos de la variable comunicación asertiva el coeficiente Alfa de Cronbach resultó 0,974 para las doce preguntas. Para la variable satisfacción laboral resultó con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,964. Estos coeficientes son niveles de excelente confiabilidad, aceptables para el desarrollo de la investigación. (Tabla 2 y3 y Anexo 8, 9)

**Tabla 2**

*Fiabilidad de la variable comunicación asertiva*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.974            | 12             |

**Fuente: Prueba piloto**

**Tabla 3**

*Fiabilidad de la variable satisfacción laboral*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.964            | 12             |

**Fuente: Prueba piloto**

Se empleó el coeficiente de Cronbach, conocido como prueba de determinación, para evaluar la confiabilidad. Este coeficiente es una medida básica y ampliamente reconocida de la consistencia interna, siendo el primer método utilizado para validar la estructura de las escalas. Su interpretación implica entenderlo como una medida de la correlación entre los elementos dentro de una escala tipo Likert. Para garantizar una confiabilidad alta, los valores resultantes deben acercarse lo más posible a la unidad. Este análisis estadístico, con valores comprendidos entre 0 y 1, permitió determinar niveles de confianza, revelando niveles similares de coherencia y consistencia en los resultados obtenidos.

Según Hernández y Mendoza (2018), muestran que el método de cálculo podrá aprovechar mejor un solo instrumento, además de tener la ventaja de que no es necesario poder dividir los ítems (p.295).

### **3.7. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN**

#### **Variable 1: Comunicación asertiva**

##### **Definición conceptual**

Se constituye en un estilo de comunicación que hace uso de la expresión segura y espontánea, que representa una personalidad activa, transmite derechos, es directa, abierta, adecuada y flexible, al mismo tiempo que garantiza el respeto y la facilidad de comunicación. (Lesmes et al., 2020)

##### **Definición operacional**

Los datos para la variable comunicación asertiva se adquirieron mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario combinado por 12 preguntas en escala de Likert, con cinco alternativas de respuesta, aplicadas a los 30 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes. (Tabla 4 y Anexo 1, 2)

##### **Dimensiones**

Estrategias de asertividad

Indicadores: aserción positiva, lingüística gestual, relaciones interpersonales, niveles de autoestima.

Estilo asertivo

Indicadores: asertividad, aserción efectiva, pensamiento, sentimiento, conducta

Comunicación precisa

Indicadores: eficacia, procesos, agresión verbal, empatía

**Tabla 4**

*Dimensiones, indicadores e ítems de la variable*

| Dimensiones                | Indicadores                | Preguntas      |
|----------------------------|----------------------------|----------------|
| Estrategias de asertividad | Aserción positiva          | 1, 2, 3, 4,    |
|                            | Lingüística gestual        |                |
|                            | Relaciones Interpersonales |                |
|                            | Niveles                    |                |
| Estilo asertivo            | De Autoestima              | 5, 6, 7, 8,    |
|                            | Asertividad                |                |
|                            | Aserción efectiva          |                |
|                            | Pensamiento                |                |
| Comunicación precisa       | Sentimiento                | 9, 10, 11, 12. |
|                            | Conducta                   |                |
|                            | Eficacia                   |                |
|                            | Procesos                   |                |
|                            | Agresión verbal            |                |
|                            | Empatía                    |                |

Fuente: Cuestionario

## Variable 2: Satisfacción laboral

### Definición conceptual

Es un proceso emocional positivo que se refleja en una respuesta afectiva frente a los aspectos o facetas del trabajo, como consecuencia del proceso perceptual que se da en el individuo, es considerado un proceso cambiante, podrá variar en la medida que el individuo perciba cambios en su entorno. (Robbins y Coulter, 2014)

## Definición operacional

Los datos para la variable satisfacción laboral fueron acopiados mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario compuesto por 12 preguntas en escala de Likert, con cinco alternativas de respuesta, aplicadas a los 30 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes. (Tabla 5 y Anexo 1, 2)

## Dimensiones

Condiciones físicas.

Indicadores: Distribución del espacio, confort, condiciones de trabajo.

Beneficios laborales.

Indicadores: Sueldo, expectativas económicas, estímulo pecuniario,

Desarrollo personal.

Indicadores: Crecimiento personal, crecimiento profesional, perfil de puesto.

**Tabla 5**

*Dimensiones, indicadores e ítems de la variable*

| Dimensiones          | Indicadores                       | Ítems           |
|----------------------|-----------------------------------|-----------------|
| Condiciones físicas  | Distribución del espacio          |                 |
|                      | Confort<br>condiciones de trabajo | 13, 14, 15, 16, |
| Beneficios laborales | Sueldo                            |                 |
|                      | Expectativas económicas           | 17, 18, 19, 20, |
|                      | Estímulo pecuniario               |                 |
| Desarrollo personal  | Crecimiento personal              |                 |
|                      | Crecimiento profesional           | 21, 22, 23, 24. |
|                      | Perfil del puesto                 |                 |

Fuente: Encuesta

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 RESULTADOS

**Para el objetivo general:** Determinar la influencia de la comunicación asertiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023.

**Tabla 6.**

*Influencia de la comunicación asertiva en la satisfacción laboral*

| Nivel   | Comunicación Asertiva |    |       | Satisfacción Laboral |    |        |
|---------|-----------------------|----|-------|----------------------|----|--------|
|         | Puntuación            | n  | %     | Puntuación           | n  | %      |
| Alta    | 44 a 60               | 17 | 56.7  | 44 a 60              | 14 | 46,7   |
| Media   | 28 a 43               | 8  | 26.7  | 28 a 43              | 12 | 40,0   |
| Baja    | 12 a 27               | 5  | 16.6  | 12 a 27              | 4  | 13.3   |
| Totales |                       | 30 | 100.0 | Totales              |    | 30 100 |

Fuente: Encuesta.

La variable comunicación asertiva que manejó las dimensiones de las estrategias de asertividad, el estilo asertivo y la comunicación precisa, con respuestas de nivel alto con 56,7%, para nivel medio con 26,7% y para el nivel bajo con 16,6% tuvieron influencia en la variable satisfacción laboral situada en nivel alto del orden del 46,7% para el nivel medio con el 40,0% y para el nivel bajo con el 13,3% de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023.

**Prueba de hipótesis para el objetivo general:** La influencia de la comunicación asertiva es directa y positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023.

Resultados que los podemos corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,474 con un nivel de significancia bilateral de 0,000 lo cual nos indica que existió una relación de asociatividad entre las variables de estudio, con una influencia moderada de la comunicación asertiva en la satisfacción laboral de los

colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023.  
Aceptando la hipótesis de trabajo para el Objetivo general.

**Tabla 7.**

*Correlación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral*

| Rho de Spearman       |                            | Comunicación Asertiva | Satisfacción Laboral |
|-----------------------|----------------------------|-----------------------|----------------------|
| Comunicación Asertiva | Coeficiente de correlación |                       | ,474**               |
|                       | Sig. (bilateral)           |                       | 0.000                |
|                       | N                          |                       | 30                   |
| Satisfacción Laboral  | Coeficiente de correlación | ,474**                |                      |
|                       | Sig. (bilateral)           | 0.000                 |                      |
|                       | N                          | 30                    |                      |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Encuestas

**Para el objetivo específico 1:** Determinar la influencia de las estrategias de asertividad en la satisfacción laboral de los colaboradores de la MDPH.

**Tabla 8.**

*Influencia de las estrategias de asertividad en la satisfacción laboral*

| Nivel   | Estrategias de Asertividad |    |       | Satisfacción Laboral |    |        |
|---------|----------------------------|----|-------|----------------------|----|--------|
|         | Puntuación                 | n  | %     | Puntuación           | n  | %      |
| Alta    | 15 a 20                    | 15 | 50.0  | 44 a 60              | 14 | 46,7   |
| Media   | 9 a 14                     | 9  | 30.0  | 28 a 43              | 12 | 40,0   |
| Baja    | 4 a 8                      | 6  | 20.0  | 12 a 27              | 4  | 13,3   |
| Totales |                            | 30 | 100.0 | Totales              |    | 30 100 |

Fuente: Encuesta.

La dimensión estrategias de asertividad que analizó los indicadores sobre la aserción positiva, lingüística gestual, las relaciones interpersonales, los niveles de la autoestima, experimentaron contestaciones plasmadas en el instrumento aplicado de nivel alto con el 50,0% para el nivel medio con el 30,0% y para el nivel bajo con el 16,6% con una influencia en la variable satisfacción laboral con contestaciones de nivel alto del orden del 46,7% para el nivel medio con el 40,0% y para el nivel bajo

con el 13,3% de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1:** La influencia de las estrategias de asertividad es directa y positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.

Aseveraciones que las podemos confrontar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,42 con un nivel de significancia bilateral de 0,000 exteriorizando la existencia de una relación de asociatividad entre la dimensión estrategias de asertividad con una influencia de nivel moderado en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023. Aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 1.

**Tabla 9.**

*Correlación entre las estrategias de asertividad y la satisfacción laboral*

|                         | Rho de Spearman            | Estrategias Asertividad | Satisfacción Laboral |
|-------------------------|----------------------------|-------------------------|----------------------|
|                         | Coeficiente de correlación |                         | ,420*                |
| Estrategias Asertividad | Sig. (bilateral)           |                         | 0.000                |
|                         | N                          |                         | 30                   |
|                         | Coeficiente de correlación | ,420*                   |                      |
| Satisfacción Laboral    | Sig. (bilateral)           | 0.000                   |                      |
|                         | N                          | 30                      |                      |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Encuestas

**Para el objetivo específico 2:** Determinar la influencia del estilo asertivo en la satisfacción laboral de los colaboradores de MDPH.

**Tabla 10.**

*Influencia del estilo asertivo en la satisfacción laboral*

| Nivel   | Estilo Asertivo |    |       | Satisfacción Laboral |    |      |
|---------|-----------------|----|-------|----------------------|----|------|
|         | Puntuación      | n  | %     | Puntuación           | n  | %    |
| Alta    | 15 a 20         | 18 | 60.0  | 44 a 60              | 14 | 46,7 |
| Media   | 9 a 14          | 7  | 23.3  | 28 a 43              | 12 | 40,0 |
| Baja    | 4 a 8           | 5  | 16.7  | 12 a 27              | 4  | 13,3 |
| Totales |                 | 30 | 100.0 | Totales              | 30 | 100  |

Fuente: Encuesta.

La dimensión del estilo asertivo en la comunicación que examinó los indicadores de asertividad, aserción efectiva, pensamiento, sentimiento, conducta, experimentaron apreciaciones de nivel alto con el 60,0% de las respuestas para el nivel alto, para el nivel medio con el 23,3% y para el nivel bajo con el 16,7% con una influencia en la variable satisfacción laboral con contestaciones de nivel alto del orden del 46,7% para el nivel medio con el 40,0% y para el nivel bajo con el 13,3% de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2:** La influencia del estilo asertivo es directa y positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.

Estas afirmaciones la podemos asertir con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,312 con una significación bilateral de 0,000 revelándonos que existió una relación de asociatividad de influencia positiva baja entre la dimensión estilo asertivo y la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023. Aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 2.

**Tabla 11.***Correlación entre el estilo asertivo y la satisfacción laboral*

| Rho de Spearman      |                            | Estilo Asertivo | Satisfacción Laboral |
|----------------------|----------------------------|-----------------|----------------------|
| Estilo Asertivo      | Coeficiente de correlación |                 | 0.312                |
|                      | Sig. (bilateral)           |                 | 0.000                |
|                      | N                          |                 | 30                   |
| Satisfacción Laboral | Coeficiente de correlación | 0.312           |                      |
|                      | Sig. (bilateral)           | 0.000           |                      |
|                      | N                          | 30              |                      |

\* **La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).**

Fuente: Encuestas

**Para el objetivo específico 3:** Determinar la influencia de la comunicación precisa en la satisfacción laboral de los colaboradores de MDPH.

**Tabla 12.***Influencia de la comunicación precisa en la satisfacción laboral*

| Nivel | Comunicación precisa |    |       | Satisfacción laboral |    |      |
|-------|----------------------|----|-------|----------------------|----|------|
|       | Puntuación           | n  | %     | Puntuación           | n  | %    |
| Alta  | 15 a 20              | 18 | 60.0  | 44 a 60              | 14 | 46,7 |
| Media | 9 a 14               | 7  | 23.4  | 28 a 43              | 12 | 40,0 |
| Baja  | 4 a 8                | 5  | 16.6  | 12 a 27              | 4  | 13,3 |
|       | Totales              | 30 | 100.0 | Totales              | 30 | 100  |

Fuente: Encuesta.

La dimensión comunicación precisa que analizó los indicadores sobre la eficacia, los procesos, agresión verbal, empatía, percibieron respuestas de nivel alto con el 60,0% para el nivel alto, con el 23,4% para el nivel medio y para el nivel bajo con el 16,6% de las contestaciones, con una influencia en la variable satisfacción laboral con contestaciones de nivel alto del orden del 46,7% para el nivel medio con el 40,0% y para el nivel bajo con el 13,3% de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3:** La influencia de la comunicación precisa es directa y positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.

Las aseveraciones sobre las respuestas de los colaboradores las podemos sustentar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,404 con un nivel de significancia bilateral de 0,000 que nos dejó ver la existencia de una relación de asociatividad con influencia moderada entre la dimensión comunicación precisa y la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023. Aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 3.

**Tabla 13.**

*Correlación entre la comunicación precisa y la satisfacción laboral*

| Rho de Spearman         |                            | Comunicación<br>precisa | Satisfacción<br>laboral |
|-------------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Comunicación<br>precisa | Coeficiente de correlación |                         | ,404*                   |
|                         | Sig. (bilateral)           |                         | 0.000                   |
|                         | N                          |                         | 30                      |
| Satisfacción<br>laboral | Coeficiente de correlación | ,404*                   |                         |
|                         | Sig. (bilateral)           | 0.000                   |                         |
|                         | N                          | 30                      |                         |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Encuestas

## 4.2. DISCUSIÓN

En esta parte de la investigación se estima la interpretación y la comparación con resultados de los estudios previos o antecedentes, analizando tanto las limitaciones como la implicancia de la investigación, de la igual manera, comparamos las perspectivas de diversos autores, con la finalidad de encontrar diferencias, aproximaciones o similitudes entre los antecedentes de estudio y el marco teórico.

Existen discrepancias en los resultados sobre la comunicación asertiva en diferentes contextos laborales. En el caso de Jurado et al. (2020), se encontró que los trabajadores calificaron la comunicación asertiva como "Regular" con un promedio de 17 puntos. Estos hallazgos coinciden con sus observaciones en instituciones públicas, atribuyendo la comunicación regular a factores como la falta de liderazgo, escaso apoyo y una motivación moderada por parte de los trabajadores.

Sin embargo, estos resultados contrastan con lo observado por Brioso (2020) en la Municipalidad distrital de San Marcos, donde se evidenció una comunicación interpersonal efectiva. En este caso, los líderes se enfocaban en las conductas de los empleados, brindando apoyo y motivación, lo que generaba un ambiente armonioso en la organización.

Además, los resultados difieren del estudio de Jaramillo (2018) en el ámbito hospitalario, donde los pacientes recibían una comunicación interpersonal eficaz por parte de los médicos. Aquí, se destacaba el respeto por las opiniones y decisiones de los pacientes, generando satisfacción por el buen servicio brindado en el entorno hospitalario.

Por lo tanto, para alcanzar una comunicación asertiva efectiva, parece crucial que los líderes motiven y respalden a sus empleados, lo que podría contribuir al cumplimiento exitoso de las metas institucionales.

Existen distanciamientos en los niveles de satisfacción laboral encontrados en diferentes estudios. En este caso, el nivel de satisfacción laboral se calificó como "Alto", al igual que la variable de comunicación asertiva. Sin embargo, estos resultados contrastan con la investigación de Chinchay et al. (2022), quienes atribuyen la insatisfacción laboral de los colaboradores a la falta de reconocimiento por parte de la dirección, salarios bajos y relaciones laborales difíciles entre compañeros.

Por otro lado, los hallazgos no coinciden con el estudio de Cabrera y Peña (2020) en Tiendas Curacao S.A, donde los trabajadores mostraban un alto nivel de satisfacción debido a las condiciones laborales y oportunidades de desarrollo ofrecidas por la dirección. Asimismo, difieren del trabajo de Wilches (2018) en la empresa minera Texas Colombia, donde se observaba un liderazgo afectuoso por parte de los jefes, promoviendo buenas relaciones e incentivando el desarrollo de habilidades para un desempeño satisfactorio.

Por lo tanto, parece crucial que los líderes promuevan relaciones sólidas y ofrezcan oportunidades de desarrollo profesional para sus empleados. Además, el reconocimiento por un desempeño excepcional puede contribuir a generar un clima laboral satisfactorio.

La correlación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral en el estudio realizado en Pampas de Hospital se categorizó como una correlación positiva moderada, lo que se considera "Regular". Sin embargo, estos resultados difieren de los hallazgos de Salazar et al. (2021) en la empresa de Seguridad Covipen, donde se encontró una relación deficiente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. En este caso, se señalaba una imagen autoritaria y explotadora por parte de la dirección, lo que generaba una insatisfacción laboral debido a una comunicación inadecuada.

Además, estos resultados contrastan con el estudio de Govea y Zúñiga (2020) en una empresa de servicios, donde se observaba un buen clima organizacional y una comunicación interpersonal efectiva entre colaboradores y la dirección, creando un ambiente de satisfacción laboral saludable.

En consecuencia, parece esencial que los procesos de comunicación interpersonal se desarrollen de manera efectiva entre los trabajadores para que se refleje en la satisfacción laboral en la entidad, como señala la literatura académica citada.

Los resultados obtenidos en la investigación indican que la comunicación asertiva y la satisfacción laboral entre los trabajadores se sitúan en un nivel "alta" con un puntaje de 17 sobre 30, equivalente al 56.7%. Estos resultados tienen similitud a las observaciones de Saldarriaga (2019) en la Municipalidad distrital de Macate, donde también se detectó un nivel moderado en la comunicación y la satisfacción laboral, principalmente debido a una percepción de falta de diálogo y una relación moderada entre jefes y trabajadores. Lo mismo se evidencia en el estudio de Padilla (2019) en las agencias del Banco de la Nación de Huara, donde se identificó una relación moderada en la comunicación interpersonal y la satisfacción laboral entre colaboradores y la dirección.

Estos hallazgos subrayan la necesidad de mejorar la relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral, tal como lo sugiere Kayo (2021). quien destaca la importancia de establecer una comunicación efectiva entre los trabajadores, de manera clara y concisa, para fortalecer las relaciones y mejorar la calidad del servicio, contribuyendo así a un clima de satisfacción laboral en las organizaciones.

Basado en lo anterior, resulta crucial que las entidades asuman la responsabilidad de capacitar a sus trabajadores en habilidades de comunicación interpersonal, y trabajar en la reducción de las brechas de insatisfacción tanto para usuarios internos como externos.

## V. CONCLUSIONES

1. Se identificó que la influencia de la comunicación asertiva en la satisfacción laboral de los trabajadores tuvo una relación de asociatividad moderada, con un nivel alto de las respuestas del orden del 56,7% y para la satisfacción laboral con un nivel alto de las respuestas del 46,7% con un Rho de 0,474 y significación bilateral 0,000. Aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo general.
2. Las estrategias de asertividad experimentaron contestaciones de nivel alto con el 50,0% con una influencia en la variable satisfacción laboral de nivel alto del 46,7%. El Rho de Spearman de 0,420 y significancia de 0,000 exteriorizando la existencia de una relación de asociatividad entre las estrategias de asertividad con una influencia de nivel moderado en la satisfacción laboral. Aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 1.
3. El estilo asertivo en la comunicación experimentó apreciaciones de nivel alto con el 60,0% de las respuestas, con una influencia en la variable satisfacción laboral con contestaciones de nivel alto del orden del 46,7%, el Rho de 0,312 con significación 0,000 revelándonos que existió una relación de asociatividad de influencia positiva baja entre el estilo asertivo y la variable satisfacción laboral. Aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 2.
4. La comunicación precisa percibió respuestas de nivel alto con el 60,0% con una influencia en la variable satisfacción laboral con contestaciones de nivel alto del orden del 46,7% el Rho de Spearman de 0,404 con significancia 0,000 nos dejó ver la existencia de una relación de asociatividad con influencia moderada entre la comunicación precisa y la variable satisfacción laboral. Aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 3.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Las autoridades de la municipalidad, deben fortalecer una comunicación asertiva de los líderes (gerentes) y sus seguidores, en especial a los trabajadores en condiciones de nombrados, fomentando el diálogo abierto y constructivo para lograr una mejora en el comportamiento dando prioridad a los intereses comunes, para así crear un ambiente sólido y eficiente con miras a cumplir con las metas trazadas por la gestión municipal.
2. En cuanto a estrategias de asertividad, es conveniente que el jefe de personal implemente un plan de acción con asesorías y talleres en temas de inteligencia emocional, escucha activa, comunicación no verbal, manejo constructivo de conflictos y retroalimentación constructiva con el fin de desarrollar la capacidad de comunicación y liderazgo siempre manteniendo una comunicación clara, correcta y directa, sobre todo, fomentando la participación democrática de sus seguidores sea cual fuera su condición laboral.
3. Los gerentes y jefes de área deben formarse para ser líderes transformacionales participando de manera activa en capacitaciones y/o actualizaciones profesionales relacionadas a trabajo en equipo, autoestima, confianza, toma de decisiones, control de emociones, comunicación interpersonal, empatía y respeto así mismo y a los demás con patrones de comunicación de estilo asertivo.
4. Con relación a la comunicación precisa, es necesario que tanto los líderes (jefes) y sus seguidores (personal) empleen un lenguaje verbal y no verbal adecuado, claro y conciso, aprendan primero a escuchar, analicen la información y opten por una respuesta asertiva de manera específica y detallada, poniendo en práctica la empatía para así, evitar diversos inconvenientes, en especial, se debe priorizar el trabajo en equipo debido a que el logro de las metas de la gestión municipal está en función del mismo.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirresaobe, I. (2021). Necesidades emocionales y psicosociales en la Covid-19: cuestionando la jerarquía de Maslow. . Revista de La SLMFCE. Especial: Filosofía en tiempos de pandemia,, 16-21.
- Akinwale, A., y Okotoni, C. (2018). Assesment of principals' communication styles and administrative impact on secondary schools in Osun State, Nigeria. *International Journal of Advanced Research and Publications*, 2(1), 43-48.
- Anderson, D., Sweeney, D. J., y Williams, T. A. (2008). *Estadística para Administración y Economía* (10a. ed.). México: CENGAGE Learning.
- Arbaiza, F., L. (2010). *Comportamiento Organizacional: Bases y Fundamentos*. Lima: Buenos Aires.
- Asanza, B. (2020). La comunicación asertiva y su incidencia en la gestión educativa. <http://cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/15>.  
<http://cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/15>
- Aviles, A., Garcia, G., y Gonzalez, P. (2002). *Actitud de los obreros de una empresa Industrial hacia los Factores de Motivación e Higiene de su trabajo*. España: [Tesina de Licenciatura, Universidad Autónoma Metropolitana].
- Bach, E. y Fores, A. (2010). *La asertividad. Para gente extraordinaria*. [https://www.academia.edu/75569794/Eva\\_Bach\\_y\\_Anna\\_For%C3%A9s\\_La\\_a\\_sertividad\\_Para\\_gente\\_extraordinaria](https://www.academia.edu/75569794/Eva_Bach_y_Anna_For%C3%A9s_La_a_sertividad_Para_gente_extraordinaria)
- Bakker, C. B., Bakker - Rabdau, M. K., & Breit, S. (1978). The measurement of assertiveness and aggressiveness. *Journal of Personality Assessment*, 42(3), 277 - 284.
- Bercecruelo, B. (2016). *Comunicación empresarial. Estudios de comunicación*: <https://bit.ly/2t18RGq6>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Bogota. [http:// n9.cl/z9jvc](http://n9.cl/z9jvc).
- Berrocal, E. (2017). *Comunicación asertiva y ética profesional en docentes de primaria: Comunicacion Asertiva, pensar en uno y los demas* (E. A. Española.
- Bologna, E. (2018). *Métodos Estadísticos de Investigación*. Brujas, Editorial. Mexico: Brujas.

- Bonamente, M. (2017). ). *Statistics and analysis of Scientific Data* (Vol. 2da. edición). Springer International Publishing.
- Brioso, A. H. (2020). *Comunicación Interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de San Marcos, provincia de Huari - 2019*. Huacho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3849>
- Cabrera, M., y Peña, M. (2020). *Satisfacción laboral, implicancia en desempeño de los colaboradores, Tiendas Curacao S.A. Tumbes – Perú*. [Tesis de grado], Universidad Nacional de Tumbes, Perú. doi:<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2249>
- Calua, R., Delgado, L., y Lopez, O. (2021). *Comunicación asertiva en e l contexto educativo*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7917878>
- Carrasco, D. (2019). *Metodologia de la investigacion cientifica*. Lima: San Marcos. [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1\\_](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_la_investigacion_cientifica_Carrasco_Diaz_1_)
- Carrasco, I. (enero-junio de 2019). *Población. Notas de Población N° 108 • enero-junio de 2019, 108*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44679/1/S1900093\\_Carrasco\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44679/1/S1900093_Carrasco_es.pdf)
- Castillo, A. (2019). *Comunicación para la motivación. Claves de la asertividad y del trabajo en equipo en las organizaciones*. <https://www.researchgate.net/profile/Luis-Tobar->
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de recursos humanos 5ta edicion*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chinchay, L., Cusicanqui, I., Martinez, R., y Valdiviezo, R. (2022). *Propuesta de mejora de la satisfacción laboral en el área administrativa de una empresa importadora en Lima*. *INNOVA Research Journal*, 7(1), 77-95. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v7.n1.2022.1942>
- Davis, K., y NewstromJ. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. México. Mexico: Mc Graw Hill.
- Egusquiza, O. (2002). *La Asertividad - Modelo de Comunicación en las*

Organizaciones.

- Falcon, H., y Herrera, J. (2005). Análisis del ato estadístico (Guía didáctica). Caracas: . Venezuela: Universidad Bolivariana de Venezuela.
- Flores, B. (2017). La comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de calzado grupo Montalvo. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- García, D. J. (2016). Metodología de la investgación para administradores (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Gomez, Y., Torres, P., y Varon, M. (2017). Creación de textos inéditos, una estrategia asertiva en el aula. . Educación y Ciencia, 133-144.
- Govea, K. Z., Govea, K., y Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. Revista Investigación Y Negocios, 13(21), 15-22. doi:Revista Investigación Y Negocios, 13http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372020000100003&script=sci\_arttext
- Griffin, R., Phillips, J. M. y Gully, S. M. (2017). Comportamiento organizacional: Administración de persobas y organizaciones. México: Cengage Learning.
- Gutierrez, R. (2022). Habilidades directivas y satisfacción laboral en el personal de la Micro Red Santa Rosa Aymaraes, Apurímac 2021. Apurimac: [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83233/Guti%c>
- Guzman, P. G. (2023). Habilidades directivas y satisfacción laboral de los trabajadores de una municipalidad de Andahuaylas, 2022. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107231/Guzman\\_PG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107231/Guzman_PG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Henao, L. (2019). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. Colombia. <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/2318>

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.: Mc Graw-Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernandez, S. R., y Mendoza, C. (2018).. Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mexico: Mc Graw Hill. <https://n9.cl/br1sy>.
- Hidalgo, G. (2018). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. (U. C. Tesis de maestría, Ed.) Tarapoto: UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bit>
- Huaman, C. Y. (2021). Comunicación asertiva y su incidencia sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021. Tumbes: Administración Untumbes. [sequence=1&isAllowed=y](https://www.repositorio.cebsa.org/bitstream/handle/123456789/5382)
- Ivancevich, Matteson, y Konopaske. (2006). Comportamiento organizacional. Mexico: Mc. Graw Hill.
- Jaramillo, F. (2018). La comunicación interpersonal hospitalaria como herramienta para la satisfacción del usuario. . Santiago de Guayaquil, Ecuador: [Tesis de maestría], Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11766/1/T-UCSG->
- Juarez. (2000). Administración de la compensación. Mexico: Oxford.
- Jurado, M., Arevallo, R., y Bravo, G. (2020). Caracterización de la comunicación interpersonal en el proceso enseñanza aprendizaje. Revista electrónica de investigación educativa, 22(9), 1-11. doi:<https://doi.org/10.24320/redie.2020.22.e09.2284>
- Katz, D., y Kahn, R. (1986). Psicología Social de las Organizaciones (2da edición). Mexico: Trillas.
- Kayo, M. (10 de Nov. 2021 de 2021). Tipos de comunicación: Interpersonal e Intrapersonal. doi:[https://www.ehowenespanol.com/tipos-comunicacion-interpersonal-intrapersonal-info\\_439597/](https://www.ehowenespanol.com/tipos-comunicacion-interpersonal-intrapersonal-info_439597/)
- Lesmes, A., Barrientos, E., y Cordero, M. (2020). Comunicación asertiva ¿estategia de competitividad empresarial? Aibi Revista de Investigación, Administración elIngeniería, 147-153. Obtenido de <https://doi.org/10.15649/2346030X.757>

- Louffat, E. (2010). *Administración: Fundamento del proceso administrativo*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Maloney, M., y Moore, P. (2020). From aggressive to assertive. *International Journal of Women's Dermatology*,, 6(1), 46-49. <https://doi.org/10.1016/j.ijwd.2019.09.006>
- Mansour, M., Jamama, A., Maha, A., Mattukoyya, R., y Al-Anati, A. (2020). Reconciling Assertive Communication Skills With Undergraduate Nursing Education: Qualitative Perspectives From British and Saudi Newly-Graduated Nurses. *Health Professions Education*,, 6(2), 176-186. <https://doi.org/10.1016/j.hpe.2020.02.001>
- Martinez, B. S. (2022). *Comunicación asertiva y clima organizacional en cinco instituciones educativas públicas de Huancabamba, Piura, 2022*. Piura: UCV TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE Maestra en Administración. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109313/Martinez\\_BSH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109313/Martinez_BSH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mastretta, A. (2015). *Psicología del trabajo en la organización*. . Mexico: Limusa.
- Mercado, J. (2022). los retos antropológicos de la psicología humanista. [https://www.researchgate.net/profile/Juan-Mercado-9/publication/357686962\\_Abraham\\_Maslow\\_y\\_Carl\\_Rogers\\_los\\_retos\\_antropologicos\\_de\\_la\\_psicologia\\_humanista/links/61dad539b8305f7c4b3191f0/Abr-aham-Maslow-y-Carl-Rogers-los-retos-antropologicos-de-la-psicologia](https://www.researchgate.net/profile/Juan-Mercado-9/publication/357686962_Abraham_Maslow_y_Carl_Rogers_los_retos_antropologicos_de_la_psicologia_humanista/links/61dad539b8305f7c4b3191f0/Abr-aham-Maslow-y-Carl-Rogers-los-retos-antropologicos-de-la-psicologia)
- Milkovich. (1996). *Compensación (Sexta edición)*. New York: Mc Graw-Hill.
- Moreno, J. B., y Garrosa, E. (2013). *Salud Laboral: riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Ediciones Pirámide.
- Mumby, D., y Kuhn, T. (2018). *Comunicación organizacional. Una introducción crítica*. Mexico: SAGE Publicaciones, Inc.
- Padilla, E. (2019). *Comunicación interpersonal y la satisfacción laboral del personal de las agencias del banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018*. Huaura: [Tesis de titulación], Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión,

- Perú. <http://repositorio.un>
- Peña, S., y Bogota, D. C. (2017). *Análisis de Datos*. Mexico: Fondo editorial.
- Perez-Bilbao, J., y Fidalgo, M. (1995). *Job Sasfacon: Overall job sasfaction scale*. Barcelona: Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.
- Permatasari, D. (2019). *Assertive Communication Style Used in Dr . Zakir Naik Speech : the Purpose of Creation Thesis*. In English Department Faculty of Arts and Humanities Uin Sunan Ampel Surabaya Thesis. Tesis de pregrado, . Surabaya: Universidad sunan Ampel Surabaya.
- Piza, B. N., Amaiquema, M. F., y Beltran , B. G. (2019). *Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias*. *Revista Conrado*, 15(70), 455–459. *Revista Conrado*,, 15(70), 455-459.
- Raina, R. (2019). *Interpersonal Assertive Communication Behavior of Indian Millennials*. *The Indian journal of Industrial Realtions*, 33(2), 320-338.
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital UCSG. Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec7handle/3317/12117>
- Robbins, S. P., y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Salazar, E., Alvarado, D., y Holguin, G. (2021). *Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen*. *Dominio De Las Ciencias*, 7(5), 581-596. doi:[https://redib.org/Record/oai\\_articulo3389502](https://redib.org/Record/oai_articulo3389502)
- Saldarriaga, J. (2019). *Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019*. [Tesis de maestría], Universidad Cesar Vallejo, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48774/Saldarriaga\\_DJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48774/Saldarriaga_DJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Samfira, E. (2020). *Assertive communication skills in universities*. *Journal Plus Education*, 361-373. Obtenido de <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0001-7638->
- Saucedo, M. (2016). *Experticia Comunicación Asertiva*.
- Triphaty, M. (2018). *A Win-Win Approach to Business Communication*. *The IUP Journal*

of Soft Skills, 48-56.

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

Wilches, N. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minería Texas Colombia, . Colombia: [Tesis de maestría], Universidad Externado de Colombia. [https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1521/DNA-spa-2018-Clima\\_o](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1521/DNA-spa-2018-Clima_o)

Zavala, K. (2020). Habilidades directivas en la satisfacción laboral de los servidores de la procuraduría pública del ministerio de salud, Lima – 2019. Lima: Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.p>

## **VIII. ANEXOS**



## Anexo 2: Matriz de operacionalización

Título: Comunicación asertiva y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023

| Variables                           | Definición Conceptual  | Definición Operacional   | Dimensiones   | Indicadores  | Preguntas   |
|-------------------------------------|--|--|---|--|---|
| Variable 1<br>Comunicación asertiva | Para Lesmes et.al. (2020) la comunicación asertiva se constituye en un estilo de comunicación que hace uso de la expresión segura y espontánea, que representa una personalidad activa, transmite derechos, es directa, abierta, adecuada y flexible, al mismo tiempo que garantiza el respeto y la facilidad de comunicación. (Lesmes, Barrientos, & Cordero, 2020) | Los datos para la variable comunicación asertiva se adquirieron mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario combinado por 12 preguntas en escala de Likert, con cinco alternativas de respuesta, aplicadas a los 30 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes. (Tabla 3 y Anexo 1, 2) | Estrategias de asertividad<br><br>Estilo asertivo<br><br>Comunicación Precisa | Aserción positiva<br>Lingüística gestual<br>Interpersonal<br>Niveles<br>Autoestima<br><br>Asertividad<br>Aserción efectiva<br>Pensamiento<br>Sentimiento<br>Conducta<br><br>Eficacia<br>Procesos<br>Agresión verbal<br>Empatía | 1, 2, 3, 4,<br><br>5, 6,7, 8,<br><br>9, 10,11, 12,            |
| Variable 2:<br>Satisfacción Laboral | Es un proceso emocional positivo que se refleja en una respuesta afectiva frente a los aspectos o facetas del trabajo, como consecuencia del proceso perceptual que se da en el individuo, es considerado un proceso cambiante, podrá variar en la medida que el individuo perciba cambios en su entorno. (Acevedo, 2016).   | Los datos para la variable satisfacción laboral fueron acopiados mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario compuesto por 12 preguntas en escala de Likert, con cinco alternativas de respuesta, aplicadas a los 30 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes.                       | Condiciones físicas.<br><br>Beneficios laborales.<br><br>Desarrollo personal. | Distribución del espacio,<br>Confort,<br>Condiciones de trabajo.<br><br>Sueldo<br>Expectativas económicas<br>Estímulos pecuniarios<br><br>Crecimiento personal,<br>Crecimiento profesional,<br>Perfil de puesto                | 13, 14, 15, 16,<br><br>17, 18, 19, 20,<br><br>21, 22, 23, 24. |

### Anexo 3: Cuestionario de comunicación asertiva

Estimado colaborador, el objetivo de este instrumento es evaluar la comunicación asertiva de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes. Agradecemos su participación voluntaria, asimismo es necesario que antes de responder cada una de las interrogantes planteadas, lea detenidamente y luego responda con la mayor espontaneidad según su apreciación y criterio.

**Instrucciones:** Marque con una equis (X) o una cruz (+) dentro de los recuadros la respuesta que usted considere la adecuada:

Muy de Acuerdo (MA) = 5, De acuerdo: (DA) = 4, Indeciso (I) = 3, En desacuerdo (ED) = 2,

Muy en desacuerdo (MD) = 1

| Preguntas  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| <b>Estrategias de asertividad</b>  |   |   |   |   |   |
| 1. Admiro a las personas que hablan con coherencia y precisión.                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Controlo mis emociones aun cuando me faltan el respeto.                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Cuando me piden algo que no debo a ver, no acepto.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Me agrada que en la institución exista coordinación y trabajo en equipo.                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Estilo asertivo</b>   |   |   |   |   |   |
| 5. Cuando alguien me muestra agresividad, respondo comuna actitud asertiva.                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Cuando hablo con los demás, mantengo contacto visual y una postura adecuada.              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Inspiro confianza cuando converso.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Cuando me dirijo a un apersona lo hago con respeto.                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Comunicación precisa</b>  |   |   |   |   |   |
| 9. Me solidarizo con las más necesitados.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Me siento incomodo cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Me gusta que me digan las cosas directamente.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Muestro serenidad al hacer uso del tono de voz cuando hablo con los demás.               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## Anexo 4: Cuestionario de la satisfacción laboral

Estimado colaborador, el objetivo de este instrumento es evaluar la satisfacción de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes. Agradecemos su participación voluntaria, asimismo es necesario que antes de responder cada una de las interrogantes planteadas, lea detenidamente y luego responda con la mayor espontaneidad según su apreciación y criterio.

**Instrucciones:** Marque con una equis (X) o una cruz (+) dentro de los recuadros la respuesta que usted considere la adecuada:

Muy de Acuerdo (MA) = 5, De acuerdo: (DA) = 4, Indeciso (I) = 3, En desacuerdo (ED) = 2,

Muy en desacuerdo (MD) = 1

| Preguntas  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| <b>Condiciones físicas</b>   |   |   |   |   |   |
| 13. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. El ambiente donde trabaja es confortable.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. En el ambiente físico donde se ubica, trabaja cómodamente.                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Beneficios laborales</b>  |   |   |   |   |   |
| 17. El sueldo es muy bajo con relación a la labor que realiza.                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable.                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Felizmente el trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. El sueldo que percibe por su trabajo le hace sentir realizado.                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Desarrollo Personal</b>   |   |   |   |   |   |
| 21. Siente que el trabajo que hace es justo para su manera de ser.                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Su trabajo le permite desarrollarse personalmente.                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Disfruta de cada labor que realiza en el trabajo.                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. Se siente feliz por los resultados que logra en el trabajo.                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## Anexo 5. Solicitud de autorización para ejecución de tesis

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

Tumbes, 13 de setiembre del 2023

**Carta N° 07 – 2023/RCCS**

SEÑOR: Prof. Fredy Remberto Rosales Reto

Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital

Ciudad.

Asunto: Autorización para ejecución de tesis



Tenemos el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que la suscrito, Bach. de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad Nacional de Tumbes, cuyo objetivo es optar el título profesional de Administración, ha presentado un proyecto de tesis: **Comunicación asertiva y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023**". Y para su ejecución es necesario la aplicación de instrumentos de recolección de datos como; observación, encuestas y otros instrumentos conexos.

En este propósito solicito a usted la debida autorización para aplicar las técnicas de campo y recopilar otra información pertinente de su representada 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,

**Bach. Carrillo Salazar, Rosita Cindy**

**Tesista**

## Anexo 6. Autorización para ejecución de tesis



**Municipalidad Distrital  
de Pampas de Hospital**

**Alcaldía**

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

Pampas de Hospital, **03 ENE. 2024**

**CARTA N.º 001 -2024-MDPH/ALC**

**SEÑOR (A):**

**BACH. CARRILLO SALAZAR, ROSITA CINDY.**

**Tesista.**

**REF : CARTA N° 07-223/RCCS**

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA APLICAR TÉCNICAS DE CAMPO Y  
RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN PARA EJECUCIÓN DE  
TESIS.**

Tengo el honor de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente a nombre de la Honorable Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, y a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, por intermedio de la presente me dirijo a su persona muy respetuosamente y estando a lo solicitado en la carta asignado en la referencia se le **ACEPTA** y **AUTORIZA** a su persona para aplicar técnicas de campo y recopilación de información para la ejecución del proyecto de tesis denominado: "**Comunicación asertiva y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, 2023**".

Sin otro en particular. Aprovecho la ocasión para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

  
Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital  
Prof. Freddy Remberto Rosales Reto  
**ALCALDE**

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

**"PAMPAS DE HOSPITAL, PARAÍSO NATURAL DE BELLEZA SIN IGUAL"**

## Anexo 7. Certificación del asesor

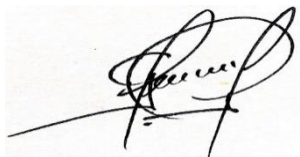
### CERTIFICACION

Yo, Mg. Galvani Guerrero García, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas, del departamento de Administración.

#### **CERTIFICA:**

Que, el proyecto de tesis denominado “**Comunicación asertiva y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023**”; presentado por la Bachiller: **Carrillo Salazar, Rosita Cindy**, ha sido asesorado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción en la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 17 de julio del 2023



---

**Mg. Galvani Guerrero García**  
**Asesor del Proyecto de tesis**  
**Código ORCID: 0000-0002-3151-806X**

## Anexo 8. Análisis de Confiabilidad de la variable comunicación asertiva

### Alfa de Cronbach

#### Escala: Comunicación Asertiva

#### Resumen de procesamiento de casos

|       |          | N  | %     |
|-------|----------|----|-------|
| Casos | Válido   | 10 | 100.0 |
|       | Excluido | 0  | 0.0   |
|       | Total    | 10 | 100.0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.974            | 12             |

#### Estadísticas de total de elemento

|  | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|--|---|--|---|
| 1.Admiro a las personas que hablan con coherencia y precisión. | 45.40  | 115.822   | 0.968                                    | 0.969   |
| 2.Controlo mis emociones aun cuando me faltan el respeto.      | 45.40  | 115.822   | 0.968                                    | 0.969   |
| 3.Cuando me piden algo que no debo a ver, no acepto.           | 45.60  | 116.933   | 0.906                                    | 0.970   |

|   |       |         |       |       |
|---|-------|---------|-------|-------|
| 4.Me agrada que en la institución exista coordinación y trabajo en equipo.                  | 45.60 | 116.933 | 0.906 | 0.970 |
| 5.Cuando alguien me muestra agresividad, respondo comuna actitud asertiva.                  | 45.60 | 116.933 | 0.906 | 0.970 |
| 6.Cuando hablo con los demás, mantengo contacto visual y una postura adecuada.              | 45.60 | 116.933 | 0.906 | 0.970 |
| 7.Inspiro confianza cuando converso.  | 45.40 | 130.933 | 0.630 | 0.976 |
| 8.Cuando me dirijo a un a persona lo hago con respeto.                                      | 45.50 | 124.722 | 0.775 | 0.973 |
| 9.Me solidarizo con las más necesitados.  | 45.20 | 133.289 | 0.567 | 0.977 |
| 10.Me siento incomodo cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones. | 45.50 | 114.722 | 0.963 | 0.969 |
| 11.Me gusta que me digan las cosas directamente.  | 45.50 | 114.722 | 0.963 | 0.969 |

|   |       |         |       |       |
|---|-------|---------|-------|-------|
| 12.Muestro serenidad al hacer uso del tono de voz cuando hablo con los demás. | 45.30 | 126.900 | 0.828 | 0.973 |
|---|-------|---------|-------|-------|

**Estadísticas de escala**

| Media | Varianza | Desv. Desviación | N de elementos |
|-------|----------|------------------|----------------|
| 49.60 | 142.933  | 11.955           | 12             |

## Anexo 9. Análisis de Confiabilidad de la variable satisfacción laboral

### Alfa de Cronbach

#### Escala: Satisfacción laboral

##### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 10 | 100.0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | 0.0   |
|       | Total                 | 10 | 100.0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.964            | 12             |

##### Estadísticas de total de elemento

|   | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|--|---|--|---|
| 13.La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores. | 28.30  | 213.789   | -0.086                                   | 0.980   |
| 14.El ambiente donde trabaja es confortable.  | 28.10  | 202.767   | 0.329                                    | 0.971   |
| 15.En el ambiente físico donde se ubica, trabaja cómodamente.                             | 28.00  | 197.556   | 0.517                                    | 0.968   |

|   |       |         |       |       |
|---|-------|---------|-------|-------|
| 16.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. | 30.10 | 170.322 | 0.977 | 0.956 |
| 17.El sueldo es muy bajo con relación a la labor que realiza.             | 30.10 | 170.322 | 0.977 | 0.956 |
| 18.Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable.                  | 30.10 | 170.322 | 0.977 | 0.956 |
| 19.Felizmente el trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.   | 30.10 | 170.322 | 0.977 | 0.956 |
| 20.El sueldo que percibe por su trabajo le hace sentir realizado.         | 30.10 | 170.322 | 0.977 | 0.956 |
| 21.Siente que el trabajo que hace es justo para su manera de ser.         | 30.10 | 170.322 | 0.977 | 0.956 |
| 22.Su trabajo le permite desarrollarse personalmente.                     | 30.10 | 170.322 | 0.977 | 0.956 |
| 23.Disfruta de cada labor que realiza en el trabajo.                      | 30.10 | 170.322 | 0.977 | 0.956 |

|   |       |         |       |       |
|---|-------|---------|-------|-------|
| 24. Se siente feliz por los resultados que logra en el trabajo. | 30.10 | 170.322 | 0.977 | 0.956 |
|---|-------|---------|-------|-------|

**Estadísticas de escala**

| Media | Varianza | Desv. Desviación | N de elementos |
|-------|----------|------------------|----------------|
| 32.30 | 212.233  | 14.568           | 12             |

## Anexo 10. Ilustraciones durante aplicación de encuestas

1



2



**Toma fotográfica 1 y 2: Autora, brindando instrucciones para la correcta aplicación del instrumento de medición.**

Fuente: Aplicación de encuestas

3



4



**Toma fotográfica 3 y 4: Tesista, explicando los objetivos y los ítems del cuestionario al personal administrativo para su efectivo llenado.**

Fuente: Aplicación de encuestas

## Anexo 11. Validación de expertos

### Constancia de validación

Yo, Orlando Sigifredo Ecca López con DNI N° 02679361, Magister en Economía con mención en Gestión Empresarial, de profesión Ingeniero Industrial con número de Colegiatura 23394, desempeñándose actualmente como **Docente principal** en la **Universidad Nacional de Tumbes**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de medición: Cuestionarios de las variables en estudio.

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

| Cuestionarios aplicados a los trabajadores (directivos/ funcionarios, técnicos y auxiliares) del municipalidad distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023 | Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno | Excelente |
|--|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad  |            |         |       | X         |           |
| 2. Objetividad   |            |         |       | X         |           |
| 3. Actualidad  |            |         |       | X         |           |
| 4. Organización  |            |         |       | X         |           |
| 5. Suficiencia   |            |         |       | X         |           |
| 6. Intencionalidad   |            |         |       | X         |           |
| 7. Consistencia  |            |         |       | X         |           |
| 8. Coherencia  |            |         |       | X         |           |
| 9. Metodología   |            |         |       | X         |           |

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes a los veinticuatro días del mes de febrero del dos mil veinticuatro.

.....  
Mg.Orlando Sigifredo Ecca López  
Ingeniero Industrial Registro CIP 23394  
oeccal@untumbes.edu.pe

## Título. Comunicación asertiva y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023

### Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionarios

| Indicadores                   | Criterios  | Deficiente |    |    |    | Regular |    |    |    | Buena   |    |    |    | Muy buena |    |    |    | Excelente |    |    |     | obs. |
|-------------------------------|--|------------|----|----|----|---------|----|----|----|---------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|-----|------|
|                               |  | 0 - 20     |    |    |    | 21 - 40 |    |    |    | 41 - 60 |    |    |    | 61 - 80   |    |    |    | 81 - 100  |    |    |     |      |
| <b>Aspectos de evaluación</b> |  | 0          | 6  | 11 | 16 | 21      | 26 | 31 | 36 | 41      | 46 | 51 | 56 | 61        | 66 | 71 | 76 | 81        | 86 | 91 | 96  |      |
|                               |  | 5          | 10 | 15 | 20 | 25      | 30 | 35 | 40 | 45      | 50 | 55 | 60 | 65        | 70 | 75 | 80 | 85        | 90 | 95 | 100 |      |
| 1. Claridad                   | Esta formulado con un lenguaje apropiado                           |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 2. Objetividad                | Esta expresado en conductas observable                             |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 3. Actualidad                 | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación           |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 78 |           |    |    |     |      |
| 4. Organización               | Existe una organización lógica entre sus ítems                     |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 77 |           |    |    |     |      |
| 5. Suficiencia                | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad            |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 6. Intencionalidad            | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 78 |           |    |    |     |      |
| 7. Consistencia               | Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación      |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 79 |           |    |    |     |      |
| 8. Coherencia                 | Tiene relación entre variables e indicadores                       |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 9. Metodología                | La estrategia responde a la elaboración de la investigación        |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 80 |           |    |    |     |      |

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 24 febrero 2024

Mg. Orlando Sigifredo Ecca López, Ingeniero Industrial Registro CIP 23394,

oecal@untumbes.edu.pe



.....  
Mg.Orlando Sigifredo Ecca López  
Ingeniero Industrial Registro CIP 23394  
oecal@untumbes.edu.pe

### Constancia de validación

Yo. Jesús Merino Velásquez con DNI N° 00240035, Doctor en Administración Registro Único de Colegiación (R:U:C), CLAD N° 02189 de Profesión Licenciado en Administración desempeñándose actualmente como Docente principal en la Universidad Nacional de Tumbes.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de medición: Cuestionarios de las variables en estudio.

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

| Cuestionarios aplicados a los trabajadores (directivos/funcionarios, técnicos y auxiliares) del municipalidad distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023. | Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno | Excelente |
|--|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad  |            |         |       | X         |           |
| 2. Objetividad   |            |         |       | X         |           |
| 3. Actualidad  |            |         |       | X         |           |
| 4. Organización  |            |         |       | X         |           |
| 5. Suficiencia   |            |         |       | X         |           |
| 6. Intencionalidad   |            |         |       | X         |           |
| 7. Consistencia  |            |         |       | X         |           |
| 8. Coherencia  |            |         |       | X         |           |
| 9. Metodología   |            |         |       | X         |           |

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes a los veinticuatro días del mes de febrero del dos mil veinticuatro.

Firma



Doctor Jesús Merino Velásquez  
Licenciado en Administración R.U.C. CLAD. N° 02189  
jmerinov@untumbes.edu.pe

## Título. Comunicación asertiva y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023

### Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionarios

| Indicadores                   | Criterios  | Deficiente |    |    |    | Regular |    |    |    | Buena   |    |    |    | Muy buena |    |    |    | Excelente |    |    |     | obs. |
|-------------------------------|--|------------|----|----|----|---------|----|----|----|---------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|-----|------|
|                               |  | 0 - 20     |    |    |    | 21 - 40 |    |    |    | 41 - 60 |    |    |    | 61 - 80   |    |    |    | 81 - 100  |    |    |     |      |
|                               |  | 0          | 6  | 11 | 16 | 21      | 26 | 31 | 36 | 41      | 46 | 51 | 56 | 61        | 66 | 71 | 76 | 81        | 86 | 91 | 96  |      |
|                               |  | 5          | 10 | 15 | 20 | 25      | 30 | 35 | 40 | 45      | 50 | 55 | 60 | 65        | 70 | 75 | 80 | 85        | 90 | 95 | 100 |      |
| <b>Aspectos de evaluación</b> |  |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           |    |    |     |      |
| 1. Claridad                   | Esta formulado con un lenguaje apropiado                           |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           |    |    |     |      |
| 2. Objetividad                | Esta expresado en conductas observable                             |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           |    |    |     |      |
| 3. Actualidad                 | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación           |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           |    |    |     |      |
| 4. Organización               | Existe una organización lógica entre sus ítems                     |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           |    |    |     |      |
| 5. Suficiencia                | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad            |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           |    |    |     |      |
| 6. Intencionalidad            | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           |    |    |     |      |
| 7. Consistencia               | Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación      |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           |    |    |     |      |
| 8. Coherencia                 | Tiene relación entre variables e indicadores                       |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           |    |    |     |      |
| 9. Metodología                | La estrategia responde a la elaboración de la investigación        |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           |    |    |     |      |

**Instrucciones:** Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 24 febrero 2024      Doctor Jesús Merino Velásquez, Licenciado en Administración R.U.C. CLAD. N° 02189,  
jmerinov@untumbes.edu.pe

Firma



Doctor Jesús Merino Velásquez  
Licenciado en Administración R.U.C. CLAD. N° 02189  
jmerinov@untumbes.edu.pe

### Constancia de validación

Yo. Wayky Alfredo Luy Navarrete; con DNI 03585602 Doctor en Administración de la Educación (UCV) Registro C.E.P. N° 0255 de Profesión Economista desempeñándose actualmente como **Docente principal** en la **Universidad Nacional de Tumbes**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos.

#### Cuestionario

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

| Cuestionarios aplicados a los trabajadores (directivos/funcionarios, técnicos y auxiliares) de la municipalidad distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023. | Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno | Excelente |
|--|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad  |            |         |       | X         |           |
| 2. Objetividad   |            |         |       | X         |           |
| 3. Actualidad  |            |         |       | X         |           |
| 4. Organización  |            |         |       | X         |           |
| 5. Suficiencia   |            |         |       | X         |           |
| 6. Intencionalidad   |            |         |       | X         |           |
| 7. Consistencia  |            |         |       | X         |           |
| 8. Coherencia  |            |         |       | X         |           |
| 9. Metodología   |            |         |       | X         |           |

Es señal de conformidad firmo la presente, en la ciudad de Tumbes a los veinticuatro días del mes de febrero del dos mil veinticuatro.

Firma



Doctor Wayky Alfredo Luy Navarrete  
Economista Colegiado C.E.P. N° 0255  
wluyn@untumbes.edu.pe

## Título Comunicación asertiva y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023

### Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario

| Indicadores                   | Criterios  | Deficiente |    |    |    | Regular |    |    |    | Buena   |    |    |    | Muy buena |    |    |    | Excelente |    |    |     | obs. |
|-------------------------------|--|------------|----|----|----|---------|----|----|----|---------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|-----|------|
|                               |  | 0 - 20     |    |    |    | 21 - 40 |    |    |    | 41 - 60 |    |    |    | 61 - 80   |    |    |    | 81 - 100  |    |    |     |      |
|                               |  | 0          | 6  | 11 | 16 | 21      | 26 | 31 | 36 | 41      | 46 | 51 | 56 | 61        | 66 | 71 | 76 | 81        | 86 | 91 | 96  |      |
|                               |  | 5          | 10 | 15 | 20 | 25      | 30 | 35 | 40 | 45      | 50 | 55 | 60 | 65        | 70 | 75 | 80 | 85        | 90 | 95 | 100 |      |
| <b>Aspectos de evaluación</b> |  |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    |    |           |    |    |     |      |
| 1. Claridad                   | Esta formulado con un lenguaje apropiado                           |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 2. Objetividad                | Esta expresado en conductas observable                             |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 78 |           |    |    |     |      |
| 3. Actualidad                 | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación           |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 79 |           |    |    |     |      |
| 4. Organización               | Existe una organización lógica entre sus ítems                     |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 5. Suficiencia                | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad            |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 6. Intencionalidad            | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 76 |           |    |    |     |      |
| 7. Consistencia               | Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación      |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 79 |           |    |    |     |      |
| 8. Coherencia                 | Tiene relación entre variables e indicadores                       |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 78 |           |    |    |     |      |
| 9. Metodología                | La estrategia responde a la elaboración de la investigación        |            |    |    |    |         |    |    |    |         |    |    |    |           |    |    | 80 |           |    |    |     |      |

**Instrucciones:** Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 24 febrero 2024      Doctor Wayky Alfredo Luy Navarrete      Economista colegiado Registro C.E.P. N° 0255  
 wluyn@untumbes.edu.pe



Doctor Wayky Alfredo Luy Navarrete  
 Economista Colegiado C.E.P. N° 0255  
 wluyn@untumbes.edu.pe