

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



Tesis

Comunicación asertiva y productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group Sucursal De Perú Huancavelica-2023

Para optar : El Título profesional de psicólogo

Autor : Bach. Acosta López Eduardo Rubén

Asesor : Mg. Vílchez Galarza Nilton David

Línea de investigación institucional : Salud y Gestión de la salud

Fecha de Inicio : 14 de julio de 2023

Fecha de culminación : 13 de julio de 2024

HUANCAYO – PERÚ

2024

Dedicatoria

A mis padres por haberme inculcado valores, fuerza de dedicación a los planes de vida desde muy pequeño y hacerme la persona que soy. Me gustaría expresar mi gratitud por su incondicional apoyo a todas las decisiones que tomo en mi vida profesional y personal.

Autor. Eduardo A. L.

Agradecimiento

En primer lugar, quiero expresar mi gratitud a Dios por consentir llegar a este instante crucial de mi vida.

En segundo lugar, quiero expresar mi gratitud a mi familia por su constante apoyo a lo largo de cada etapa de mi vida.

En particular, quiero expresar mi gratitud a todos mis compañeros de trabajo que me brindaron un gran apoyo durante el proceso de producción de la investigación.

Agradecemos a la Universidad Peruana los Andes, escuela profesional de psicología, y a los profesores por brindar conocimientos y enseñanzas durante estos años de estudio para ser competentes profesionalmente.

Autor. Eduardo A. L.



Oficina de
Propiedad Intelectual
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 00302-FCS -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis** Titulada:

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA CHINA RAILWAY TUNNEL GROUP SUCURSAL DE PERÚ HUANCVELICA-2023

Con la siguiente información:

Con autor(es) : **BACH. ACOSTA LÓPEZ EDUARDO RUBÉN**

Facultad : **CIENCIAS DE LA SALUD**

Escuela profesional : **PSICOLOGÍA**

Asesor : **MG. VILCHEZ GALARZA NILTON DAVID**

Fue analizado con fecha **20/08/2024** con **200 pág.**; en el Software de Prevención de Plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye Citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de Uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: ***Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.***

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 20 de agosto de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Introducción

La investigación comenzó debido a que en la empresa China Railway Tunnel Group Co., Ltd. En los últimos años se vino presentando una baja en la productividad laboral de sus colaboradores debido a factores relacionados con la deficiente comunicación asertiva, tales como retrasos en la planificación y ejecución, rehaciéndose innecesariamente el mismo flujo de trabajo correspondiente. Esta situación se debe a un patrón de nivel inoportuna en la gestión de la obra por parte de los responsables del grupo del área de conservación, pudiendo considerar la verificación de los avances y aportes de alternativas necesarias de mejora para la culminación del proyecto rápidamente dentro de un ambiente de trabajo complejo. Así mismo se vino presentando una desmotivación y falta de compromiso en sus labores por parte de los colaboradores, entre otras situaciones.

Así mismo, ante lo presentado se tiene como gran alternativa de solución a la comunicación asertiva optima puesto que es un buen factor de mejora. También será relevante que, los directivos de la organización transmitan de manera adecuada a sus empleados la misión y visión de la empresa, pues es la forma más directa de hacer que un trabajador se sienta identificado o se motive por el tipo de empresa a la que pertenece. Muy importante además el integrar al personal en la estrategia corporativa, en el cual brindará retroalimentación sobre el desempeño de sus funciones y recompensarlos; hacerles conocer la situación de la empresa aportará al buen entendimiento entre colaborador y empleador.

El objetivo general de la investigación fue establecer la relación entre la comunicación asertiva y la productividad laboral en trabajadores de la compañía China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023. También se planteó como conjetura que: Existe relación

directa entre la comunicación asertiva y la productividad laboral en trabajadores de la compañía China Galway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.

Como método general, la investigación empleó el método científico deductivo, de nivel relacional, tipo básica y diseño no experimental. El instrumento utilizado fue un cuestionario, y la técnica, la encuesta; la cual fueron aplicados a los 161 trabajadores del área de productividad laboral de la empresa China Railway Tunnel Group.

De perdurar en esta problemática, pudiera suceder en el tiempo que se generen resentimientos, frustraciones, creando un mal ambiente en el trabajo, dañando la productividad e inclusive las relaciones externas. Por otro lado, el tiempo perdido, en la espera de recibir instrucciones claras o tiempo muerto cuando el trabajo debe replantearse de otras maneras debido a la falta de entendimiento, repercutiendo en el rendimiento de los avances y entrega de las obras. Y aún más caótico será la pérdida en la calidad de servicios de la organización, conllevando a perder una buena imagen frente al mercado y llevándolos a obtener pérdidas económicas representativas.

La investigación consideró en cuenta los siguientes tratados teóricos científicos sobre las variables de estudio, que respaldan la siguiente tesis:

Centralmente sustentaron en teoría científica la inicial variable de la investigación comunicación asertiva en la que se expone:

Amayuela y Mieles (2015) los autores que hacen una crónica de las referencias indican que empezó con el libro de Salter, publicado en 1949, titulado "Terapia refleja condicionada", en el que describía "excitación" (similar a asertividad) y ponía énfasis en conceptos de "inhibición" (sumisión). Las escuelas de conductismo son las únicas que dan al asertividad este punto de

partida. Según Güell y Muñoz (2000), investigadores españoles, Wolpe utilizó por primera vez el concepto de conducta asertiva en 1958 y ha tenido muchas elaboraciones desde entonces.

Así mismo, intrínsecamente de la teoría científica que sustentaron la subalterna variable de la exploración productividad laboral se elucida:

Gismacio y Schwerdt (2012) menciona que Frederick Taylor en donde obtuvo el reconocimiento como el padre de la Administración Científica cuando publicó su obra "Principios de la Administración Científica" en 1911. Ha establecido normas y estándares para dar mejoría a las condiciones de trabajo y aumentar la productividad laboral. Abordó una serie de inconvenientes como el uso indebido de la mano de obra humana y de máquinas, la laxitud entre los subordinados debido a la pereza y la duplicación del trabajo en el puesto de trabajo y la necesidad de armonizar las relaciones empresario-subordinados que se habían producido, uso de mano de obra.

El documento consigna cinco capítulos, los cuales están organizados de manera sucesiva:

El Capítulo I trata sobre el planteamiento del problema, incluyendo una descripción de la realidad, la delimitación, la formulación, los objetivos y la justificación correspondiente.

El marco teórico se establece en el Capítulo II, donde se discuten los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

Las hipótesis, la identificación de las variables y su operacionalización se presentan en el Capítulo III.

El Capítulo IV detalla la metodología de la investigación. Explica el tipo de investigación, el nivel, el método, el diseño, la población, la muestra y las técnicas e instrumentos utilizados para recopilar datos, así como las consideraciones éticas.

Los hallazgos de la investigación se presentan en el Capítulo V, que incluye una descripción del trabajo de campo, una presentación de los hallazgos, una comparación de hallazgos y una

discusión de los hallazgos.

Finalmente, incluye las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

Autor. Eduardo A. L.

Contenido

Portada	
Caratula.....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Contenido.....	IX
Contenido de tablas.....	XII
Contenido de figuras.....	XIV
Resumen.....	xvi
Abstract.....	xvii
Introducción.....	IV
CAPÍTULO I	17
1. Planteamiento del problema.....	17
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	17
1.2. Delimitación del problema.....	23
1.2.1. Delimitación espacial.....	23
1.2.2. Delimitación temporal.....	23
1.3. Formulación del problema.....	23
1.3.1. Problema general.....	23
1.3.2. Problemas específicos.....	24
1.4. Justificación.....	24
1.4.1. Social.....	24
1.4.2. Teórica.....	24
1.4.3. Metodológica.....	26
1.5. Objetivos.....	26
1.5.1. Objetivo general.....	26
1.5.2. Objetivos específicos.....	27
CAPÍTULO II	28
2. Marco teórico.....	28

2.1. Antecedentes	28
2.1.1. Internacionales	28
2.1.2. Nacionales	30
2.2. Bases teóricas o científicas	33
2.3. Marco conceptual.....	82
CAPÍTULO III.....	86
3. Hipótesis	86
3.1. Hipótesis general	86
3.2. Hipótesis específicas	86
3.3. Variables	87
CAPÍTULO IV.....	90
4. Metodología.....	90
4.1. Método de la investigación.....	90
4.2. Tipo de investigación.....	91
4.3. Nivel de investigación.....	91
4.4. Diseño de la investigación	91
4.5. Población y muestra.....	92
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	97
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	106
4.8. Aspectos éticos de la investigación	108
CAPÍTULO V.....	110
5. Resultados.....	110
5.1. Descripción de resultados.....	110
5.2. Contrastación de hipótesis	125
Análisis y discusión de resultados	135
Conclusiones	139
Recomendaciones	139
Referencias bibliográficas	145
Anexos.....	163
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	165
Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables.....	166

Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento	167
Anexo 4. Solicitud de permiso.....	169
Anexo 5. Declaracion de confidencialidad	170
Anexo 6. Consentimiento informado	171
Anexo 7. Compromiso de autoria	177
Anexo 8. Instrumento de investigación	178
Anexo 9. Validez del instrumento	181
Anexo 10. Confiabilidad del instrumento.....	190
Anexo 11. Metodo de baremación	192
Anexo 12. Evidencias	194

Contenido de tablas

Tabla 1 <i>Definición operacional de la variable: Comunicación asertiva</i>	84
Tabla 2 <i>Definición operacional de la variable: Productividad laboral</i>	86
Tabla 3 <i>Resumen de procesamiento de casos de la variable asociativa comunicación asertiva.</i>	101
Tabla 4 <i>Estadísticas de fiabilidad de la variable asociativa comunicación asertiva</i>	101
Tabla 5 <i>Resumen de procesamiento de casos de la variable productividad Laboral</i>	102
Tabla 6 <i>Estadísticas de fiabilidad variable productividad laboral</i>	102
Tabla 7 <i>Interpretación del cálculo del coeficiente de validez del contenido</i>	105
Tabla 8 <i>Recuento y porcentajes del estudio de la variable comunicación asertiva</i>	112
Tabla 9 <i>Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión 1 comunicación asertiva verbal.</i>	113
Tabla 10 <i>Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión 2 comunicación asertiva no verbal</i>	114
Tabla 11 <i>Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión 3 comunicación asertiva paraverbal</i>	115
Tabla 12 <i>Recuento y porcentajes del estudio de la variable productividad laboral</i>	116
Tabla 13 <i>Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión salario</i>	117
Tabla 14 <i>Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión clima laboral</i>	118
Tabla 15 <i>Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión motivación laboral</i>	119
Tabla 16 <i>Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión recursos</i>	120
Tabla 17 <i>Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión liderazgo</i>	121
Tabla 18 <i>Recuento porcentajes y del estudio de la dimensión producción de bienes y servicios</i>	122

Tabla 19 <i>Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión calidad del producto o servicio</i>	123
Tabla 20 <i>Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión calidad de las materias primas</i>	124
Tabla 21 <i>Tabla cruzada de asociación para comunicación asertiva y productividad laboral .</i>	126
Tabla 22 <i>Correlación de Spearman de asociación para comunicación asertiva y productividad laboral.....</i>	127
Tabla 23 <i>Tabla cruzada de asociación para comunicación asertiva verbal y productividad laboral.....</i>	128
Tabla 24 <i>Correlación de Spearman para comunicación asertiva verbal y productividad laboral</i>	129
Tabla 25 <i>Tabla cruzada de asociación para comunicación asertiva no verbal y productividad laboral.....</i>	131
Tabla 26 <i>Correlación de Spearman para comunicación asertiva no verbal y productividad laboral.....</i>	131
Tabla 27 <i>Tabla cruzada de asociación para comunicación asertiva paraverbal y productividad laboral.....</i>	133
Tabla 28 <i>Correlación de spearman para comunicación asertiva paraverbal y productividad laboral.....</i>	134

Contenido de figuras

Figura 1 <i>América Latina, economías desarrolladas y otras economías emergentes</i>	18
Figura 2 <i>América Latina (18 países): productividad laboral, 1950-2021 América Latina (18 países): productividad laboral, 1950-2021</i>	19
Figura 3 <i>Productividad laboral según países (Perú=100)</i>	20
Figura 4 <i>Componentes conductuales según Hofstadt</i>	37
Figura 5 <i>Elementos de la comunicación</i>	39
Figura 6 <i>Tipos de distancia</i>	50
Figura 7 <i>Tipos de productividad</i>	58
Figura 8 <i>Productividad de la mano de obra</i>	62
Figura 9 <i>Proceso de producción</i>	76
Figura 10 <i>Esquema de diseño de la investigación</i>	92
Figura 11 <i>Población del estudio según organigrama</i>	93
Figura 12 <i>Población de estudio</i>	94
Figura 13 <i>Muestra del estudio</i>	96
Figura 14 <i>Estadígrafo de Alfa de Cronbach</i>	100
Figura 15 <i>Baremos de medición de confiabilidad para la variable X</i>	101
Figura 16 <i>Baremos de medición de confiabilidad para la variable Y</i>	101
Figura 17 <i>Estadígrafo de validez de Hernández Nieto</i>	104
Figura 18 <i>Determinación de la validez del instrumento por expertos</i>	105
Figura 19 <i>Pruebas estadísticas por criterios del estudio</i>	107
Figura 20 <i>Regla de decisiones para la prueba de hipótesis</i>	108

Figura 21 <i>Gráfica de barra sobre comunicación asertiva</i>	112
Figura 22 <i>Gráfica de barra de la dimensión comunicación asertiva verbal</i>	113
Figura 23 <i>Gráfica de barra de la dimensión comunicación asertiva no verbal</i>	114
Figura 24 <i>Gráfica de barra de la dimensión comunicación asertiva paraverbal</i>	115
Figura 25 <i>Gráfica de barra de la variable productividad laboral</i>	116
Figura 26 <i>Gráfica de barra de la dimensión salario</i>	117
Figura 27 <i>Gráfica de barra de la dimensión clima laboral</i>	118
Figura 28 <i>Gráfica de barra de la dimensión motivación laboral</i>	119
Figura 29 <i>Gráfica de barra de la dimensión recursos</i>	120
Figura 30 <i>Gráfica de barra de la dimensión liderazgo</i>	121
Figura 31 <i>Gráfica de barra de la dimensión producción de bienes y servicios</i>	122
Figura 32 <i>Gráfica de barra de la dimensión calidad del producto o servicio</i>	123
Figura 33 <i>Gráfica de barra de la dimensión calidad de las materias primas</i>	124
Figura 34 <i>Prueba estadística Rho de Spearman</i>	126
Figura 35 <i>Prueba estadística Rho de Spearman</i>	128
Figura 36 <i>Prueba estadística Rho de Spearman</i>	130
Figura 37 <i>Prueba estadística Rho de Spearman</i>	133

Resumen

La presente exploración asumió como fin establecer la relación asociada con la comunicación asertiva y la productividad laboral en trabajadores de China Railway Tunnel Group Co., LTD. filial de Perú Huancavelica 2023; debido a que se viene presentando problemas como la desmotivación y falta de compromiso por parte de los trabajadores en sus labores, frecuentes conflictos en el lugar de trabajo, entre otras. Es así que toma como metodología, el método científico, con un diseño correlacional, diseño no experimental y de corte transversal; con un enfoque tipo cuantitativo básico y nivel relacional. La muestra estuvo constituida por 161 trabajadores del área de producción del de la empresa, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia; fue un cuestionario elaborado por el propio investigador siendo el instrumento utilizado. Los resultados muestran que, a través del análisis estadístico se obtuvo una significación asintótica de 0.000, con lo cual se pudo aceptar la hipótesis alterna y denegar la hipótesis nula comparado con un nivel de error del 5%, en el sentido de que existe relación directa entre la comunicación asertiva y la productividad laboral en trabajadores de China Railway Tunnel Group Co., LTD. filial de Perú Huancavelica 2023. Por ello recomienda que, se realicen capacitaciones y charlas con todos los trabajadores y jefes de cada área, para poder entenderse mejor y de esa manera organizar mejor el trabajo; usando métodos como “Getting things done (GTD)” que se basa en gestionar el tiempo.

Palabras claves: *Comunicación asertiva, productividad laboral.*

Abstract

The objective of this explore was to determine the relationship between assertive communication and work productivity in workers at China Railway Tunnel Group Co., LTD. Peru subdivision Huancavelica 2023; because problems have been arising such as demotivation and lack of commitment on the part of workers in their work, frequent conflicts in the workplace, among others. Thus, it takes as its methodology the scientific method, with a correlational design, non-experimental and cross-sectional design; with a basic quantitative approach and relational level. The sample consisted of 161 workers from the company's production area, selected through non-probabilistic convenience sampling; The instrument used was a questionnaire prepared by the researcher himself. The results show that, through the statistical analysis, an asymptotic significance of 0.000 was obtained, with which the alternative hypothesis could be accepted and the null hypothesis rejected compared to an error level of 5%, in the sense that there is a direct relationship between assertive communication and work productivity in workers of China Railway Tunnel Group Co., LTD. Peru Huancavelica 2023 subdivision. Therefore, it is recommended that training and talks be carried out with all workers and bosses in each area, in order to better understand each other and thus better organize work; using methods such as “Getting things done (GTD)” which is based on time management.

Keywords: *Assertive communication, work productivity.*

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Una de las formas más adecuadas de interacción y comunicación entre las personas es la comunicación asertiva, que se cimienta en una actitud personal positiva hacia los demás y radica en decir opiniones y apreciaciones, evitando desprestigios, reproches y oposiciones; por ello es de gran relevancia en las empresas en general, que al verse carente o deficiente se relaciona como factor de riesgo para la productividad laboral, medida de la eficiencia laboral que mide la eficacia de un ser, equipo o maquinaria a la hora de convertir la entrada en una producción útil. (Universidad de San Buenaventura, 2020)

De acuerdo a la Organización Internacional de Trabajo y Comisión Económica para América Latina y el Caribe (OIT – CEPAL, 2022) a nivel mundial, se aprecia cómo la productividad laboral de los Estados Unidos se ha incrementado respecto de las economías avanzadas, destacándose la caída de más de 11 puntos porcentuales de la productividad laboral en el Japón. Un segundo elemento destacable que ha registrado la productividad de algunas economías emergentes, en especial en Asia y sobre todo en Singapur, que exhibe una productividad laboral mayor que la de los Estados Unidos en todo el período. Dado a diversos factores, entre ellos la importancia que les dan a sus colaboradores, mediante la comunicación asertiva entre jefes y colaboradores, es imperante para lograr estos resultados.

Figura 1

América Latina, economías desarrolladas y otras economías emergentes

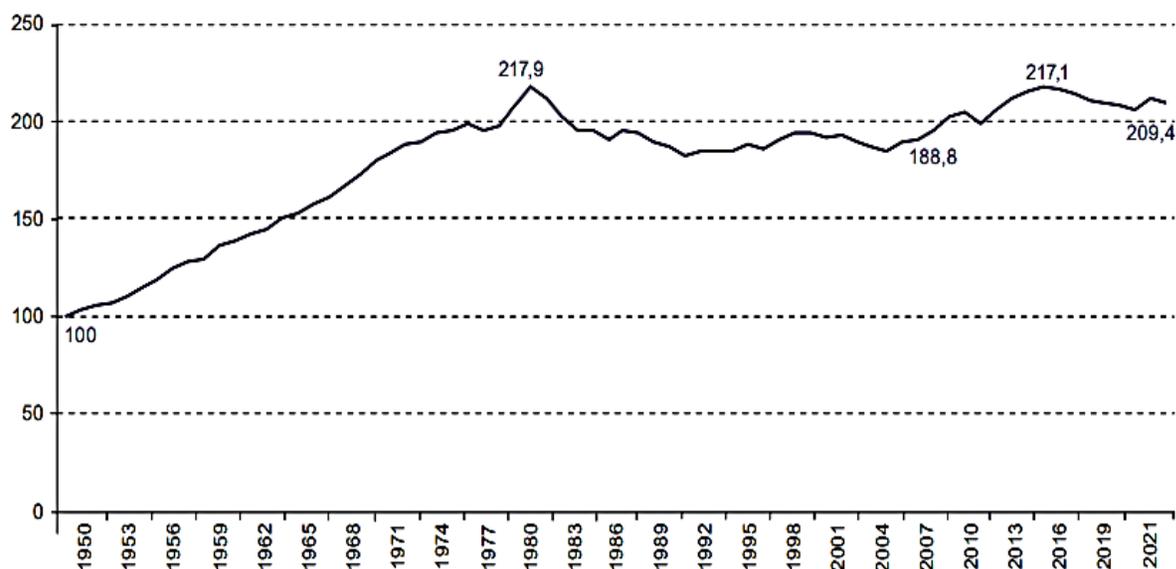
	1991-2003	2004-2013	2014-2021
Japón	73,7	67,1	62,5
Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE)	79,9	76,0	73,9
Unión Europea	82,1	77,8	75,2
África Subsahariana	7,5	9,6	13,7
China	5,3	12,1	21,2
República de Corea	44,9	56,2	61,3
Singapur	104,3	116,8	126,3
América Latina	32,1	28,0	26,6

Nota. La figura muestra a las economías desarrolladas y emergentes, en relación de la productividad laboral entre los años 1991-2021 en porcentajes de la productividad laboral de los Estados Unidos. Recuperado de CEPAL (2022). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/48548/5/S2201132_es.pdf

Según la OIT y CEPAL (2022) las economías de América Latina y el Caribe enfrentan un contexto macroeconómico, social y ambiental muy complejo, sumado a ellos diversos factores como la carencia o deficiencia en las organizaciones de comunicación asertiva dentro de los colaboradores de las organizaciones. Por lo que, transcurridos 41 años, la región no ha sido capaz de volver a los niveles de productividad que tenía antes de la crisis de la deuda. Entre 1950 y 1979, la productividad laboral creció, en promedio, un 2,6% anual, por encima del crecimiento promedio registrado por la economía de los Estados Unidos en ese período (2,0%). No obstante, a partir de 1980, el año en que la región registró el mayor nivel de productividad laboral desde 1950, esta se estancó y, entre 1980 y 2021, se contrajo a una tasa promedio del 0,1% interanual. Es decir que, el desempeño logrado entre 2004 y 2013 la acercó mucho al nivel de 1980. Así se muestra:

Figura 2

América Latina (18 países): productividad laboral, 1950-2021



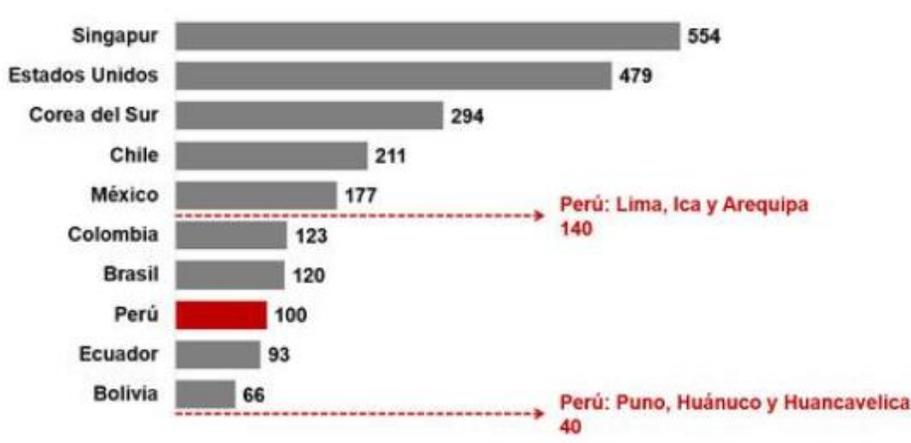
Nota. Países considerados en la evaluación son Argentina, Bolivia (Estado Plurinacional de), Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela (República Bolivariana de). Recuperado de CEPAL (2022).

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/48548/5/S2201132_es.pdf

Según la Organización Internacional del Trabajo, la productividad laboral peruana equivale a US\$ 12.3 por hora y ocupamos la posición número 113 de un total de 185 países. Es una productividad bastante baja, muy por debajo de Ecuador, Paraguay y Colombia. Es la mitad de la productividad laboral de Uruguay o Costa Rica, el 40% de Chile y cinco veces menos que Australia o Puerto Rico. Elevar la productividad laboral en todos los sectores económicos debería ser un objetivo nacional. Sin mayor productividad laboral, la pobreza aumentará, por tanto, es todo un reto para el estado y las organizaciones públicas y privadas, trabajar en mejorarla en base a alternativas de mejora como la comunicación asertiva. (Vinatea y Tomaya, 2023)

Figura 3

Productividad laboral según países (Perú=100)



Nota. Recuperado de (Gestión, 2019).

<https://gestion.pe/economia/management-empleo/trabajadores-chilenos-son-dos-veces-productivos-peruanos-267813-noticia/>

China Railway Tunnel Group Co., Ltd. es el contratista de ingeniería más grande en túneles e ingeniería subterránea en China, y también un miembro principal de China Railway Group Ltd. (CRTG en breve), que figura en el Fortune Global 500. El predecesor de CRTG fue la Oficina de Ingeniería de Túneles del Ministerio de Ferrocarriles. Durante más de 40 años, se ha centrado en la construcción de túneles e ingeniería subterránea, liderando la ciencia y tecnología de túneles de China para lograr cuatro saltos. Se ha convertido en un grupo empresarial integral que integra planificación, diseño, construcción, investigación científica, equipos e inversiones. En la actualidad viene presentando en los últimos años una baja en la productividad laboral de sus colaboradores debido a factores relacionados con la deficiente comunicación asertiva.

Es así que está presentando problemas como: la desmotivación y falta de compromiso en sus labores, frecuentes conflictos en el lugar de trabajo, desconfianza al expresar libremente sus opiniones, incremento desmedido en la rotación de personal, insatisfacción de los clientes, no

muestran interés en destacarse o ascender de puesto, falta de empatía, muestras agresividad verbal y física.

Dentro de las causas que vienen ocasionando los problemas evidenciados están las siguientes:

- Falta de transparencia en la comunicación interna, respecto al pago de remuneraciones que están atrasados y no se informa los sucesos relacionados con tiempo.
- Falta de asertividad, por parte de los trabajadores y superiores mostrando preferencias dentro del mismo grupo de trabajadores.
- Pobre inteligencia emocional por parte de los colaboradores quienes crean habladurías entre ellos, y se llaman con apelativos muchas veces sin consentimiento de sus compañeros de trabajo.
- Liderazgo autónomo o defectuoso por parte de los responsables del grupo del área de conservación, puesto que las coordinaciones y gestiones no son las suficientes, para el avance más apropiado de las obras.
- Los responsables del proyecto no aplican comunicación directa con frecuencia con los colaboradores, por lo que el mensaje motivacional de la visión de la compañía no es muy comprendido por algunos trabajadores.
- Falta de comunicación asertiva en el proyecto en base a la evaluación de las deficiencias presentados.

Al no poner una debida importancia a los problemas detallados, pudiera suceder en el tiempo que:

- Se generen resentimientos, frustraciones, creando un mal ambiente en el trabajo, dañando la productividad e inclusive las relaciones externas.

- Tiempo muerto, en espera de recibir instrucciones claras o tiempo perdido cuando el trabajo debe rehacerse innecesariamente o considerar otros flujos de trabajo debido a la falta de entendimiento y experiencia, generando atraso en los avances y entrega de las obras.
- Existan relaciones de trabajo débiles y un mal clima laboral, lo cual podría desencadenar en una mala imagen corporativa.
- Pérdida en la calidad de servicios de la organización, conllevando a perder una buena imagen frente al mercado y llevándolos a obtener pérdidas económicas representativas.

Como control al pronóstico a la problemática detectada se puede precisar que:

- La comunicación asertiva optima será un buen factor de mejora, considerando a los participantes internos como los empleados y accionistas; o externos, donde se incluyen a los clientes, medios de comunicación, gobiernos, agrupaciones empresariales, universidades y público en general.
- Que los directivos de la organización transmitan de manera adecuada a sus empleados la misión y visión de la empresa, pues es la forma más directa de hacer que un trabajador se sienta identificado o se motive por el tipo de empresa a la que pertenece.
- Integrar al personal en la estrategia corporativa, brindará retroalimentación sobre el desempeño de sus funciones y considerando recompensas; hacerles conocer la situación de la empresa, ésta aportará al buen entendimiento entre colaborador y empleador.
- Implementar herramientas de comunicación como boletines, correos electrónicos con sentido positivo, juntas de motivación, entre otras, para involucrar más al talento. Esto también servirá para darse cuenta de qué es lo que tus empleados necesitan y sienten.
- Organizar capacitación para empleados que pueden abrirlos a nuevas experiencias y conocimientos. De igual manera, asegurarse de que haya un coordinador o líder de equipo

que pueda responder sus dudas o simplemente sea alguien que les brinde asesoría extra sobre sus áreas será significativo.

- Es muy importante verificar quiénes están dando más resultados de los esperados y darles alguna muestra de valor: felicitaciones públicas, aumentos, flexibilidad de horarios, aumento de los días de vacaciones, bonos adicionales, etc.

La investigación realizada dará mayor soporte a la empresa China Railway Tunnel Group Sucursal de Perú Huancavelica, puesto que una buena comunicación asertiva contribuye a la disminución de riesgos. Además, refuerza la credibilidad y la reputación de la organización. Esto, a su vez, reduce rumores y permite crear una cultura corporativa eficaz. Por tanto, se propuso Determinar la relación de la comunicación asertiva y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial.

La investigación se realizó en dos instalaciones de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú: el laboratorio (ex mercado Salcahuasi) y campamento (Municipalidad antigua de Salcahuasi) - Huancavelica.

1.2.2. Delimitación temporal.

La investigación se realizó en los meses de mayo a septiembre del año 2023.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la comunicación asertiva y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de la comunicación asertiva verbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023?
- ¿Cuál es la relación de la comunicación asertiva no verbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023?
- ¿Cuál es la relación de la comunicación asertiva paraverbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Al presentarse mejoras dentro de las problemáticas en estudio, el proyecto de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica, sostendrá a sus trabajadores con mejores condiciones laborales, lo cual repercutirá en la sociedad, al tener mejor estabilidad emocional y económica, además de influir como un modelo para otras empresas logrando un clima laboral equilibrado y de confianza, obteniendo así un impacto positivo en cuanto a la productividad laboral, manteniendo la PEA (población económicamente activa), y por ende buenos indicadores económicos dentro del desarrollo de nuestro país.

1.4.2. Teórica

Esta pesquisa se justifica en la insuficiencia de provocar conocimientos para tener mejor juicio acerca de la comunicación asertiva y productividad laboral, al enmarcar un tipo básica se incrementarán los conocimientos existentes, basados en teorías científicas. Por lo que, ahondando

dentro de los conceptos de fuentes confiables y contrastables, se tiene como fundamento para cada variable las siguientes:

Dentro de la teoría científica que sustentan la primera variable de la investigación comunicación asertiva se expone:

Amayuela y Mieles (2015) trazan los orígenes históricos del concepto de asertividad, señalando como punto de partida el libro "Conditioned Reflex Therapy" de Salter (1949), que introdujo los conceptos de "excitation" e "inhibition", precursores de la asertividad y sumisión respectivamente. Este enfoque inicial se enmarca principalmente en las escuelas conductistas de psicología. Sin embargo, ampliando esta perspectiva, los investigadores españoles Güell y Muñoz (2000) argumentan que el término específico "conducta asertiva" fue acuñado por primera vez por Wolpe en 1958, casi una década después del trabajo de Salter. Desde entonces, el concepto ha sido objeto de numerosas elaboraciones y desarrollos teóricos, reflejando su importancia continua en la psicología y las ciencias de la comunicación. Esta evolución histórica ilustra cómo la comprensión de asertividad ha progresado desde sus raíces conductistas hasta convertirse en un concepto más complejo y multifacético en la psicología moderna, adaptándose a nuevas perspectivas y contextos sociales, y manteniendo su relevancia como área de estudio activo en el campo de la comunicación interpersonal y el comportamiento humano.

Así mismo, dentro de la teoría científica que sustentan la segunda variable de la investigación productividad laboral se elucida:

Frederick Taylor, reconocido como el padre de la Administración Científica, publicó en 1911 su influyente obra "Principios de la Administración Científica", según señalan Gismacio y Schwerdt (2012). Este libro estableció fundamentos cruciales para optimizar las condiciones laborales y aumentar la productividad de los trabajadores. Taylor abordó diversos problemas en el

entorno laboral, incluyendo el uso ineficiente del potencial humano y la maquinaria, la baja productividad causada por factores como la pereza y la simulación en el trabajo, y la necesidad de mejorar las relaciones entre empleadores y empleados. Su enfoque se centró en superar las limitaciones de los métodos empíricos tradicionales, proponiendo un acercamiento más sistemático y científico a la gestión del trabajo. Las ideas de Taylor buscaban no solo incrementar la eficiencia productiva, sino también crear un ambiente laboral más armonioso y equitativo, sentando las bases para muchas prácticas modernas de gestión y organización empresarial.

1.4.3. Metodológica

Para el alcance de los objetivos planteados dentro de la investigación en desarrollo se prepararon instrumentos de investigación considerando las variables, dimensiones e indicadores del estudio. Las cuales, fueron debidamente validados considerando el índice de validez propuesto por Hernández Nieto; así mismo, se realizó la confiabilidad del instrumento mediante la prueba estadística Alfa de Cronbach; pues su aplicación en la muestra de estudio fue eficiente. Por ende, mostraron resultados confiables dentro de la investigación, el diseño metodológico e instrumental podrá ser utilizado por otros estudios en el mismo nivel investigativo o en niveles superiores.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la comunicación asertiva verbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.
- Identificar la relación entre la comunicación asertiva no verbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.
- Identificar la relación entre la comunicación asertiva paraverbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Villagrán (2022) en su tesis, titulada “*Comunicación asertiva en el clima laboral de los trabajadores de GAD Parroquial Pasa*” el objetivo era determinar cómo la comunicación asertiva afecta el ambiente laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pasa. La metodología que utilicé fue cuantitativa y se dividió en niveles exploratorio, descriptivo y explicativo. La población objetivo consistió en todos los empleados de GAD Pasa, un total de 21 servidores, a los que se les aplicó el cuestionario como herramienta. Concluyendo que existe una incidencia positiva entre las dos variables de estudio corroborando su incidencia, obteniendo un coeficiente p de 0,947. El Gad Parroquial Pasa tiene un clima laboral medio alto, que es directamente proporcional a su nivel de comunicación asertiva, por lo que se debe trabajar en este factor de comunicación para mejorar el clima laboral si se quieren obtener resultados óptimos.

Martínez et al. (2021) realizó la investigación titulada "Comunicación asertiva para mejorar el clima laboral en las organizaciones públicas", donde el objetivo fue realizar un diagnóstico sobre cómo se desarrolla la comunicación asertiva para mejorar el clima laboral y hacer eficientes los procesos dentro de las organizaciones públicas; por ello enmarco una metodología de tipo descriptiva, con un enfoque cualitativo y con una muestra de 30 personas las cuales se desempeñan

en áreas administrativas de una organización pública. Se recabó los datos por medio del instrumento encuesta, por lo tanto, la comunicación asertiva es esencial para mejorar el clima laboral porque si los medios son adecuados y adecuados el receptor hará su función de manera necesaria; asimismo el clima laboral en las organizaciones es base fundamental para el desempeño de las personas, la producción de su organización reflejará sus sentimientos de confianza, valoración, motivación y reconocimiento.

Lara (2021) en su exploración denominada *“La comunicación confiable es una instrumento para mejorar el clima laboral en las instituciones pedagógicas”* tuvo como objetivo, medir el grado de correlación que hay entre las variables comunicación asertiva y clima laboral ; por ello enmarco la metodología de tipo explicativo con enfoque cuantitativo- deductivo no experimental, realizando la investigación con una muestra de 34 personas entre docentes y directivos; aplicando como instrumento la encuesta. Finalmente concluyen que la mayoría de los docentes carecen de un factor importante de la comunicación asertiva que es decir “no”, afectando de forma directa la unidad educativa en el desempeño laboral; dando paso a la mediocridad, falta de ética profesional, compromiso laboral efectivo entre otros factores; además con un valor de 0.569 prueba que existe correlación negativa entre las destrezas “comunicación asertiva” y “distribución del trabajo”, que invita a brindar confianza y participación.

Viracocha (2021) en una tesis titulada *“Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Pambaflor S.A Sucursal Salcedo”* tuvo como objetivo, analizar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de producción en la empresa. Enmarcando una metodología de tipo mixto: cuantitativo y cualitativo con un nivel correlacional, descriptivo, exploratorio; recabando los datos con instrumentos escala y encuesta a

una muestra de 88 colaboradores de producción de la empresa. Concluyendo así que el clima organizacional si influye en el desempeño laboral de los colaboradores de producción de la empresa Pambaflor S.A. Sucursal Salcedo, de acuerdo a los resultados de la prueba estadística de Chi cuadrado, se halló un valor calculado de 40.0 con grados de libertad 4 y un nivel de significancia de 0.05, lo que significa que es superior al valor de la tabla de distribución de Chi cuadrado, que es 9.4877.

Oyola (2018) en el artículo “La comunicación persuasiva y su impacto positivo en los campos de actividad de COVY S.A.S” propuso como objetivo analizar los elementos de la comunicación persuasiva que inciden en el clima laboral y las condiciones laborales de los compañeros de trabajo.; por ello enmarco una metodología de tipo mixta: cualitativa y cuantitativa; con una muestra de 30 colaboradores del personal operativo seleccionados aleatoriamente, los cuales se encuentran en un rango de edad entre los 18 y 50 años, recabando los datos a través del instrumento encuesta. Se concluyó así que existe una relación interesante frente a la satisfacción laboral y la comunicación. Ya que la comunicación debe estar en condiciones de comprenderla, no es posible trabajar sin ella, sin una comunicación adecuada, los procesos administrativos se tornan deficientes.

2.1.2. Nacionales

En su tesis titulada "La comunicación asertiva y su relación con el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021", Castillo (2022) se propuso determinar la asociación entre la comunicación asertiva y el desempeño de los trabajadores del restaurante La Bocca en Piura durante el año 2021. La investigación contó con una muestra de 45 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario, enmarcado en un estudio de tipo descriptivo correlacional

y de corte transversal. Los hallazgos mostraron una relación significativa entre el desempeño laboral de los empleados y la comunicación asertiva, con un coeficiente de correlación Rho de 0,894. Además, Se descubrió que las dimensiones de orientación a los resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo tenían una relación positiva y alta con respecto a la comunicación asertiva, con coeficientes de correlación de 0,862, 0,857, 0,872, 0,861 y 0,873, respectivamente.

Corzo (2022) buscó determinar cómo la comunicación asertiva afecta el desempeño laboral de los empleados de una empresa de fabricación de plásticos en su investigación " Comunicación asertiva sobre el desempeño laboral en una empresa de fabricación de plásticos, San Juan Lurigancho - 2021". El estudio contó con una muestra de 70 empleados de las áreas de administración, contabilidad y logística. Se utilizó una metodología de tipo básico con un diseño no experimental, de corte transversal y un nivel de correlación causal. Los datos se recopilaron utilizando un cuestionario. Los hallazgos indicaron que la comunicación asertiva tiene un impacto medio en el rendimiento laboral. Esto está respaldado por el puntaje Wald de 8,057, que es significativamente mayor al punto de corte de 4 para el modelo de análisis, fortificado por un p-valor de 0,000, menor a 0.05.

La investigación de Portocarrero (2020) titulada "La comunicación interna y su relación con la productividad de los dependientes de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019" examinó la conexión entre la comunicación interna y la productividad laboral. Empleando una metodología descriptiva correlacional y un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a las restricciones impuestas por la pandemia, se empleó un cuestionario con escala Likert a 153 empleados. Sus hallazgos revelaron una correlación significativa entre las variables que se

estudiaron. Notablemente, el 62% de los trabajadores reportó no recibir información a través de canales formales, lo que desencadenó una serie de problemas como desinformación generalizada, desconocimiento de aspectos importantes y proliferación de rumores. Estas deficiencias en la comunicación interna han resultado en desconfianza entre los miembros de la organización, malentendidos frecuentes y desaliento en la realización eficiente de las tareas, culminando en una disminución observable de la productividad.

En su investigación "Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del hospital I Pacasmayo, 2019", Bernaola (2019) examinó la relación entre estas dos variables en el contexto hospitalario. Utilizando una metodología descriptiva correlacional de corte transversal, se aplicó un cuestionario a una muestra de 60 trabajadores de una población total de 85. Los hallazgos mostraron una relación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación Rho de 0,588. La dimensión de calidad fue la única que no mostró una conexión con la comunicación asertiva, curiosamente. Sin embargo, la dimensión de iniciativa, trabajo en equipo y relaciones interpersonales tuvieron una relación significativa moderada (0.288), mientras que la dimensión de orientación por resultados mostró una relación significativa baja (0.288).

La investigación de Barja (2020) titulada "Liderazgo organizacional y productividad laboral en los trabajadores de CMAC Huancayo S.A del distrito de Huancayo - 2019" exploró la relación entre estas dos variables en el contexto de una institución financiera. Empleando una metodología cualitativa, no experimental y transeccional, el estudio utilizó el método científico deductivo de tipo básico, analítico y descriptivo. Se aplicó un cuestionario a una muestra de 114 trabajadores de CMAC Huancayo S.A. Los resultados, aunque ajustados, respaldaron la hipótesis

inicial, con un valor P de .049, ligeramente por debajo del nivel de significancia. Este hallazgo llevó a la aceptación de la hipótesis alternativa (H1) y al rechazo de la hipótesis nula (H0), confirmando así la existencia de una relación directa y significativa entre el liderazgo organizacional y la productividad laboral en los trabajadores de Caja Huancayo durante el año 2019.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Comunicación asertiva.

Teoría científica.

Dentro de la teoría científica que sustento la primera variable de la investigación **comunicación asertiva** se expone:

La investigación de Amayuela y Mieles (2015) explora los orígenes históricos del concepto de asertividad en el ámbito de la psicología y la comunicación. Según estos autores, el punto de partida formal del estudio del asertividad se puede trazar hasta la publicación del libro "Conditioned Reflex Therapy" de Salter en 1949. En esta obra, Salter introduce los conceptos de "excitation" e "inhibition", que se pueden considerar como precursores de los modernos conceptos de asertividad y sumisión, respectivamente.

Sin embargo, Amayuela y Mieles señalan que esta perspectiva histórica está principalmente arraigada en las escuelas conductistas de psicología. Para ofrecer una visión más amplia, los autores citan el trabajo de los investigadores españoles Güell y Muñoz (2000), quienes proponen que el término "conducta asertiva" fue introducido por primera vez por Wolpe en 1958, casi una década después de la publicación de Salter.

Este recuento histórico ilustra la evolución del concepto de asertividad a lo largo del tiempo. Inicialmente concebido en términos de respuestas condicionadas, el concepto ha ido

evolucionando y enriqueciéndose con diversas elaboraciones teóricas y prácticas. Esta progresión refleja cómo la comprensión de la comunicación interpersonal y el comportamiento humano ha ido cambiando y refinándose con el tiempo.

Carrobles (1979) propone una definición concisa y práctica del concepto de asertividad, enfocándose en su aplicación en situaciones cotidianas. Según este autor, el asertividad se entiende como una habilidad comunicativa específica que permite a las personas expresar sus pensamientos y emociones de manera efectiva.

Esta concepción de asertividad resalta su importancia en las interacciones sociales y personales, sugiriendo que es una herramienta valiosa para la autoexpresión y la gestión de relaciones interpersonales. Además, al considerar el asertividad como una habilidad, Carrobles implica que es algo que puede ser aprendido y perfeccionado con la práctica, lo cual tiene implicaciones significativas para el desarrollo personal y profesional.

Teoría conceptual.

Peiró (2021) define la comunicación asertiva de una manera fácil de entender y destaca su aplicación en una variedad de situaciones, particularmente en el contexto laboral. Varios aspectos importantes de este tipo de comunicación son destacados en su punto de vista: Honestidad: La comunicación asertiva prioriza la expresión honesta de pensamientos y sentimientos. Respeto: enfatiza la importancia de comunicarse sin dañar al interlocutor. Habilidad potencialmente desarrollable: Peiró señala que la comunicación asertiva es una habilidad que puede mejorarse con el tiempo y la práctica. Relevancia profesional: En el mercado laboral actual, los empleadores valoran mucho esta habilidad.

Esta concepción de la comunicación asertiva la presenta como una herramienta fundamental para el éxito tanto personal como profesional. Al describirse como una habilidad que

puede ser mejorada, se sugiere que es accesible para todos, independientemente de sus habilidades comunicativas innatas. La importancia que las empresas otorgan a esta habilidad subraya su papel crucial en el entorno laboral moderno. Esto implica que la comunicación asertiva no solo facilita las relaciones interpersonales, sino que también puede ser un factor determinante en el desarrollo y avance profesional.

Características de la comunicación asertiva:

- Trata de mostrar las aspiraciones o anhelos de una persona, pero siempre de manera considerada y sincera.
- Se evitan las críticas personales, las embestidas constantes o el uso de información hiriente que desacredite a alguien.
- Se comunica con honestidad, respeto y utiliza las palabras adecuadas para evitar conflictos.
- Búsqueda del equilibrio para expresar sus opiniones sin menospreciar a nadie.

Técnicas de la comunicación asertiva:

- Debe practicar la escucha activa para comprender la indagación y los mensajes que nos transmite la persona con la que se está hablando.
- Conversar en primera persona para expresar lo que uno siente ayudará a evitar culpar constantemente a otra persona sin asumir también las responsabilidades propias.
- Comunicarse sin expresar opiniones personales. No se debe juzgar ni encorsetar a alguien, ya que esto dificulta una comunicación asertiva.
- En lugar de exigir en primera instancia, argumente la razón, el motivo y los argumentos.

De acuerdo a Amayaco (2023) La comunicación asertiva se define como "Un estilo de comunicación en el que expresas tus ideas, sentimientos y necesidades de forma directa, segura, tranquila y honesta, al mismo tiempo que eres empático y respetuoso con las otras personas". (p. 1). Es un método de comunicación diplomática y equilibrada en el que compartes tu punto de vista y defiendes tus derechos mientras respetas los sentimientos de los demás y respetas sus creencias y derechos.

La comunicación asertiva se logra tomando responsabilidad por sus propias emociones, sin culpar ni juzgar a otros.

Por otro lado, Gonzáles (2021) alude que de acuerdo con el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, una persona asertiva es aquella que tiene una postura firme al expresar su opinión. Esto no significa que debamos estar de acuerdo con todos los argumentos para ser asertivos; podemos discrepar sin que esto provoque una discusión.

Comunicarse asertivamente significa expresarse sin molestar a los demás. Para lograrlo, deben estar presentes tres elementos:

- a) **Confianza:** tengo confianza en mis habilidades para manejar situaciones.
- b) **Claridad:** mi mensaje es fácil de entender y claro.
- c) **Control:** doy la información con tranquilidad y control.

En muchas ocasiones la comunicación puede enfrentar dificultades para concretarse, debido al poco asertividad comunicativo, que no es más que la incapacidad para propiciar un acto comunicativo óptimo.

La comunicación es el sumario mediante el cual un emisor transmite un mensaje o información a uno o más destinatarios. La comunicación es un componente esencial de la interacción social, que permite comprender mejor el entorno y compartir las experiencias propias de cada persona (Weisson,2019, p 1).

Tipos de comunicación asertiva:

- **Verbal:** Tiene que ver con lo que se ha dicho, la selección de palabras y la construcción de oraciones.
- **No Verbal:** Incluye elementos relacionados con la comunicación, como el lenguaje corporal y el lugar elegido para una conversación.
- **Paraverbal:** Adquiere muy en cuenta los elementos que formulan el mensaje, el cómo se dice, el tono de voz, la articulación y el ritmo.

Hofstadt (2005) como se citó en Ridao (2017) ofrece una clasificación en función de su naturaleza verbal, paraverbal o no verbal, desde el enfoque de los componentes conductuales.

Esta clasificación ayuda a entender cómo diferentes componentes conductuales influyen en la forma en que se perciben y se interpretan los mensajes en la comunicación.

Se muestra a continuación:

Figura 4

Componentes conductuales según Hofstadt

COMPONENTES CONDUCTUALES		
Componentes verbales	Componentes paraverbales	Componentes no verbales
<ul style="list-style-type: none"> • Contenido • Humor • Atención personal • Preguntas • Respuestas a preguntas 	<ul style="list-style-type: none"> • Volumen de la voz • Tono • Timbre • Fluidez verbal • Velocidad • Claridad • Tiempo de habla • Pausas/Silencios 	<ul style="list-style-type: none"> • Expresión facial • Mirada • Sonrisas • Postura • Orientación • Distancia/Contacto físico • Gestos • Apariencia personal • Automanipulaciones • Movimientos nerviosos con manos y piernas

Nota. Recuperado de Hofstadt (2005) como se citó en Ridao (2017)
<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/499/543>

Por otro lado, la universidad de San Buenaventura (2020) alude que “La comunicación asertiva se basa en una actitud positiva hacia los demás, evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos y expresando opiniones y valoraciones” (p.6). Asimismo, detalla ciertas características de las personas activas:

- Expresar su opinión sobre un tema
- Expone respeto por las opiniones de otros
- Hace una pregunta cuando no está seguro de algo. Expresa gratitud, afecto, admiración
- Expresa descontento, dolor o desconcierto
- Sabe hacer una solicitud cuando es obligatorio

El tema de los derechos asertivos también debe ser considerado, aquí destacan puntos significativos: Trato con respeto y dignidad, tener y expresar los propios sentimientos y opiniones, escuchar y ser escuchado, decir no sin sentirse culpable, cambiar de opinión, pedir información.

Figura 5*Elementos de la comunicación*

Nota. Recuperado de universidad de San Buenaventura (2020).

<https://usbmed.edu.co/noticias/ampliacion-informacion/artmid/1732/articleid/4674/comunicacion-assertiva-y-empatia>

2.2.1.1. Comunicación asertiva verbal.

Según Corrales (2021) “La comunicación verbal se refiere a lo que transmitimos a través de las palabras y los signos, puede ser oral o escrita; el emisor ha de tener claro cuál es el mensaje que quiere transmitir con un lenguaje idóneo adaptado al receptor” (p. 8).

Por otro lado, Peiró (2020) refiere que “El mensaje que se transmite, se articula y expresa a través de la comunicación oral o escrita se denomina comunicación verbal” (p. 1).

- **Escrita:** Se utilizan palabras escritas y signos en papel.
- **Oral:** Este tipo de comunicación se manifiesta a través de palabras habladas (contenido, preguntas, respuestas a preguntas).

La comunicación verbal presenta diferentes características, las principales son:

- A diferencia de la comunicación escrita, los mensajes orales son temporales. Se olvidan antes y cambian con el tiempo.
- Es sincera porque puede surgir de una conversación entre dos personas sin preconcesiones.
- Coexiste una interacción entre personas que continúan hablando.
- Es instantáneo.
- En el proceso, se utiliza el canal auditivo.
- Las variaciones pueden depender del entorno cultural.
- Se pueden usar gestos y movimientos relacionados con las palabras que se están exponiendo.

La comunicación verbal implica no solo procesos que van más allá de la categorización y la descodificación, sino además del hecho que cada uno de sus elementos incide de manera definitiva en el objetivo primordial de la comunicación, que es transmitir algo a otro; cada vez que hacemos uso de la lengua, en forma oral o escrita, llevamos a cabo acciones de índole social cuya finalidad es dar a conocer algo (Fajardo,2009, p. 124).

El texto enfatiza que la comunicación verbal va más allá del simple intercambio de palabras, ya que incluye una variedad de factores que ayudan a las personas a compartir ideas. Cada vez que usamos el lenguaje, participamos en un acto social que tiene como objetivo compartir ideas o conocimientos con alguien más.

Según Hernández (2023), la comunicación verbal, también conocida como oral, permite expresar pensamientos y sentimientos mediante el uso de la voz y las palabras (p. 2). Sus características clave incluyen su espontaneidad, la posibilidad de rectificar, el uso de expresiones

y dichos, la presencia de acción corporal, la repetición de palabras, su naturaleza generalmente informal, su dinamismo y la ampliación del mensaje a través de explicaciones.

En lo anterior se define la comunicación verbal como la capacidad de transmitir emociones e ideas a través de la voz y el lenguaje. Además, describe varias características inherentes a esta forma de comunicación, como su espontaneidad, informalidad y la interacción dinámica entre el lenguaje y la expresión corporal.

La comunicación verbal es un medio de expresión inherente al ser humano, a través del cual las personas interactúan, comparten ideas y las intercambian en la mayoría de las situaciones, utilizando un código común de signos lingüísticos que puede manifestarse tanto de manera escrita como oral (Santaella, 2021, p. 2).

Se destaca la comunicación verbal como una habilidad humana esencial para interactuar y compartir ideas, utilizando un sistema de signos lingüísticos, ya sea en forma escrita u oral, para facilitar el intercambio de pensamientos y conceptos entre individuos

Existen algunos aspectos de la comunicación verbal los cuales son:

- Se sirve de palabras y de signos lingüísticos.
- Tiende a apoyarse o a complementarse con signos paralingüísticos como el tono de voz, el ritmo y timbre al hablar.
- Suele transmitir mensajes previamente racionalizados.
- La retroalimentación es rápida.
- Es poco probable que el mensaje transmitido sea incorrecto

Ventajas de la comunicación verbal:

- Es rápida
- El mensaje es claro
- Facilita la obtención de respuestas inmediatas
- Se puede corregir rápidamente el mensaje, en caso necesario.
- Promueve el desarrollo de la habilidad para escuchar activamente.
- Ayuda a mejorar la capacidad de responder de manera rápida, adecuada y coherente
- Puede ser reforzada con indicios y señales no verbales para mejorar la comprensión del receptor.

2.2.1.1.1. Escrita.

Briseño (2018) es un método que se usa para para poder comunicarse y expresar ideas de manera escrita, esta implica que el emisor redacte o elabora diferentes tipos de textos o escritos con el objetivo de transmitir su mensaje y que éste pueda llegar a un número indeterminado de receptores (p. 1)

En otras palabras, la escritura se emplea para estructurar y transmitir información a través de textos, permitiendo que el mensaje del emisor sea comprendido por una audiencia amplia y variada. Este método es esencial para la comunicación efectiva y la difusión de ideas.

Para Magnaré et al. (2022) “es aquella en la que se usan los vocablos por medio de la utilización de escritos, por medio de la representación de signos en papel” (p. 2).

Asimismo, Muriel (2023) señala que este tipo de comunicación “emplea signos gráficos que los lectores pueden interpretar, utilizando un soporte físico como papel o una tablet para su desarrollo” (p. 8)

Se explica que la comunicación escrita se basa en signos gráficos que requieren un medio físico, como el papel o una tablet, para ser efectivamente transmitidos e interpretados por el lector

2.2.1.1.2. Oral.

Comunicare Neuromarketing (2022) precisa que la comunicación oral en las empresas puede ser:

- Según a las personas a las que va dirigidas:

Interna: La comunicación que se produce en el ámbito de dentro de la empresa.

Externa: La comunicación que se produce entre trabajadores de la empresa con personas de fuera de la empresa.

- Según el número de personas que intervienen en la conversación:

Individuales: Cuando solo hay un emisor y un receptor, como puede ser una reunión de trabajo entre dos jefes.

Colectivas: Cuando existe un emisor y varios receptores. Ejemplo: En una conferencia.

- Según el tiempo transcurrido:

Directas: Cuando el emisor y el receptor comparten el mismo tiempo (aquí y ahora).

Diferidas: El emisor manda un mensaje que tarda o lo graba en un dispositivo para que en otro momento le llegue al receptor.

- Según el organigrama de la empresa:

Comunicación vertical. Es la comunicación que se produce entre una o más personas de diferente escalafón en la empresa. Se puede dividir en dos:

Descendente: Cuando se produce de un escalafón alto a uno más bajo. Sería la comunicación de un jefe a un trabajador.

Ascendente: Cuando se produce de un escalafón más bajo a uno más alto. Sería de un trabajador a un jefe.

Comunicación horizontal: Cuando se transmite entre dos o más personas de la misma categoría (jefes de diferentes departamentos).

- Según el lugar:

Presencial: Cuando el emisor y el receptor están en el mismo sitio. Un ejemplo se da en dos trabajadores en una sala de reuniones.

No presencial: Cuando el emisor y el receptor no comparten el mismo sitio. Una reunión por videoconferencia o una llamada entre dos trabajadores.

Para Fonseca et al. (2011) la comunicación oral “está ligada a un tiempo, es siempre dinámica en un continuo ir y venir; normalmente las personas interactúan hablando y escuchando, usamos vocabulario con significados y pronunciación incorrectos; frases incompletas; repeticiones, redundancias, etc.” (p. 13).

Esto implica que la comunicación oral es un proceso activo y fluido, que ocurre en tiempo real y se caracteriza por su naturaleza dinámica. Durante las interacciones verbales, las personas a menudo cometen errores como el uso incorrecto de palabras, pronunciaciones erróneas, frases no

terminadas, y repeticiones. Estas características son parte integral del proceso de comunicación oral, donde la improvisación y la interacción en vivo juegan un papel crucial.

Magnaré et al. (2022) refiere que “la manifestación de la comunicación oral se realiza por medio de los vocablos hablados, está establecido entre 2 o más personas en el cual intercambian palabras dando paso a la creación de mensajes” (p. 3)

De acuerdo a lo anterior, sugiere que la comunicación oral se lleva a cabo a través del uso de palabras habladas entre dos o más personas. Este proceso de intercambio verbal permite la formulación y transmisión de mensajes, facilitando la interacción y el entendimiento mutuo entre los participantes.

Asimismo, Muriel (2023) define la comunicación oral como “Crear palabras y oraciones articulando sonidos. Esta producción de sonidos no ocurre sola: se acompaña de varios tonos, inflexiones y ritmos” (p. 5).

2.2.1.2. Comunicación asertiva no verbal.

La comunicación no verbal va ligada a la comunicación verbal, a la vez que escuchamos, observamos los gestos, movimientos del cuerpo, la expresión de la cara. El receptor da más importancia al lenguaje no verbal que a lo que estamos escuchando (Corrales, 2021, p. 7).

Existen grupos de comunicación no verbal:

- Kinesia: Los movimientos del cuerpo, los gestos (Expresión facial, Contacto ocular, Postura corporal, Aspecto exterior, Contacto físico)
- Proximia: El uso del espacio inmediato de la persona que se denomina

Asimismo, Muriel (2023) señala que la comunicación no verbal se define como la forma de interactuar sin emplear lenguaje hablado o escrito. En lugar de utilizar signos lingüísticos, recurre a otros medios para instituir comunicación, como muecas específicas, la proximidad física o la emisión de ciertos sonidos. Se identifican 3 tipos de comunicación no verbal:

- **Kinésica:** son los movimientos y posturas del cuerpo (lenguaje corporal), puede manifestarse como levantar las cejas, fruncir el ceño, levantar los brazos, agitar las manos, enseñar los dientes, levantar el pulgar, sentir o negar con la cabeza, encogerse de hombros, señalar con el dedo o guiñar un ojo.
- **La proxémica:** se refiere al manejo del espacio y las distancias físicas entre las personas durante la interacción. Dependiendo de la cultura, la cercanía entre individuos puede ser común o, por el contrario, se puede preferir mantener una mayor distancia. El antropólogo Edward T. Hall identificó cuatro tipos de trayectos interpersonales: el trayecto íntima (0 a 60 centímetros), el trayecto personal (60 a 120 centímetros), el trayecto social (120 a 300 centímetros) y el trayecto pública (más de 300 centímetros).
- **Cronémica:** La cronémica se refiere a la administración y uso del tiempo, abarcando aspectos como la puntualidad o impuntualidad, la duración de ciertos eventos sociales, y el tiempo que se dedica a acciones como un abrazo o un apretón de manos.

La comunicación no verbal incluye expresiones faciales, tono de voz, patrones de contacto, movimientos, diferencias culturales, etc.; aquí se abarcan tanto las acciones que se realizan como las que dejan de realizarse (un apretón de manos fuerte, o llegar tarde todos los días al trabajo son también son formas de comunicación). (Gonzales et al., 2016, p. 17)

Cantú et al. (2007) como se citó en Gonzales et al. (2016), refieren que se han establecido diferentes ramas o categorías para el estudio de la comunicación no verbal, las más importantes son: p. 23)

- **Kinésica:** Es la investigación de los movimientos corporales, incluidos los gestos, la expresión facial, el contacto visual y la postura, entre otros.
- **Proxémica.** Se refiere al estudio de la distancia social, que es la forma en que cada sociedad o cultura en particular percibe los espacios físicos. Se suelen establecer límites imaginarios o reales que indican a las demás hasta donde pueden o no acercarse.

Hernández (2023) La comunicación no verbal se define como "todas las señales o signos asociados con el contexto de comunicación en donde no incluyen vocabularios escritos u orales; estas señales comprenden gestos, movimientos corporales, postura, expresión facial, mirada, distancia, contacto físico, orientación, vestimenta y arreglo personal" (p. 19).

Tipos de comunicación verbal:

- Comunicación corporal (Kinésica): La kinésica estudia los movimientos y gestos corporales, los cuales cumplen funciones como señales de afecto, control y adaptación.
- Comunicación no verbal espacial (Proxémica): Esta área de estudio examina cómo las personas utilizan el espacio para transmitir mensajes, enfocándose en cómo se perciben, estructuran y utilizan los espacios personales y sociales. Edward T. Hall identificó cuatro tipos de distancias interpersonales que definen las relaciones entre individuos:
- Distancia íntima: de 0 a 0.5 metros, permite el contacto físico directo, como tocar con las manos o piernas.

- Distancia personal: de 0.5 a 1.5 metros, permite el contacto si se extienden los brazos.
- Distancia social: de 1.5 a 3.5 metros, se utiliza en interacciones informales, como con compañeros de clase o en reuniones sociales.
- Distancia pública: a partir de 3.5 metros, no se captan detalles faciales, pero se puede ver y oír sin dificultad.

2.2.1.2.1. Kinesia.

De acuerdo con Cestero (2006), citado en Domínguez (2009), la kinésica se define como “El estudio metódico de los movimientos corporales no orales, que son percibidos visualmente y las posiciones del cuerpo, ya sean conscientes o no, que tienen un valor comunicativo crucial en la comunicación no verbal” (p. 33). Aquí se analizan 4 puntos:

- Postura corporal: En la interacción, la relación entre los movimientos corporales y las posturas influye en la interpretación de las señales dentro del proceso kinésico.
- La gesticulación: Se compone de los gestos, que son movimientos corporales que se realizan principalmente con los brazos, las manos y, en menor medida, con la cabeza.
- La expresión facial: Se refiere a la amplia gama de movimientos y gestos que se pueden realizar con el rostro y sus áreas circundantes.

La mirada: Permite al individuo expresar interés y satisfacción en una interacción, ayudando a evitar el silencio durante la comunicación.

Para Ruiz et al. (2012) citado en Aguilera (2018) refieren que la kinesia “es el componente de la comunicación no verbal que estudia el comportamiento desde el punto de vista de los movimientos corporales” (p. 5) Presentan diferentes categorías: expresión facial, mirada, gestos, postura.

La kinesia se centra en cómo los movimientos corporales, como las expresiones faciales, la forma en que se mira, los gestos y la postura, comunican información sin necesidad de palabras. Este concepto es esencial para entender la comunicación no verbal y su impacto en la interacción humana.

Cano (2015) refiere que la kinésica “son los movimientos corporales, por los cuales, podemos determinar el comportamiento de una persona, a través de su postura corporal, gestos, expresión facial, mirada y sonrisa” (p. 2)

De acuerdo con lo anterior, define a la kinésica como el estudio de los movimientos corporales para interpretar el comportamiento. Esta disciplina examina cómo la postura, los gestos, la expresión facial, la mirada y la sonrisa pueden ofrecer información sobre las actitudes y emociones de una persona.

Eco (1986) y Voli (2000) citados en Cantillo (2014) definen la kinésica “al universo de las posturas corporales. De las expresiones faciales, los comportamientos gestuales, de todos aquellos fenómenos que oscilan entre el comportamiento y la comunicación” (p. 75).

2.2.1.2.2. Proximia.

Domínguez (2009) define la comunicación proxémica como “La ciencia que examina los comportamientos no verbales relacionados con la organización del espacio y analiza el valor expresivo que los seres humanos asignan a dicho espacio” (p. 80).

La esencia de proximia radica en su capacidad para fusionar distintas tecnologías de manera que se complementen y potencie el uno al otro. Por ejemplo, al combinar algoritmos avanzados de inteligencia artificial con sistemas de comunicación en tiempo real, proximia permite una interacción más fluida y eficiente entre los usuarios y las máquinas. Este enfoque integrado facilita

una mayor personalización en las experiencias digitales y mejora la adaptabilidad de las soluciones tecnológicas a las necesidades individuales.

Podemos distinguir entre dos tipos de espacios:

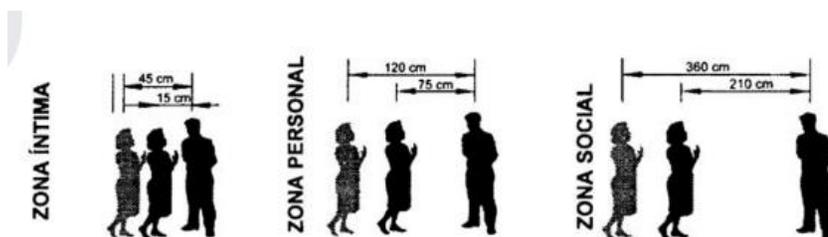
- Espacio físico o territorial: concede importancia al espacio social o público
 - Espacio psicológico o personal: Se enfoca en el ámbito íntimo del individuo, delimitando el área que cada persona considera propia y privada.

Para Cano (2015) la proxemia “es la distancia física o grado de proximidad, que se establece en dos o más personas, en una situación de interacción” (p. 8) Hall define 4 tipos de distancia:

- ✓ Distancia íntima: es la más guardada por cada persona, ya que se da entre personas que tienen mucha confianza.
- ✓ Distancia personal: Se da en las relaciones cercanas, como, por ejemplo: reuniones, en una oficina, asambleas, fiestas, conversaciones amistosas o de trabajo.
- ✓ Distancia social: Se da en relaciones más impersonales y se necesita un mayor volumen de voz para comunicarnos con una persona o grupo de personas
- ✓ Distancia pública: Es la distancia idónea para dirigirse a un grupo de personas, en una conferencia, charla, usando un tono de voz alto.

Figura 6

Tipos de distancia



Nota. Recuperado de Cano (2015)

<https://elsilenciohablamucho.wordpress.com/2015/07/09/elementos-de-la-comunicacion-no-verbal-kinesia-proxemias-y-paralinguistica/>

Asimismo, Cantillo (2014) menciona que la proxémica “estudia la utilización del territorio personal, es decir analiza la ubicación del emisor” (p. 69). Hall en su libro *the silent language* (1959) y *the hidden* (1966) desarrollo el concepto de proxemia e hizo énfasis en la distancia interpersonal y fenómenos espaciales, al respecto identifico tres niveles de análisis:

- El análisis de las condiciones espaciales inmutables del entorno
- La disposición de los objetos móviles que se encuentran en el espacio
- La distancia interpersonal de los comunicantes entre si

Davis (2010) citado en Valencia (2020) menciona que “La postura es el aspecto no verbal más accesible para identificar y observar en la proxémica” (p. 16). Existen dos tipos de postura:

- las congruentes: que expresan reciprocidad
- las no congruentes: que pueden utilizarse para señalar distancias psicológicas

2.2.1.3. Comunicación asertiva paraverbal.

Hernández (2023) refiere que la comunicación no verbal “Es el análisis de los mensajes no verbales que se generan a través de la voz”. (p. 16). En este contexto, el paralinguaje comprende varios elementos esenciales, tales como:

- Tono de voz: La variación en el tono puede transmitir diferentes emociones y actitudes, aportando contexto adicional a las palabras habladas.
- Vocalizaciones: Incluyen una variedad de sonidos como reír, llorar, gemir, bostezar, eructar, tragar, inhalar o exhalar profundamente, toser, hipar, quejarse, gritar, silbar, atarear, suspirar, carcajearse, sollozar, murmurar, chiflar, carraspear, jadear, susurrar y estornudar. Estas se clasifican en caracterizaciones vocales, que reflejan el volumen (de muy alto a muy bajo) y la velocidad (de muy lenta a muy rápida), y en segregados vocales, como "uh," "um," "mm," "oh," etc.
- Ritmo: La cadencia del habla puede influir en cómo se percibe el mensaje, ya sea como calmado, pausado, o acelerado.
- Entonación: La variación en el tono y la inflexión a lo largo de la conversación ayuda a enfatizar ciertos puntos y a transmitir significados más profundos.

Para Gonzales et al. (2016) “la comunicación La voz paraverbal incluye características como entonación, volumen, dicción, acento, emisión de sonidos, gruñidos, risas, bostezos, entre otras. (p. 26). Las características vocales principales que ayudan a determinar la intención del mensaje son:

- Volumen: El nivel de intensidad del habla puede sugerir confianza, urgencia o agresividad.
- Emisión de sonidos: Elementos como gruñidos, risas, y bostezos añaden matices adicionales al mensaje, proporcionando pistas sobre el estado emocional o la actitud del hablante.
- textura (características de la voz)

- Acento: Las variaciones en la pronunciación regional o personal pueden influir en la interpretación cultural y la identidad del hablante.
- Dicción: La claridad y precisión en la pronunciación de las palabras afectan la comprensión del mensaje.

Asimismo, Domínguez (2009) refiere que la comunicación verbal “Es un método que investiga, desde una perspectiva fónica, las cualidades de la voz y sus posibles variaciones. También examina los aspectos emocionales, así como las pausas y silencios en la comunicación” (p. 23).

elementos que componen la comunicación paraverbal:

- La voz: nos referimos a todas las partes de la voz, como la intensidad, el tono, el timbre, el tempo y el ritmo.
- La voz: nos referimos a todas las partes de la voz, como intensidad, tono, timbre, tempo y ritmo.
- Los diferenciadores son los mecanismos que manejan las diferentes reacciones emocionales de una persona, como reír, llorar, bostezar o incluso estornudar.
- Las interjecciones que impiden la comunicación no verbal son expresadas por los alternantes.

Corrales (2021) describe que “en este tipo de comunicación se hace el uso del tono, el volumen y la intensidad; con los que comunicamos nuestro estado emocional” (p. 9).

- Con el tono de voz expresamos la emoción.

- Con el volumen expresamos el ánimo.
- Con la intensidad expresamos frialdad, rechazo, aceptación.

Para Valenzuela (2023) “esta forma de comunicación está constituida por todos aquellos rasgos que no son lingüísticos, pero que son igualmente importantes, ya que determinan la interpretación que el receptor realiza de los mensajes” (p. 9). Estos rasgos son:

- el ritmo
- el tiempo
- el control de la articulación
- la entonación
- las pausas
- caracterizadores vocales como la risa, el llanto, el suspiro, etc.

2.2.1.3.1. Cualidades de la voz.

Según Domínguez (2009), la cualidad de la voz se refiere a “todos los componentes de la voz, como la intensidad, el tono, el timbre, el tempo y el ritmo. También incluye el tipo de voz y el grado de control que el ser humano ejerce, dependiendo del contexto” (p. 106).

Varias características esenciales distinguen la voz humana como una herramienta compleja y multifacética. Los individuos pueden comunicarse de manera efectiva y expresar una variedad de emociones e intenciones gracias a estas características. El tono, el timbre, el volumen y el ritmo son las características más notables, y cada una de ellas tiene un impacto significativo en cómo se percibe e interpreta la comunicación vocal.

2.2.1.3.2. Vocalizaciones.

Según Domínguez (2009), “son un tipo de elemento que altera la comunicación habitual mediante la profusión de ruidos, incluyendo diversas reacciones emocionales del individuo, como la risa, el llanto, los bostezos o incluso los estornudos” (p. 106).

Se describe cómo ciertos sonidos, como la risa, el llanto y otros ruidos, influyen en la comunicación al introducir elementos emocionales que modifican la forma en que se transmite el mensaje habitual.

2.2.2. Productividad laboral

Teoría científica.

Centralmente la teoría científica que sustentan la segunda variable de la investigación **productividad laboral** se elucida:

Gismacio y Schwerdt (2012) destacan que Frederick Taylor (1911) publicó el libro “Principios de la Administración Científica”, que le valió el reconocimiento como el padre de la administración científica. En esta obra, Taylor estableció principios y normas para mejorar las condiciones laborales y aumentar la productividad de los trabajadores. El mal uso de la fuerza laboral y las máquinas, la lentitud de los trabajadores debido a factores como la pereza y la simulación en el trabajo, y la necesidad de mejorar las relaciones entre empleadores y empleados fueron algunos de los problemas que abordó. Taylor atribuyó estos problemas al uso de métodos empíricos inadecuados.

El propósito exacto era simplificar los procesos de fabricación con el fin de obtener un mayor nivel de eficiencia, lo que significaba una mayor producción, un mejor uso de los recursos y una reducción de costos.

Teoría conceptual.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2015) “La productividad laboral mide la eficiencia de un país al utilizar la materia prima en una economía para producir bienes y servicios, y ofrece una medida del crecimiento económico, la competitividad y los niveles de vida en un país” (p. 2). Cuando se mejora el uso, la coordinación y otros factores de producción, la productividad laboral aumenta.

La OIT promueve la denominada “vía ética” a la productividad, mediante la cual se procura aumentar la productividad con mejores condiciones de trabajo y el pleno respeto de los derechos laborales, en oposición con la “vía no ética”, que consiste en la explotación de la población activa.

Mientras que según Coll (2020), “la productividad laboral es una medida de eficiencia en el trabajo. Evaluar la capacidad de un individuo, equipo o maquinaria para transformar insumos en productos útiles. La correspondencia entre la cantidad de productos producidos por un sistema productivo y la cantidad de recursos utilizados para producirlos se conoce como productividad. Por lo tanto, la productividad laboral es la relación entre el trabajo realizado o los bienes producidos por una persona y los recursos empleados para lograr esa producción.

En otras palabras, la productividad laboral mide la eficacia con la que se convierten los recursos (como el tiempo, el esfuerzo y el capital) en productos o servicios. Evalúa cómo el trabajo realizado por una persona, equipo o maquinaria se traduce en resultados, considerando la relación entre la producción obtenida y los recursos invertidos en el proceso.

Factores que influyen en la productividad laboral:

- Motivación laboral.
- Clima laboral.
- Recursos materiales
- Salario.
- Liderazgo.
- Calidad de los productos o servicios.
- Producción de bienes y servicios
- Calidad y momento de la maquinaria.
- Calidad que cuenta las materias primas.

Existen diferentes puntos para optimizar la productividad laboral:

- Motivar a los empleados en la empresa.
- Contribuir flexibilidad en el trabajo.
- Provocar un buen clima laboral.
- Asentir la conciliación laboral.
- Tender un buen sistema de comunicación.
- Adaptar el entorno a las preferencias del trabajador.

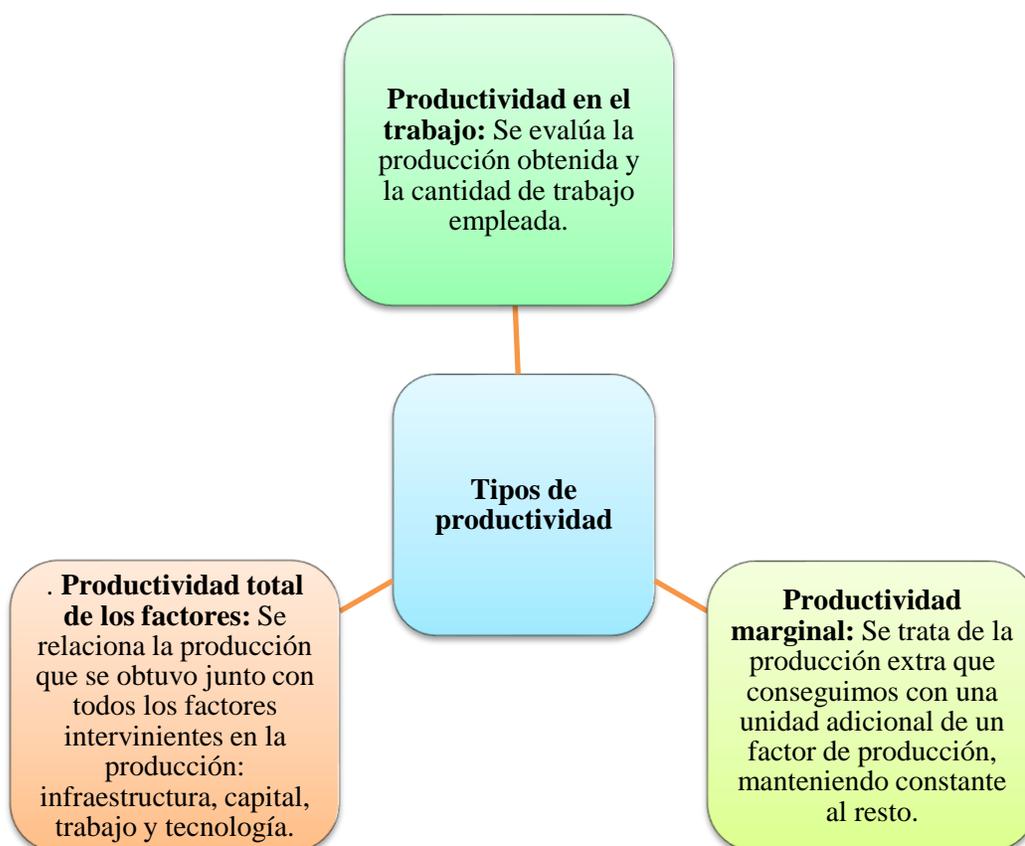
Por otro lado, Redactor (2021) señala que “la productividad es una providencia económica que calcula la cantidad de productos y servicios producidos por cada factor utilizado, como trabajadores, capital, tiempo y tierra, durante un período específico” (p. 6). Su propósito es evaluar la eficiencia de la producción por cada recurso o factor empleado, considerándose un proceso

eficaz cuando se obtiene la misma cantidad de producción utilizando la menor cantidad posible de recursos.

Se explica que la productividad se mide evaluando cuántos productos o servicios se generan en relación con los factores utilizados, como el trabajo y los recursos materiales. La eficiencia se define como la capacidad de producir la misma cantidad de bienes o servicios con una menor cantidad de recursos.

Figura 7

Tipos de productividad



Nota. Adaptado de Redactor (2021).

<https://rockcontent.com/es/blog/productividad-en-el-trabajo/>

De acuerdo con el Instituto Peruano de Economía (IPE), la productividad laboral se refiere a la cantidad de producción promedio realizada por un trabajador durante un período de tiempo específico. Puede medirse en términos de volumen físico o valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. Es necesario mejorar la educación, la capacitación y la tecnología para aumentar la productividad laboral, de lo contrario, el aumento de la productividad sería solo una consecuencia del ciclo económico.

Sin embargo, la Universidad Internacional de Rioja (2022) define la productividad laboral como la relación entre los bienes o servicios producidos por un trabajador y los recursos utilizados para obtener dichos bienes o servicios. Calcular la productividad laboral es significativo para las empresas porque les indica cuán eficientes son y les permite:

- Conocer mejor su funcionamiento y a sus empleados.
- Buscar las causas que explican una baja productividad y ponerles solución.
- Comprobar el efecto que sus políticas, prácticas y decisiones tienen en la productividad.

2.2.2.1. Salario.

El Ministerio de Trabajo y Economía Social (2023) refiere que según el artículo 2 del Estatuto de los Trabajadores “el salario es la totalidad de las percepciones económicas de los trabajadores, sin discriminación por razón de sexo, en dinero o en especie, por la prestación profesional de sus servicios laborales por cuenta ajena” (p. 1).

La composición del salario se define mediante negociación colectiva o, en su defecto, a través del contrato individual, e incluye los siguientes elementos:

- Salario base: Es la retribución establecida por unidad de tiempo o por obra.

- Complementos salariales: Son pagos adicionales que se determinan en función de factores relacionados con las condiciones personales del trabajador, el trabajo realizado, y la situación y resultados de la empresa. Entre estos complementos se consideran:
 - ✓ la antigüedad del trabajador
 - ✓ pagas extraordinarias
 - ✓ Primas a la producción: Son pagos adicionales otorgados en función de la calidad o cantidad de trabajo realizado

Asimismo, Caballero (2015) define el salario como “el precio a pagar a cambio del trabajo realizado por una persona, esta se determina según la oferta y demanda de trabajo” (p. 1). Es dado por diversos factores como:

- ✓ la disponibilidad de mano de obra
- ✓ los convenios sindicales
- ✓ la formación o experiencia del trabajador
- ✓ la legislación laboral del país.

Caldas y Triana (1957), citados en Castro y Londoño (2019), definen el salario como “la contraprestación que recibe el trabajador por los servicios prestados, asociando esta categoría a otros conceptos como las bonificaciones y horas extras; reconocen una nueva categoría de salario diferente al fijo, existiendo para ellos el salario variable” (p. 13).

En este marco, el salario se comprende no solo como el pago básico que recibe un empleado, sino que también abarca formas adicionales de compensación, como bonificaciones y horas extras. Además, Caldas y Triana introducen el concepto de "salario variable", que se diferencia del salario fijo, y que puede fluctuar en función de diversos factores, como el

rendimiento o los resultados obtenidos. Esta diferenciación permite una visión más completa y flexible del sistema de remuneración laboral.

Para López y Otero (2015) el salario “es el centro de las relaciones laborales entre las personas y las empresas, elemento fundamental en las condiciones de empleo, por su relación con los puestos de trabajo dentro de las organizaciones” (p. 15).

De acuerdo con esta definición, el salario no solo representa el pago que recibe un empleado, sino que también es crucial para establecer y mantener las relaciones laborales y las condiciones de empleo dentro de las empresas. Su influencia se extiende a cómo se estructuran los puestos de trabajo y a las dinámicas entre empleadores y empleados, subrayando su importancia en la organización y funcionamiento de las relaciones laborales.

Jara (2022) define al salario como “la cantidad de dinero periódico que se percibe por un trabajo realizado, antes de aplicar las retenciones fiscales. Puede ser diario, quincenal, mensual o anual” (p. 3). Existen diferentes tipos de salario:

- Salario fijo: Es el monto acordado para todos los períodos (generalmente mensual), que no depende del rendimiento ni de logros, sino del tiempo dedicado al puesto.
- Salario mixto: Combina una cantidad fija acordada por tiempo de trabajo con componentes variables basados en el rendimiento o la cantidad de trabajo realizado.
- Salario en especie: Incluye pagos no monetarios, como tarjetas de comida, transporte, formación o alojamiento.
- Salario metálico: Se refiere al pago en efectivo o 'metálico', cada vez menos común debido a la prevalencia de transferencias y otros métodos digitales.

2.2.2.1.1. Mano de obra.

La mano de obra es "la cantidad de obra ejecutada por un hombre o una cuadrilla claramente definida, en un período de tiempo", según Mejía y Hernández (2007).

Figura 8

Productividad de la mano de obra

$$PRODUCTIVIDAD_{\text{mano de obra}} = \frac{\text{cantidad de obra}}{\text{hora - obrero}}$$

$$PRODUCTIVIDAD_{\text{mano de obra}} = \frac{\text{cantidad de obra}}{\text{hora - cuadrilla}}$$

Nota. Recuperado de Mejía y Hernández (2007)
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6299721.pdf>

La mano de obra incluye a todos los empleados de una empresa y aportan su esfuerzo al proceso de producción” (p. 1).

Tipos de mano de obra:

- La mano de obra directa se refiere a los trabajadores que participan directamente en la fabricación de bienes y servicios mediante la transformación de insumos y materias primas.
- La mano de obra indirecta es aquella que no participa directamente en la producción de bienes y servicios, pero que brindan apoyo o realizan tareas de dirección durante el proceso productivo. Dentro de esta categoría, se clasifica en:
 - ✓ Cualificada: Aquellos que poseen habilidades profesionales o técnicas específicas necesarias para realizar tareas dentro del proceso productivo.

- ✓ No cualificada: las personas que no necesitan tener habilidades técnicas o profesionales para desempeñar una labor.

2.2.2.1.2. Convenios sindicales.

Para Aldao (2013) “es el acuerdo entre un empresario, grupo de empresarios o varias organizaciones, acerca de las condiciones de trabajo que han de formar parte de los contratos individuales de las personas obligadas por el convenio en cuestión” (p. 103).

2.2.2.1.3. Experiencia del trabajador.

Para Lindón (2006) citado en Garabito (2013) define la experiencia de trabajo como “un análisis multidimensional que implica “tomar el punto de vista de quien trabaja, integrar el trabajo con otras dimensiones de la totalidad llamada “vida cotidiana” e incorporar la espacialidad como parte del trabajo”

Westreicher (2020) lo define como “El conjunto de habilidades y conocimientos adquiridos por una persona o grupo de personas en un puesto de trabajo específico” (p. 1).

2.2.2.1.4. Legislación laboral.

Para el instituto de ciencias HEGEL (2021) la legislación laboral son todo aspecto que abarca los tópicos inherentes a los derechos y obligaciones de los trabajadores y empleadores” (p.2). se pueden distinguir dos ramas de análisis:

- Individual: se ocupa de los derechos y deberes de los trabajadores en particular. Por ejemplo, las licencias, la jornada de trabajo, sueldos y gratificaciones, etc.

- Colectivo: se involucra en cuestiones de la tutela de los derechos sindicales de los trabajadores. Es decir, se aborda al trabajador como colectiva o grupo.

2.2.2.2. Clima laboral.

Para López y Castiblanco (2021) el clima laboral hace referencia “a la manera en el que los colaboradores describen el ambiente de trabajo a partir de agentes relacionados con el sujeto, el conjunto y la ordenación; que pueden afectar a las actividades, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización” (p. 80).

El clima laboral servicios es el conjunto de percepciones de las características relativamente estables de una organización que influyen en las actividades, el comportamiento de sus miembros y el entorno psicosocial en el que se desenvuelven los empleados. (Iglesias y Torres, 2018, p. 33) Para el análisis del clima laboral, se trabaja con 4 áreas que son:

- el liderazgo
- la motivación
- la reciprocidad o compromiso
- la participación.

Asimismo, Bordas (2016) refiere que el clima laboral “Está formado por un conjunto de cosas tangibles e intangibles que están presentes de manera relativamente estable en una organización específica y que pueden o no tener un impacto en el desempeño laboral de los empleados” (p. 23). Existen diversas dimensiones para este tema aportadas por diversos autores como Litwing y Stringer (1968), Likert (1976), Moos et al. (1974) y otros.:

- Autonomía: Los miembros de la organización creen que tienen la capacidad de tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar a sus superiores a cada paso.
- Cooperación: Los miembros perciben que en su organización existe un ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo.
- Reconocimiento: Los miembros de la organización sienten que su trabajo y contribución son reconocidos adecuadamente.
- Organización y estructura:
 - Los métodos de trabajo están bien estructurados y coordinados, son claros y operan de manera efectiva.
 - Innovación: los integrantes divisan que existe receptividad para expresar e implementar nuevas ideas para la creatividad y el cambio.
- Transparencia y equidad: Las prácticas y políticas organizacionales son transparentes, justas y basadas en criterios objetivos.
- Motivación: los trabajadores perciben que en la organización se motiva el buen desempeño y la producción destacada.
- Liderazgo: Se percibe el comportamiento y estilo de relación de los líderes hacia los empleados.

El clima laboral actúa como un filtro a través del cual los fenómenos objetivos de una organización se perciben por sus miembros, creando un ambiente que influye en sus motivaciones y comportamientos, y que, en consecuencia, produce diversas repercusiones para la organización. (Iglesias y Garcia, 2015, p. 4)

El clima organizacional, según Álvarez (1992), según Pilligua y Arteaga (2019), "involucra variables como cualidades, valores, reglas y emociones que los empleados descubren en la empresa donde trabajan; es el resultado de la interacción entre los motivos internos del sujeto y las incitaciones proporcionadas por la empresa". (p. 12).

2.2.2.2.1. Compromiso.

Schaufeli et al. (2002) como se citó en Pinela y Armijos (2022) definieron el compromiso en el trabajo como "un estado mental que otorga un valor agregado en una organización, y que genera un ambiente positivo" (p. 4) Se destaca 3 factores para medir el nivel de compromiso:

- Vigor: implica poseer suficiente energía y la habilidad de recuperar las energías en el trabajo, las ganas de esforzarse, y la constancia y perseverancia en momentos difíciles.
- Dedicación: implica que el individuo valora, se motiva, y se siente orgulloso de su trabajo.
- Absorción: por su lado se relaciona con la caracterización, el hecho de identificarse de forma psicológica con las actividades realizadas en la organización.

El compromiso laboral es, según Sodexo (2022) señala que es un factor que lleva a los empleados a involucrarse profundamente tanto con su trabajo como con los objetivos y valores de la empresa. Un empleado comprometido es aquel que siente pasión por su trabajo y hace más por su trabajo.

"El compromiso laboral incluye la aceptación de las metas de la organización, la disposición a hacer esfuerzos para alcanzarlas y el deseo de seguir siendo un miembro activo de la organización, dentro de una práctica constante" (p. 90), según Cáceres (2000), citado por Peralta et al. (2007).

2.2.2.2. Participación.

Báez (2011) participación de los obreros en la compañía como aquel proceso de adquisición de los siguientes derechos: a participar en los beneficios, en la toma de decisiones relevantes para la empresa y en la propiedad de la misma” (p. 130).

Laville (1991) citado en Puentes et al. (2012) define la participación del trabajador como “toda forma de gestión de la producción o de la empresa en la cual toman parte o están asociados los trabajadores de base” (p.147).

2.2.2.3. Motivación laboral.

Parrales et al. (2022) señalan que "la motivación laboral se basa en el bienestar e impulso del personal para lograr un progreso y cometido en las actividades y responsabilidades que deben realizar"(p. 7).

La corporación Industrial Minuto de Dios (2020) como se citó en Parrales (2022) mencionan 4 factores que hacen caer la balanza en la motivación laboral:

1. Lugar de trabajo: La empresa debe tener un lugar de trabajo cómodo donde los empleados puedan completar las tareas de la manera más eficiente posible.
2. Ambiente de trabajo: Los líderes y los empleados deben asegurarse de que exista un entorno laboral positivo donde se fomente el apoyo mutuo y el respeto entre los miembros.
3. Participación y autonomía: permitir que los empleados realicen sus tareas sin presión les brinda la confianza y la autonomía que necesitan para desenvolverse con tranquilidad y completar cada tarea sin problemas.

4. Condiciones de trabajo: Los empleados se sentirán más satisfechos con su lugar de trabajo si reciben comisiones, horarios flexibles y bonos, entre otros incentivos.

Por otro lado, Peña y Villón (2018) ofrecen una definición integral de la motivación laboral, describiéndola como el producto de la interacción entre el individuo y los estímulos proporcionados por la organización. Esta conceptualización enfatiza la naturaleza bidireccional de la motivación, donde tanto el empleado como la empresa juegan roles activos. Los autores subrayan que el objetivo principal de estos estímulos organizacionales es crear elementos que impulsen e incentiven al trabajador hacia el logro de metas específicas. Esta perspectiva sugiere que la motivación laboral no es simplemente una característica inherente al individuo, sino un proceso dinámico que puede ser influenciado y cultivado por las prácticas organizacionales. Además, Peña y Villón destacan que este enfoque motivacional no solo busca mejorar el desempeño del trabajador, sino también fomentar un sentido de pertenencia dentro de la empresa. Este último aspecto es particularmente significativo, ya que implica que una motivación laboral efectiva no solo aumenta la productividad, sino que también fortalece el vínculo emocional y el compromiso del empleado con la organización, lo cual puede tener implicaciones positivas a largo plazo en términos de retención de talento, satisfacción laboral y cultura organizacional.

Galván (2017) define a la motivación laboral como “un conjunto de esfuerzos mediante los cuales el ser humano desempeña diversas actividades para alcanzar una meta” (p. 3). Existen factores dentro de la motivación laboral como: el ambiente, punto estratégico, donde exista seguridad, un clima de confianza, ya que donde existe una supervisión constante se crea una tensión emocional que hace sentir al empleado incómodo y por lo tanto su desempeño puede ser mínimo.

Finalmente, Folgado (2022) define que la motivación laboral hace referencia a “las posibilidades que tiene cualquier empresa para implicar a sus trabajadores, de forma que se preocupen por maximizar su rendimiento y cumplir con sus objetivos laborales” (p. 2).

Tipos de motivación laboral:

- Motivación intrínseca: la motivación viene por una satisfacción personal de cada uno. Es decir, no necesita a una fuente externa (como un jefe o compañero), sino que es una autoestimulación.
- Motivación extrínseca: aquí hay un agente exterior. Suele estar relacionada con el reconocimiento de los otros.
- Motivación positiva: las recompensas o premios determinan este tipo de motivación.
- Motivación negativa: el factor determinante está ligado a un castigo o amenaza que puede sufrir el trabajador si no hace su trabajo bien.
- Motivación primaria: el individuo busca satisfacer sus necesidades básicas.
- Motivación social: el trabajador quiere conseguir la aceptación social en un grupo y por eso hace determinadas actividades.

2.2.2.3.1. Ambiente de trabajo

Según Lario et al. (2022) el ambiente de trabajo “es todo aquello que afecta al bienestar físico y mental de los trabajadores. A esto se le suman factores técnicos y sociales que influyen en el bienestar laboral del trabajador” (p. 1).

Los ambientes laborales que carecen de confianza generan una falta de compromiso en los trabajadores, causando así desinterés y peor aún dejar el puesto de trabajo, lo que es perjudicial

para la empresa (Aguas, 2021). Se pueden considerar algunos puntos para crear un ambiente de trabajo adecuado:

- Fomentar el respeto
- Espacios de descanso en el ambiente laboral
- Cuidar el espacio de trabajo
- Cooperación dentro de la organización
- Celebrar las buenas noticias
- Felicitar en público y corregir en privado

2.2.2.3.2. Condiciones de trabajo.

Las condiciones de trabajo son “ligados de escenarios y rasgos materiales, ecológicas, económicas, políticas, organizacionales, entre otras, a través de las cuales se efectúan las relaciones laborales”, según Martínez et al. (2013).

Aparte de la remuneración, Herzberg (1959) considera que el espacio físico de trabajo y la seguridad laboral son componentes de higiene. Estos factores hacen referencia al entorno en el que se desenvuelve el trabajo y las circunstancias que lo encierran.

2.2.2.4. Recursos materiales.

Los recursos materiales incluyen "todos los insumos, materias primas, herramientas, máquinas, equipos y todo elemento físico que se requieren para realizar el proceso de producción de una empresa", según Quiroa (2020).

Tipos de recursos materiales:

- Los edificios e instalaciones sirven como lugares donde se lleva a cabo el proceso de producción de una empresa.

- Máquinas y equipos: son los elementos que una empresa utiliza principalmente para llevar a cabo el proceso de elaboración de productos. También pueden ser utilizados para transportar personas, animales, insumos, materias primas y mercaderías dentro de la misma empresa o para transportarlos internamente.
- Las materias primas son todos los recursos que deben transformarse para convertirse en productos que puedan ser utilizados o consumidos por los consumidores.

Enríquez (2002) define los recursos como "el conjunto de personas, bienes materiales, financieros y técnicos con los que cuenta y utiliza una dependencia, entidad, u organización para alcanzar sus objetivos y originar los bienes o servicios que son de su aptitud" (p. 75).

Asimismo, Ucha (2009) define los recursos materiales como "los medios tangibles que la empresa puede utilizar para alcanzar sus objetivos" (p. 1). Entre los recursos materiales se incluyen los inmuebles, insumos, herramientas e instrumentos, máquinas y elementos de oficina.

Chiavenato (1999) indica que "los recursos materiales son recursos que las organizaciones tienen para realizar sus tareas y alcanzar sus objetivos: son bienes o servicios empleados en la ejecución de las actividades de la compañía" (p. 10). Dentro de estos recursos se encuentran:

- ✓ Edificios y terrenos
- ✓ Maquinarias
- ✓ Equipos
- ✓ Instalaciones
- ✓ Materias primas
- ✓ Materiales

Según Prieto (2020), los recursos materiales incluyen todas las cosas tangibles que una organización usa para realizar su trabajo. Esto incluye las instalaciones y oficinas con su mobiliario, maquinaria, automóviles, materiales, materias primas o inventario, entre otras cosas.

2.2.2.4.1 Materias primas.

Caballero (2015) define la materia prima como el primer eslabón de una cadena de fabricación, y en las distintas fases del proceso se irán transformando hasta convertirse en un producto apto para el consumo.

De acuerdo a lo antes mencionado, la materia prima representa los materiales básicos que se utilizan al inicio del proceso de producción. A medida que avanzan las etapas del proceso manufacturero, estas materias primas se someten a diversas transformaciones y procesos que las convierten en productos finales listos para el mercado y el consumo.

Para Chávez (2023) “la materia prima es un material básico empleado como base de un proceso industrial, utilizado como compuesto principal para la fabricación de productos de consumo” (p. 2). Presenta las siguientes características:

- Ausencia de manipulación
- Base de la cadena productiva
- Resulta en un producto terminado

2.2.2.4.2 Máquina y equipo.

Beltrán (2014) refiere que “la maquinaria y equipo son instrumentos empleados en el trabajo para realizar procesos productivos” (p. 1). Los equipos de trabajo se adecuarán

perfectamente a las características del trabajo que deba realizarse de manera que, en la medida de lo posible, garanticen totalmente la seguridad y salud de los trabajadores, eliminando los riesgos.

2.2.2.5. Liderazgo.

Newstrom (2003) como se citó en Aguirre et al. (2017), el liderazgo se define como "la causa de ser capaz en los demás con trabajo en equipo, con el propósito de que trabajen con exaltación en el logro de sus metas" (p. 188).

Para Flores (2020) el liderazgo "es una interacción entre los miembros de un grupo, en el que los líderes son agentes de cambio, personas cuyos actos afectan el resto de los componentes en mayor grado que los actos de estos últimos afectan a los líderes" (p. 8).

Las características de un líder son:

- Responsabilidad
- Honestidad
- Creatividad
- Motivador
- Sociable
- Justo
- Capacidad
- Confianza

Lussier y Achua (2011) definen el liderazgo como "el proceso de atribución entre líderes y seguidores para alcanzar los objetivos organizacionales a través del cambio" (p. 6).

Asimismo, Hagai (1992), citado en Alfonso et al. (1999), sostiene que el liderazgo "Es una disciplina cuyo ejercicio ejerce premeditadamente una atribución sobre un grupo específico con el

objetivo de alcanzar metas predefinidas que beneficien y satisfagan las verdaderas insuficiencias del grupo” (p. 3).

Finalmente, Díaz et al. (2018) mencionan que el liderazgo es considerado “una fuente de ventaja competitiva ya que líderes tienen una influencia y capacidad de impactar el desempeño individual y colectivo, impulsando la productividad y la competitividad organizacionales” (p. 73).

2.2.2.5.1 Confianza.

Según Reina y David (2017) la confianza “impulsa la colaboración y crea un entorno seguro para que los miembros del equipo hablen directamente unos con otros, no solo para facilitarse información, sino también para solucionar problemas y dudas, y lograr un aprendizaje y un crecimiento más profundos” (p. 7).

La confianza, dentro del entorno de trabajo, se divide en confianza técnica y confianza motivacional. Estas hacen referencia a las capacidades, responsabilidades y el compromiso que uno adquiere con el resto de compañeros y a la correcta ejecución de cada uno de esos aspectos mencionados (Castro, 2020, p. 6)

La confianza es uno de los elementos más estimulantes en el desarrollo de las sociedades y en el crecimiento de las personas, pues cuando hay confianza entre los integrantes de un equipo de trabajo, las personas se sienten seguras de actuar de una cierta manera frente a una determinada situación. (Paravic y Lagos, 2022, p. 17).

2.2.2.5.2 Responsabilidad.

Alvarado (2023) define a la responsabilidad como “aquella cualidad propia del ser humano o bien, como la capacidad de un sujeto activo de derecho para reconocer y afrontar sus actos y las consecuencias que deriven de ellos” (p. 3).

2.2.2.6. Producción de bienes y servicios.

Para Castro (2022) la producción de un bien o servicio se define como “la combinación y acoplamiento de operaciones necesarias para poder hacer, transformar o elaborar cualquier producto o servicio” (p. 10).

Esto implica que la producción involucra un conjunto de procesos y actividades interrelacionadas que permiten la creación o modificación de productos y servicios. Estos procesos incluyen la transformación de materias primas, la realización de operaciones específicas y la integración de diversos elementos necesarios para obtener el resultado final

Gómez (2011) define a la producción como “una secuencia de operaciones que transforman los materiales haciendo que pasen de una forma dada a otra que se desea obtener” (p. 20). Para lograr una buena producción, de un bien o servicio se debe tomar en cuenta:

- **Materiales.** En relación con el abastecimiento, control y disponibilidad de materias primas y elementos, estos deben cumplir con especificaciones de calidad y cantidad para garantizar que todas las operaciones productivas comiencen puntualmente.
- **La mano de obra.** Se refiere a las funciones, cantidad y perfil del personal necesario para el proceso de producción.
- **Maquinaria y equipos:** se refiere a las estrategias y procedimientos diseñados para asegurar la reposición oportuna de recursos, el mantenimiento adecuado de los equipos y la correcta ejecución de procesos para evitar interrupciones en el sistema.
- **Método de producción:** sobre los métodos de optimización potenciales teniendo en cuenta los recursos disponibles y la capacidad de producción.

Fontalvo et al. (2018) refieren que la producción de un bien o servicio “es la producción de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad y afirma que es un componente estratégico de las organizaciones porque los bienes y servicios no pueden ser competitivos si no se fabrican con altos estándares de productividad” (p. 11).

Figura 9

Proceso de producción



Nota. Adaptado de Fontalvo (2028).

https://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047

Asimismo, Rodríguez et al. (2002) define que el proceso productivo está referido a “la utilización de recursos operacionales que permiten transformar la materia prima en un resultado deseado, que bien pudiera ser un producto terminado” (p. 137)

La producción es la transformación de recursos para crear bienes o servicios que sean cualitativa y cuantitativamente diferentes y que su valor sea mayor que el de los recursos empleados. Para mejorar su calidad, los componentes que participan en su producción trabajarán juntos. (Román, 2011, p. 5)

Del párrafo anterior mencionado, significa que el proceso de producción no solo convierte recursos en bienes o servicios, sino que busca añadir valor a través de la mejora en calidad y en cantidad. Además, enfatiza la importancia de la colaboración y la integración eficaz de los diversos componentes del proceso productivo para lograr un producto final superior.

2.2.2.6.1 Métodos de producción.

Coll (2020) define al método de producción como “la forma en la que se organiza una economía para producir bienes y servicios, encontrando el escenario óptimo para satisfacer las necesidades ilimitadas de los agentes socioeconómicos” (p. 1).

En otras palabras, el método de producción se refiere a la manera en que una economía estructura sus recursos y procesos para generar bienes y servicios. Su objetivo es identificar la forma más eficiente de utilizar estos recursos para satisfacer de manera óptima las necesidades y demandas de los individuos y organizaciones dentro del sistema económico.

2.2.2.7. Calidad del producto o servicio.

La calidad es la adecuación que se le da a un producto o servicio para que cumpla con un alto nivel en sus características al llegar hasta el cliente; cuando los resultados del servicio superan las expectativas del cliente al usarlo, la calidad del servicio se considera eficiente. (Miranda et al., 2021, p. 1434)

Esto significa de acuerdo a lo citado anteriormente que, la calidad se refiere a cómo un producto o servicio se ajusta a las expectativas y necesidades del cliente, asegurando que cumpla con altos estándares en sus características. La eficiencia en la calidad se alcanza cuando el desempeño del producto o servicio excede las expectativas del cliente, proporcionando un valor superior al esperado.

Molina (2014) define la calidad de servicio como "desempeñar con las expectativas del cliente sobre la calidad con la que un servicio satisface sus insuficiencias" (p. 4).

Componentes de la calidad del servicio:

- Accesibilidad. Las compañías de servicios deben facilitar que los clientes puedan contactarlas y recibir un servicio de manera rápida.
- Confiabilidad. La capacidad de proporcionar el servicio de modo seguro, precisa y consistente
- Respuesta. La disposición a atender y proporcionar un servicio aligerado.
- Seguridad. Los clientes deben percibir que los servicios prestados son seguros, sin riesgos ni dudas sobre su calidad.
- Empatía. Implica comprender y ponerse en el lugar del cliente para entender sus sentimientos y necesidades.
- Tangibles. Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben estar en óptimas condiciones y ser de alta calidad.

Imai (1998), citado en Garza et al. (2008), señala que “La calidad no solo se refiere a la calidad de los productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que los acompañan” (p. 15). Todos los procesos de desarrollo, incluido el diseño, la fabricación, la venta y el mantenimiento de los productos o servicios, están cubiertos por la calidad.

Esto implica que la calidad abarca no solo el resultado final de un producto o servicio, sino también cada etapa del proceso que contribuye a su creación y entrega. Desde el diseño inicial hasta la fabricación, venta y mantenimiento, cada fase debe cumplir con estándares de calidad para asegurar que el producto final sea excelente y satisfaga las expectativas del cliente.

Pincay y Parra (2020) refieren que “la calidad de servicio se relaciona con la percepción que tiene el consumidor del producto o servicio adquirido, incluyendo el valor que se obtiene por el precio que paga” (p. 1127).

La calidad de un producto o servicio se define como la percepción del cliente sobre su valor, evaluando si es de mayor o menor calidad en función de cómo percibe diversos factores asociados a ese producto. (Morales y Hernández, 2004, p. 4)

2.2.2.7.1 Seguridad.

Según la Real Academia Española (2023) “un producto o servicio que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluidas las condiciones de duración, instalación y mantenimiento, no presenta riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos, son considerados aceptables o seguros” (p. 1).

Quality (2019) menciona que la seguridad “es un valor determinante en todo producto o servicios que implique un riesgo significativo, está relacionada con la durabilidad del producto, otro de los elementos clave para definir la calidad” (p. 12)

De acuerdo con el párrafo anterior, significa que la seguridad es fundamental en la evaluación de la calidad de productos o servicios, especialmente cuando estos conllevan riesgos significativos. La seguridad no solo protege a los usuarios, sino que también está estrechamente vinculada a la durabilidad del producto, ambos aspectos cruciales para asegurar que el producto cumpla con los estándares de calidad esperados.

2.2.2.7.1 Confiabilidad.

Dekra, (2023) define la fiabilidad de un producto como “la probabilidad que éste tiene de funcionar, durante todo su ciclo de vida, en las condiciones ambientales de su uso habitual” (p. 2). En definitiva, una alta fiabilidad significa que un producto cuenta con grandes probabilidades de funcionar correctamente durante la mayor parte del ciclo de vida.

2.2.2.8. Calidad de las materias primas.

De acuerdo a Atria Innovation (2021) El control de calidad de las materias primas se refiere a "el conjunto de procesos por los cuales se realiza el análisis de todos los factores que intervienen en la adquisición y uso de materias primas dentro de un proceso de fabricación". (p. 15) Para ello se toman en cuenta los proveedores y el correcto almacenamiento.

Las siguientes etapas son parte de la gestión de la calidad de las materias primas:

- Búsqueda de proveedores de materias primas, suministro y almacenamiento: se basa en la búsqueda de información sobre la obtención de materias primas. La búsqueda de proveedores, el análisis del transporte o la manipulación de materias primas son ejemplos.

Ensayos de calidad y análisis de los resultados: después de comprar la materia prima deseada, es importante evaluar su utilidad en su proceso. Es cierto que se deben realizar pruebas que demuestren la valía de las materias primas en situaciones reales de uso dentro del proceso productivo. Después, es necesario realizar una evaluación completa de sus habilidades.

Para Zambelli (2020) define a la calidad de la materia prima como “el proceso de control de calidad que se realiza a través del análisis y auditoría de cada materia prima utilizada dentro del proceso de fabricación industrial” (p. 6)

Etapas de control para la calidad de materia prima:

- Recepción de materia prima
- Test de prueba de calidad
- Análisis de resultados
- Identificación de convenientes e inconvenientes
- Comunicación al proveedor de la materia prima

Colmenares et al. (2016) la materia prima utilizada en el proceso productivo debe contribuir al aseguramiento de la calidad de los materiales adquiridos por la organización para el desarrollo de su proceso productivo, que una vez procesada dará paso a los productos terminados que necesita la compañía para desarrollar sus funciones operativas y dar cumplimiento a su objeto productivo.

Cuesta (2005) la calidad de los materiales que se obtienen para la producción de bienes es de gran importancia para la empresa ya que según la calidad de sus materias primas dará como resultado un producto final de calidad. Esto implica que la calidad de las materias primas es fundamental para asegurar que el producto final sea de alta calidad. Si las materias primas son de buena calidad, es más probable que el producto terminado también cumpla con los estándares deseados, destacando la importancia de seleccionar y gestionar adecuadamente los insumos en el proceso de producción.

Calidad de la materia prima. (Ochoa, 2009). Define como materia prima todos los elementos que se incluyen en la elaboración de un producto. Un buen control de calidad de materiales permite garantizar que las características físicas, mecánicas y químicas de los materiales que se emplearan en la obra satisfacen las especificaciones técnicas del proyecto.

2.2.2.8.1 Proveedores.

Torres et al. (2021) define como un proceso de negocio que permite a una empresa seleccionar adecuadamente a sus proveedores y negociar los mejores precios de bienes y servicios que compra (p.56)

Según Acevedo y Gómez (2010) los proveedores son aquellos que aportan venden y surten objetos o artículos tangibles. Estos son encargados de satisfacer las necesidades del cliente, pues

a través de los bienes o servicios que proveen las empresas realizan sus operaciones diarias para cumplir su misión (Acevedo y Gómez, 2010, p. 56)

2.2.2.8.1 Almacenamiento.

Mira (2021) menciona que “los almacenes deben contar con una serie de condiciones y características que garanticen la máxima seguridad y eviten daños en los productos, el almacenamiento consiste en ubicar todos los productos en zonas destinadas a su producción y conservación” (p. 1).

Para Remisa (2021) el almacenaje es el conjunto de actividades que se realizan para guardar y conservar artículos en condiciones óptimas para su utilización desde que son producidos hasta que son requeridos por el usuario o el cliente (p. 1) Consiste en el manejo de productos almacenándolos para evitar su deterioro y reducir los desperdicios.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Arbitrarias (VI - Comunicación asertiva)

“Califica a aquello que se realiza por capricho o antojo, y no por motivos razonables o especificados por una norma” (Pérez, 2022, P. 2).

2.3.2. Autonomía (VI - Comunicación asertiva)

“Es la capacidad del individuo para hacer elecciones, tomar decisiones y asumir las consecuencias de las mismas” (Martínez, 2013, p. 1).

2.3.3. *Contraprestación (V2 - Productividad laboral)*

“La contraprestación es el desembolso que una persona o empresa se compromete a hacer a su contraparte en una transacción. Esto, como compensación por la entrega de dinero, bienes o servicios” (Westreicher, 2020, p. 1).

2.3.4. *Emisor (VI - Comunicación asertiva)*

“Es aquella persona que transmite una información con el objetivo de exponer un mensaje, aportar datos, o comunicar un hecho. El emisor tiene una gran importancia ya que es la fuente encargada de poner en marcha la transmisión del mensaje” (Peiró, 2021, p. 2).

2.3.5. *Escuelas conductistas (VI - Comunicación asertiva)*

“Teoría conductista puede definirse como el estudio del comportamiento observable. Es una teoría sobre el aprendizaje basada en la idea que todos los comportamientos se adquieren a través del condicionamiento” (Sampoyo, 2023, p. 3).

2.3.6. *Fónico (VI - Comunicación asertiva)*

“Son las herramientas lingüísticas que se encargan de moldear el lenguaje por medio del sonido de las palabras y el juego con su pronunciación” (Ortega, 2021, p. 3).

2.3.7. *Intangibles (V2 - Productividad laboral)*

“Es un término que se utiliza para describir todo lo que no se puede percibir fácilmente mediante los sentidos (normas, emociones, sentimientos)” (Westreicher, 2020, p. 1).

2.3.8. *Métodos empíricos (VI - Comunicación asertiva)*

“Es cualquier estudio donde las conclusiones se extraen estrictamente de pruebas reales concretas y verificables” (Velázquez, 2023, p. 1).

2.3.9. Percepciones (V1 - Comunicación asertiva)

“La percepción consiste en una función que le posibilita al organismo recibir, procesar e interpretar la información que llega desde el exterior valiéndose de los sentidos” (Perez, 2021, p.4).

2.3.10. Receptor (V1 - Comunicación asertiva)

“Es aquella persona que recibe un mensaje, este elemento tiene una gran importancia en el área de la comunicación ya que será el encargado de recibir y decodificar el mensaje para conseguir que exista una buena comunicación” (Peiró, 2021, p. 2).

2.3.11. Retenciones (V2 - Productividad laboral)

“La Retención se puede definir como la parte de los ingresos que se retienen para pagar los impuestos que estamos obligados a pagar por nuestra actividad empresarial o de prestación de servicios” (Peña y Rodríguez, 2020, p. 1).

2.3.12. Signos paralingüísticos (V1 - Comunicación asertiva)

“Estudio de aquellos aspectos no verbales de la comunicación que se utilizan para dar más énfasis o complementar el significado del lenguaje verbal, luyen características vocales como la modulación de la voz o la entonación” (Palacios et al., 2019, p. 1).

2.3.13. Tangibles (V2 - Productividad laboral)

“Tangible es un adjetivo utilizado para hacer referencia a todo lo que puede sentir con el tacto (u otro sentido), o que puede ser percibido con claridad” (Westreicher, 2020, p. 1).

2.3.14. Ética (V2 - Productividad laboral)

“La teoría o ciencia del comportamiento moral de los hombres en sociedad. O sea, es una ciencia de una forma específica de conducta humana” (Sánchez y Vázquez (1969) citado en Prado, 2016, p. 376).

2.3.15. No ética (V2 - Productividad laboral)

“Cualquier acto que se salga de lo que se considera moralmente correcto o apropiado para una persona” (Stigliano, 2020, p. 10).

2.3.16. Vocablos (V1 - Comunicación asertiva)

“Vocablo es un término que se emplea como sinónimo de palabra. Se trata de un fragmento de un discurso y de la representación en formato gráfico de dicho fragmento” (Perez, 2015, p.2).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

$H_0 = \text{NO}$ Existe relación directa entre la comunicación asertiva y la productividad laboral en trabajadores de China Railway Tunnel Group Co., LTD. sucursal de Perú Huancavelica 2023.

$H_1 =$ Existe relación directa entre la comunicación asertiva y la productividad laboral en trabajadores de China Railway Tunnel Group Co., LTD. sucursal de Perú Huancavelica 2023.

3.2. Hipótesis específicas

3.2.1. Hipótesis específica 1

$H_0 = \text{No}$ Existe relación directa entre la comunicación asertiva verbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú:

$H_1 =$ Existe relación directa entre la comunicación asertiva verbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.

3.2.2. Hipótesis específica 2

$H_0 = \text{No}$ Existe relación directa entre la comunicación asertiva no verbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.

$H_1 =$ Existe relación directa entre la comunicación asertiva no verbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.

3.2.3. *Hipótesis específica 3*

$H_0 = \text{No}$ Existe relación directa entre la comunicación asertiva paraverbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.

$H_1 =$ Existe relación directa entre la comunicación asertiva paraverbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.

3.3. Variables

Carballo y Guelmes (2016) hace referencia a La Nuez et al. (2008). Las características y propiedades cuantitativas o cualitativas de un objeto o fenómeno que adquieren distintos valores, o sea, varían respecto a las unidades de observación se conocen como variables de investigación.

En la indagación se tomó en cuenta las sucesivas variables:

Variable asociativa: comunicación asertiva

Variable de supervisión: productividad laboral

3.3.1. *Definición conceptual*

1. **Comunicación asertiva.**

Intrínsecamente de la teoría científica que sustento la primera variable de la investigación comunicación asertiva se expone:

Según Amayuela y Mieles (2015), los creadores de la historia de la asertividad citan el libro "Terapia Reflexiva Condicionada" de Salter de 1949, que enfatiza los conceptos de "exitación" (equivalente a asertividad) e "inhibición" (equivalente a sumisión). Las escuelas de conductismo son las únicas que dan al asertividad este punto de partida. Según Güell y Muñoz (2000),

investigadores españoles, Wolpe utilizó por primera vez el concepto de conducta asertiva en 1958 y ha tenido muchas elaboraciones desde entonces.

En el caso de Carrobbles (1979), La asertividad es la capacidad de expresar de manera apropiada y directa, en un momento determinado (personal o social), las creencias y sensaciones tanto positivas como negativas.

2. Productividad laboral

Dentro de la teoría científica que sustento la segunda variable de la investigación productividad laboral se elucida:

Gismacio y Schwerdt (2012) indican que Frederick Taylor (1911) publicó el libro “Principios de la Administración Científica”, por el cual se le reconoce como el padre de la Administración Científica. Taylor estableció principios y normas para optimizar las condiciones de trabajo y aumentar la productividad de los obreros, abordando problemas como el mal uso de la fuerza laboral y las máquinas, la lentitud en el trabajo debido a la pereza y la simulación, y la necesidad de mejorar las relaciones entre empleadores y empleados, todos derivados del uso de métodos empíricos.

El propósito exacto era simplificar los procesos de fabricación con el fin de obtener un mayor nivel de eficiencia, lo que significaba una mayor producción, un mejor uso de los recursos y una reducción de costos.

3.3.2. Definición operacional

Tabla 1

Definición operacional de la variable: comunicación asertiva

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Concepto	Indicador	Item
Variable 1 Comunicación asertiva	Güell y Muñoz (2000) argumentan que el concepto de conducta asertiva fue empleado por primera vez por Wolpe en 1958 y posteriormente ha tenido muchas elaboraciones. Para Carrobles (1979), El asertividad es la habilidad para exponer de manera apropiada y directa, en un momento determinado (de índole personal o social), las creencias y sensaciones tanto positivas como negativas.	Según Peiró (2021) la comunicación asertiva es una de las habilidades más requeridas por las empresas cuando buscan candidatos para cubrir un puesto de trabajo, y se examinan por medio de la comunicación asertiva verbal, no verbal y paraverbal que la persona evaluada transmita.	Verbal	Por otro lado, Peiró (2020) refiere que “La comunicación verbal es aquella en la que se utilizan las palabras, el mensaje que se transmite, se articula y expresa a través de la comunicación oral, o escrita” (p. 1).	Escrita	¿Tiene usted confianza para expresar lo que piensa o siente a sus superiores?
						¿Usted siente miedo al poner su firma dentro de un documento que contenga algún reclamo u observación contra sus supervisores?
						¿Le es más fácil conversar sobre alguna situación del trabajo por mensajes de celular que en persona?
					Oral	¿Hablas o actúas sin medir las consecuencias?
						¿Cuándo quieres emitir un mensaje, lo haces de manera respetuosa y considerando los sentimientos de la otra persona?
						¿Su superior se muestra amable para responder las consultas que tiene respecto al trabajo?
			¿Cuándo tiene algún desacuerdo lo expresa de manera abierta ante los demás?			
			No verbal	Muriel (2023) define la comunicación no verbal como: “la manera de comunicarse sin usar el lenguaje hablado ni escrito. No utiliza signos lingüísticos, sino que recurre a otro tipo de medios para establecer una comunicación, como hacer	Kinesia	¿Considera que la forma de comunicación utilizado dentro de su trabajo es efectiva?
						¿Su superior utiliza un lenguaje apropiado al momento de emitir un criterio?
						¿Cuándo te diriges a tu superior te expresas de manera clara y precisa?
Proximia	¿Mantienes contacto visual cuando vas a comunicar algo a tu superior o compañero?					
¿Mantienes una distancia adecuada cuando te vas a dirigir a alguien?						

				determinados gestos, la distancia física, o la emisión de algunos sonidos, establecidos por la kinesia y proximia " (p. 1).		
			Paraverbal	Hernández (2023) refiere que la comunicación no verbal "es el estudio de la expresión de los mensajes no verbales producidos por la voz". (p. 16). Teniendo como componentes a las cualidades de la voz y las vocalizaciones .	Cualidades de la voz	¿Cuándo tienes una crítica hacia tu compañero tu postura corporal y gestualidad expresan lo que quieres decir? ¿Cuándo su superior se dirige hacia usted la expresión y mirada que emite le produce confianza para expresar sus opiniones? ¿El volumen de voz que tiene es el adecuado cuando se dirige hacia sus compañeros? ¿Cuándo su superior se dirige ante usted el tono y articulación al hablar es el adecuado?
					Vocalizaciones	¿Controlas tus sentimientos (llanto, furia, gritos) cuando alguien hace una crítica hacia tu persona? ¿Cuándo quieres hacer una crítica a un compañero buscas el tiempo y momento adecuado para hacerlo? ¿Cuándo se realiza una reunión de trabajadores, mantienen un tono de voz adecuado?

Nota. Adaptado de bases teóricas o científicas de la variable comunicación asertiva y productividad laboral de la investigación.

Tabla 2

Definición operacional de la variable: productividad laboral

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Concepto	Indicador	Item
Variable 2 Productividad laboral	Frederick Taylor (1911) publicó el libro “Principios de la Administración Científica”. Estableció principios y normas sobre las mejores condiciones posibles para el trabajo y el aumento de la productividad en los obreros, combatiendo una serie de problemas que incluyen el mal aprovechamiento de la fuerza de trabajo humana y de las máquinas, la lentitud de los obreros por condiciones tales como la pereza y la simulación en el trabajo, así como la necesidad de armonizar las relaciones entre patrones y trabajadores, problemas que señala como derivados del uso de métodos empíricos.	Según la Organización Internacional del Trabajo (2015) el aumento de la productividad laboral se mide cuando se eleva el valor agregado mediante la mejora del uso, la coordinación y demás de todos los factores de producción como son el salario, el clima laboral, la motivación laboral, los recursos materiales, el liderazgo, la producción de bienes y servicios, la calidad del producto o servicio y la calidad de las materias primas.	Salario	El Ministerio de Trabajo y Economía Social (2023) refiere que “el salario es la totalidad de las percepciones económicas de los trabajadores, considerando diversos factores para su determinación como son: la mano de obra, convenios sindicales, la experiencia del trabajador, y la legislación laboral” (p. 1).	Mano de obra	¿Cree usted que su puesto de trabajo va acorde con las capacidades y habilidades que usted posee?
					Convenios sindicales	¿Considera usted que los acuerdos puntuados en su contrato son respetados por el gerente de la empresa?
					Experiencia del trabajador	¿Considera usted que su salario es acorde a su experiencia laboral?
					Legislación laboral	¿Cree usted que se respetan sus derechos de acuerdo con la legislación laboral peruana?
			Motivación	¿Recibe algún mensaje motivador por parte de su superior o compañeros?		
				¿La empresa le otorga bonificaciones e incentivos con la finalidad de mejorar		

				son la motivación, el compromiso y la participación” (p. 80).		su productividad laboral?
					Compromiso	¿Considera que sus compañeros cumplen con responsabilidad, compromiso y eficiencia sus actividades laborales?
					Participación	¿Existe participación por parte suya y de sus compañeros durante una reunión con su superior?
			Motivación laboral	Parrales et al. (2022) refieren que “la motivación laboral se basa en la comodidad e impulso del personal para obtener un desarrollo y desempeño en cuanto a las actividades y funciones que tengan que desarrollar, en el ambiente de trabajo y las condiciones que esta presenta” (p. 7).	Ambiente de trabajo	¿Considera que existe un ambiente de confianza entre sus compañeros? ¿Considera que su ambiente laboral es ideal para desempeñar sus funciones?
					Condiciones de trabajo	¿Considera usted que su espacio de trabajo es seguro?
					Materias primas	¿Recibe usted las materias primas necesarias en el momento oportuno para la elaboración de su trabajo?
			Recursos	Según Quiroa (2020) los recursos materiales son” todos los insumos y todo elemento físico que se requieren para realizar el proceso de producción de una empresa, tales como las materias primas y las máquinas y equipos ” (p. 1).	Máquinas y equipos	¿Las maquinarias y equipos para el desarrollo de su trabajo se encuentran en buen

			estado y funcionamiento?
Liderazgo	Lussier y Achua (2011) definen al liderazgo como “el proceso de influencia entre líderes y seguidores para lograr los objetivos organizacionales por medio del cambio, un líder se identifica por brindar confianza y responsabilidad ” (p. 6).	Confianza	¿Su líder o superior le brinda suficiente confianza a usted y a su equipo para poder desempeñar bien su trabajo?
		Responsabilidad	¿Considera usted que su líder o superior asume y desarrolla con responsabilidad su puesto de trabajo?
Producción de bienes y servicios	Gómez (2011) define a la producción como “una secuencia de operaciones que transforman los materiales haciendo que pasen de una forma dada a otra que se desea obtener, para que se realice de forma efectiva debe considerarse métodos de producción activas y confiabilidad en los procesos” (p. 20)	Métodos de producción	¿Se realiza una buena organización en su equipo de trabajo para una eficiente producción de los servicios que brinda la empresa?
		Confiabilidad	¿Considera usted que el servicio realizado por todos los trabajadores es de forma correcta con formalidad y exactitud?
Calidad del producto o servicio	Para Molina (2014) la calidad de servicio consiste “en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades, es decir que les brinde la seguridad completa sobre su adquisición” (p. 4).	Seguridad	¿Se encuentra motivado para realizar sus servicios eficientemente y que estos brinden seguridad?

				<p>Para Zambelli (2020) define a la calidad de la materia prima como “el proceso de control de calidad que se realiza a través del análisis y auditoría de cada materia prima utilizada dentro del proceso de fabricación, para ello se deben contar con proveedores de garantía y buen almacenamiento de la misma” (p. 6)</p>	<p>Proveedores</p>	<p>¿Considera usted que los proveedores ofrecen materias primas de calidad a la empresa para brindarle seguridad en el desempeño de sus labores?</p>
					<p>Almacenamiento</p>	<p>¿Los encargados de almacén atienden sus requerimientos en el tiempo oportuno para la continuidad de su trabajo?</p>

Nota. Adaptado de bases teóricas o científicas de la variable productividad laboral de la investigación.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de la investigación

Método general

Debido a que esta investigación utilizó un conjunto de métodos metódicos y universales para obtener conocimiento, el método científico se utilizó como método general: El problema de investigación, las hipótesis, la contratación de hipótesis y la generalización de los resultados.

Asensi y Artiga (2002) indican que “este método reúne una serie de características que permiten la obtención de nuevo conocimiento científico. Es el único procedimiento que no pretende obtener resultados definitivos y que se extiende a todos los campos del saber” (p. 13).

Específico

El método específico planteado para esta investigación fue el deductivo. Según Gordillo y Ramón (2018), citando a Barchini (2006), el método deductivo se define como “extraer razonamientos lógicos de enunciados ya dados; este método va de la causa al efecto, de lo general a lo particular, comprueba su validez basándose en datos numéricos precisos y cuenta con un enfoque cuantitativo”. (p. 11)

4.2. Tipo de investigación

La presente investigación se clasifica como básica, dado que se basa en teorías científicas existentes y busca, a través de sus resultados, contrastar y ampliar el conocimiento científico.

Para Muntané (2010), la investigación pura, teórica o dogmática se caracteriza por originarse y mantenerse dentro de un marco teórico. Su objetivo principal es aumentar el conocimiento científico sin contrastar estos conocimientos con aspectos prácticos.

4.3. Nivel de investigación

El presente estudio se enmarca en el nivel de investigación relacional, dado que estableció una relación entre la variable asociativa de comunicación asertiva y la variable de supervisión de la productividad laboral. Este enfoque busca servir como base para futuras investigaciones en el mismo nivel o en niveles superiores de investigación científica.

Según Ramos (2020), “en este alcance de la investigación surge la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación entre 2 o más variables” (p. 9).

Para García y García (2023), “La investigación correlacional es un tipo de metodología no experimental. El objetivo es encontrar explicaciones mediante el estudio de las relaciones entre las variables en marcos naturales, sin que las variables sean manipuladas” (p. 104)

4.4. Diseño de la investigación

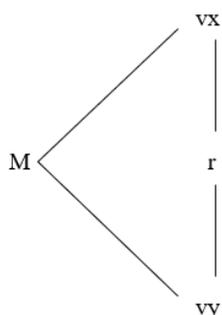
Esta investigación fue de diseño **no experimental** ya que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido, no se tiene control directo sobre dichas variables (Agudelo et al.,2008, p. 39); **transversal** ya que se analizó datos de las variables recopiladas en un periodo

de tiempo Sanchez (2023) (p.1) y **correctoral** ya que se medirán y evaluarán las dos variables en estudio y con ello ver si existe una relación. Hernández et al. (2014) (p. 111)

Ante ello, se presenta el siguiente esquema:

Figura 10

Esquema de diseño de la investigación



Donde:

- M** = Muestra:
- OVX** = Variable asociativa: Marco Conceptual de las NIIF
- OVY** = Variable de supervisión: Modelo contable
- r** = Correlación de la variable X en la variable Y

Nota. Adaptado de Hernández et al. (2014).

4.5. Población y muestra

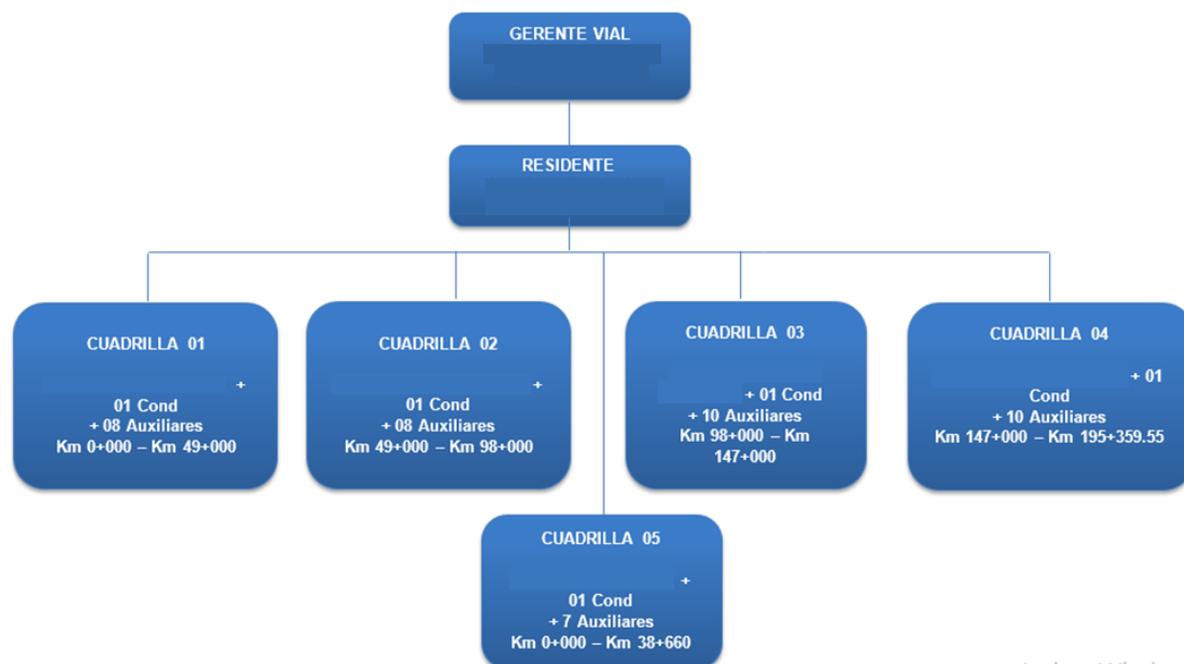
4.5.1. Población

Según Arias et al. (2016), la población es un conjunto de casos definidos, limitados y accesibles que cumplen con una serie de criterios predeterminados y servirá como referencia para la elección de la muestra. El término no se refiere exclusivamente a seres humanos; también puede referirse a animales, muestras biológicas, documentos, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc. (p. 202)

Por tanto, el estudio enmarco una población de 207 trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica. Según se anexa en el apéndice N° 15.

Figura 11

Población del estudio según organigrama



Activar Windows

Nota. Recuperado de resumen ejecutivo de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica.

Figura 12

Población del estudio

Cargo	Número de trabajadores
Equipo de conservación	161
Especialistas	4
Gerencia vial	1
SSOMA	7
Costos	1
Administración central	2
Administración	31
Total	207

Nota. Recuperado de relación de trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica

4.5.2. *Muestra*

Un subconjunto o parte del universo o población en el que se llevará a cabo la investigación se conoce como muestra. Hay métodos para calcular la cantidad de componentes de la muestra, como fórmulas, lógicas y otros; la muestra es solo una pequeña parte de la población. López, 2004, página 5.

Según López y Fachelli (2015) "Se somete a observación científica con el objetivo de obtener resultados válidos para el universo total investigado, dentro de unos límites de error y probabilidad que se pueden determinar en cada caso" (p. 6).

Por ello el número de muestra para esta investigación estuvo conformada por **161 trabajadores** del equipo de conservación, los cuales pertenecen directamente al área de producción de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica.

Técnica de muestreo.

El muestreo fue de tipo **no probabilístico**, por criterio del investigador, debido a que no todos los miembros que constituyen la población cuentan con los mismos atributos para ser estudiados. Según López y Fachelli (2015). “Las muestras no probabilísticas se fundamentan en el criterio de selección del propio investigador/a según los objetivos de la investigación y con un juicio y decisiones objetivadas que juega una función clave para determinar qué unidades han formar parte de la muestra” (p.43).

Criterios de inclusión:

1. Se incluyo dentro de la muestra, a los trabajadores del equipo de conservación, los cuales pertenecen directamente al área de producción de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica, ya que ellos nos brindaron la información necesaria para el desarrollo de la investigación. Además, que antes de aplicar el instrumento en estas unidades de estudios, se solicitó el permiso correspondiente mediante el consentimiento informado. Anexo 6.

Criterios de exclusión:

1. Se excluyó del estudio a los trabajadores de las áreas administración, administración central, costos, especialistas, gerencia vial y SSOMA de la empresa china Railway Tunnel Group, ya que no fueron aptos para poder brindar información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Figura 13*Muestra del estudio*

Equipo de conservación	
Cargo	N° Trabajadores
Asistente de residente de conservación	1
Asistente de laboratorio	1
Asistente de oficina técnica	2
Asistente de residente de obra	1
Auxiliar albañil	1
Auxiliar carpintero	3
Auxiliar de campo	64
Auxiliar de laboratorio	1
Auxiliar de movimiento de tierras	1
Auxiliar de señalización	1
Auxiliar de topografía	6
Cadista	3
Capataz de base estabilizada	1
Capataz de conservación rutinaria	1
Capataz de micropavimento	1
Capataz de obras de arte	3
Capataz movimiento de tierras	2
Conductor de camión baranda	5
Conductor de camión micropavimentador	1
Conductor de combi	2
Conductor de custer	3
Especialista de obras de arte y drenaje	1
Ingeniero de planeamiento	1
Laboratorista	1
Mecánico	1
Soldador	1
Técnico operador c. frontal/excavadora/retroexcav.	1
Técnico operador de esparcidora	1
Técnico operador de excavadora	1
Técnico operador de pavimentadora	1
Técnico operador de retroexcavadora	2
Técnico operador de volquete	3
Técnico albañil	8
Técnico carpintero	10
Técnico esquinero	2
Técnico operador de cocina asfáltica	1
Técnico palettero	1

Técnico planchero	1
Técnico rastrillero	1
Topógrafo	5
Vigía	13
Vigilante	1
Total	161

Nota. Adaptado de planilla de remuneraciones 202304CRTG.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para esta investigación se utilizó la técnica de la **encuesta** el cual, según Alelú et al. (2022) “la encuesta es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se les realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación” (p. 5).

Por otra parte, Pardinás (1991) como se citó en Montes (2000) define la encuesta como “un sistema de preguntas que tiene como finalidad obtener datos para una investigación” (p. 4).

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Por lo tanto, el instrumento que se empleó en este estudio fue el **cuestionario**, el cual permitió entrar en relación inmediata con los **161 trabajadores** del equipo de conservación, los cuales pertenecen directamente al área de producción de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica, ello consistió en una serie de preguntas con el propósito de obtener información necesaria vinculados directamente a los objetivos y propósitos de la investigación; se realizaron preguntas claras y concretas considerando las variables y dimensiones de la investigación.

Sobre el instrumento en mención, García et. al (2006) mencionan que “es un proceso estructurado de recogida de información a través de la cumplimentación de una serie de preguntas” (p.14) Debe tener un número de identificación, pero no debe contener identificación personal del sujeto, es decir, debe ser anónimo.

Diseño del instrumento cuestionario.

Ficha Técnica: Cuestionario de comunicación asertiva

Nombre:	Cuestionario para evaluar la percepción sobre la comunicación asertiva de los trabajadores
Autor:	Acosta López Eduardo Rubén
Año:	2023
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Obtener información para evaluar la percepción sobre la comunicación asertiva de los trabajadores a través de las dimensiones: Verbal, no verbal y para verbal.
Usuarios:	Se obtuvo información a través de los 161 trabajadores del área de conservación de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica.
Características y modo de aplicación:	Este cuestionario cuenta con 20 ítems con cinco posibles respuestas: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre, las cuales están divididos en tres dimensiones, la primera Verbal (10 ítems); no verbal (6); paraverbal (5).
Procedimiento:	De aplicación directa y de forma individual y anónima, las personas encuestadas responderán las preguntas del cuestionario de acuerdo a su perspectiva.
Duración:	20 min

Validación:	el instrumento estuvo validado por la planilla de juicio de tres expertos, con un resultado aplicable.
--------------------	--

El escalamiento de Likert es "Un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra; es decir, se pide al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala que tiene un valor numérico". (Hernández et al. 1991, p. 148)

Ficha Técnica: Cuestionario de productividad laboral

Nombre:	Cuestionario de productividad laboral
Autor:	Acosta López Eduardo Rubén
Año:	2023
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Obtener información para evaluar la productividad laboral de los trabajadores a través de las dimensiones: Salario, clima laboral, motivación laboral, recursos materiales, liderazgo, producción de bienes y servicios, calidad del producto o servicio, calidad de las materias primas.
Muestra:	Los 161 empleados del área de producción de China Railway Tunnel Group, filial de Huancavelica en Perú, proporcionaron información.
Características y modo de aplicación:	Este cuestionario cuenta con 20 ítems con cinco posibles respuestas: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre, las cuales están divididos en ocho dimensiones, la primera Salario (3), clima laboral (4), motivación laboral (3), recursos materiales (2), liderazgo (2), producción de bienes y servicios (2), calidad del producto o servicio (2), calidad de las materias primas (2).

Procedimiento:	De aplicación directa y de forma individual y anónima, las personas encuestadas responderán las preguntas del cuestionario de acuerdo a su perspectiva.
Duración:	20 min.
Validación:	el instrumento estuvo validado por la planilla de juicio de tres expertos, con un resultado aplicable.

Confiabilidad.

Para Villasís et al. (2018) “los resultados de un estudio pueden considerarse confiables cuando tienen un alto grado de validez, es decir, cuando no hay sesgos. Una vez que se establece que una escala es reproducible y consistente, entonces puede concluirse que es confiable” (p. 416).

La validez y la confiabilidad son los dos requisitos fundamentales de cualquier medición o instrumento de recolección de datos.

El método de medida de consistencia interna con el estadístico de Alfa de Cronbach se utilizó para determinar este análisis de confiabilidad.

Figura 14

Estadígrafo de Alfa de Cronbach

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

Donde,

k = El número de ítems

$\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems.

ST^2 = Varianza de la suma de los ítems.

α = Coeficiente de alfa de Cronbach

Nota. Recuperado de Artemia (2023)

<https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/download/910/2548?inline=1>

Para el instrumento de medición de la variable X comunicación asertiva, se tomó en cuenta los baremos establecidos:

Figura 15

Baremos de medición de confiabilidad para la variable X

Rangos	Interpretación
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Nota. Recuperado de Kerlinger y Lee (2002).

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/15659/18162>

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos de la variable asociativa comunicación asertiva.

		N	%
Casos	Válido	161	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	161	100.0

Nota. Elaboración propia.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad de la variable asociativa comunicación asertiva

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.861	20

Nota. Elaboración propia.

El resultado de confiabilidad ALFA DE CRONBACH para la variable asociativa: **comunicación asertiva**. En el baremo de interpretación el valor α **0,861** indica que el instrumento tiene **excelente confiabilidad**.

Para el instrumento de medición de la variable Y productividad laboral, se tomará en cuenta los baremos establecidos:

Figura 16

Baremos de medición de confiabilidad para la variable Y

Rangos	Interpretación
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Nota. Recuperado de Kerlinger y Lee (2002).

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/15659/18162>

Tabla 5

Resumen de procesamiento de casos de la variable productividad laboral

		N	%
Casos	Válido	161	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	161	100.0

Nota. Elaboración propia

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad variable productividad laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.862	20

Nota. Elaboración propia

El resultado de confiabilidad ALFA DE CRONBACH para la variable **Productividad Laboral**. En el baremo de interpretación el valor α **0,862** indica que el instrumento tiene **excelente confiabilidad**.

Validez.

Según Arribas (2004) como se citó en Robles y Del Carmen (2015) la validez es definida como “el grado en que un instrumento de medida mide aquello que realmente pretende medir o sirve para el propósito para el que ha sido construido” (p. 6). La validez y fiabilidad son los dos criterios de calidad que debe reunir todo instrumento de medición tras ser sometido a la consulta y al juicio de expertos con el objeto de que los investigadores puedan utilizarlo en sus estudios.

Para el tratamiento de la información de validez, debido al cuestionario que tuvo varias alternativas de respuesta se utilizó la **planilla de juicio de 3 expertos**.

"Es un coeficiente que mide la validez de contenido y la concordancia entre jueces por ítem y del instrumento", según Hernández Nieto (2011), citado en Chipia (2016).

Debido a que el cuestionario ofrecía varias opciones de respuesta, se utilizó la planilla de juicio de expertos para el cálculo de su validez. Se empleó el Coeficiente de Validez de Contenido sugerido por Rafael Hernández Nieto y se realizó una evaluación detallada por tres especialistas:

Figura 17

Estadígrafo de validez de Hernández Nieto

CÁLCULO DEL CVC

Coefficiente de Validez de Contenido Inesgado (CVC_i)

$$CVC_i = \frac{\text{Promedio de valoración de los expertos}}{\text{Valoración máxima posible de la escala}} = \frac{Mx}{Vmx}$$

Coefficiente de Validez de Contenido Inesgado Corregido (CVC_{ic})

$$CVC_{ic} = \frac{Mx}{Vmx} - Pe = \frac{Mx}{Vmx} - \left(\frac{1}{J}\right)^J$$

Coefficiente de Validez de Contenido Total (CVC_t)

$$CVC_t = \frac{\sum CVC_{ic}}{N^\circ \text{ de ítems}}$$

Coefficiente de Validez de Contenido Total Corregido (CVC_{tc})

$$CVC_{tc} = CVC_t - Pe = CVC_t - \left(\frac{1}{J}\right)^J$$

Nota. Recuperado de Hernández (2011)

<https://es.slideshare.net/JoanFernandoChipia/validez-y-confiabilidad-70453164>

Para el instrumento de medición para 40 ítems se debe tener un valor mayor de 0,70 como mínimo, según la evaluación de los tres expertos. Según se muestra en la tabla.

Tabla 7

Interpretación del cálculo del coeficiente de validez del contenido

Valor del CVC	Interpretación de la validez y concordancia
De 0 a 0,60	Inaceptable
Mayor a 0,60 y menor o igual a 0,70	Deficiente
Mayor a 0,70 y menor o igual a 0,80	Aceptable
Mayor a 0,80 y menor o igual a 0,90	Buena
Mayor a 0,90	Excelente

Nota. Recuperado de Hernández (2011).

<https://es.slideshare.net/JoanFernandoChipia/validez-y-confiabilidad-70453164>

Figura 18

Determinación de la validez del instrumento por expertos

	$\sum cvc_{ic}$	33.1601
$n = 32$	$CVC_t = \frac{\sum CVC_{ic}}{n} =$	1.0363
	$P_{ei} = \left(\frac{1}{j}\right)^j =$	0.0370
	$CVC_{tc} = CVC_t - P_{ei} = CVC_t - \left(\frac{1}{j}\right)^j =$	0.9992

Nota. Elaboración propia.

Los hallazgos indican que el Coeficiente de Validez de Contenido es 0,9992 y según la interpretación de Hernández Nieto, se califica como una interpretación "excelente" de validez y concordancia, lo que permite la implementación del instrumento en la muestra de la investigación.

Procedimiento para la recolección de datos.

Para el procedimiento de esta investigación, como primer punto se planteó el título de investigación y se elaboró su estructura, aprobada la investigación se procedió a solicitar el permiso correspondiente al gerente del proyecto de la empresa China Railway Tunnel Group de la sucursal de Huancavelica, aprobada esta solicitud por parte del gerente del proyecto se procedió a coordinar la fecha y hora para la aplicación de la encuesta explicando sus fines; finalmente aplicado el cuestionario a los trabajadores se siguió con el procesamiento y análisis de los datos obtenidos.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Ñaupas et al. (2018) menciona esto. El procesamiento, análisis e interpretación de los datos recolectados por el instrumento correspondiente es una de las partes más importantes de la investigación cuantitativa, para lo cual se utiliza la ciencia estadística tanto descriptiva como inferencial.

Los procesamientos se realizaron de la siguiente manera:

- Se solicitó la coordinación y permiso del lugar o ámbito de estudio al gerente vial del proyecto de China Railway Tunnel Group, sucursal de Huancavelica, para enviar el cuestionario a través de la aplicación Google, lo que facilita el proceso de recopilación y, sobre todo, evita la propagación de la pandemia de COVID-19.
- En colaboración con el jefe del área de producción de China Railway Tunnel Group, sucursal Huancavelica, se recopilaron automáticamente datos en la base de datos del cuestionario de Google y se enviaron a los encuestados a través de WhatsApp.
- Se exportaron en el programa Excel todos los datos recolectados a través del formulario de Google, obteniéndose la matriz.

- Se utilizó el programa estadístico SPSS para extraer los datos de Excel y hacer una baremación con percentiles de los resultados para determinar la medida final de las variables del estudio.
- Se realizó en análisis descriptivo en el sistema estadístico SPSS con tabulaciones y gráficas de barras.
- La prueba de hipótesis se llevó a cabo de la siguiente manera: se presentaron hipótesis nula y alterna, se estableció el nivel de significancia, se eligió la prueba estadística según los criterios del estudio, se calculó el p-valor y se tomó una decisión en base a los resultados. De acuerdo con lo siguiente:
- De acuerdo con los objetivos del estudio, se optó por la prueba estadística Correlación de Spearman debido a que las variables fueron de tipo categórico, de naturaleza cualitativa y de escala ordinal. Además, el estudio fue transversal y la muestra consistió en un solo grupo. Además, el objetivo de esta prueba estadística era determinar la relación entre las variables analizadas. Como se puede observar:

Figura 19

Pruebas estadísticas por criterios del estudio

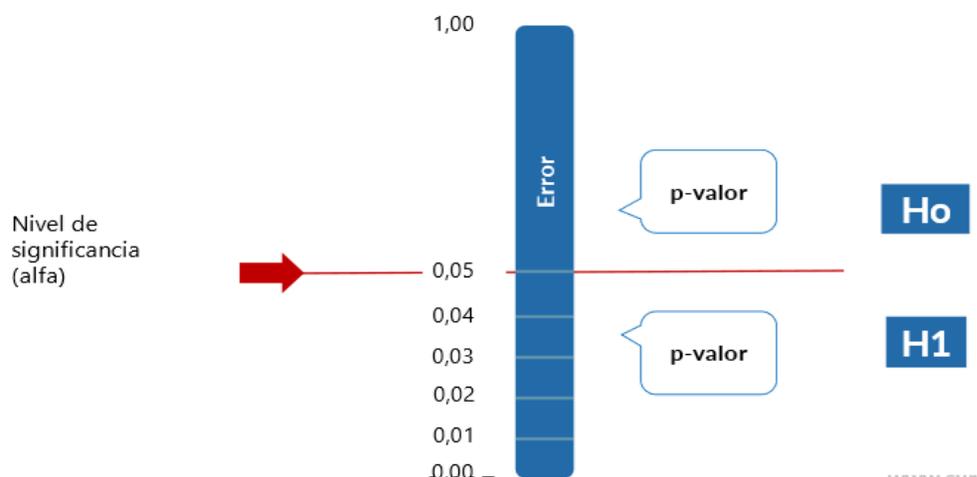
Objetivos	VARIABLES CATEGÓRICAS	VARIABLES ORDINALES	VARIABLES NUMÉRICAS
() Comparar grupos	Chi Cuadrado de Homogeneidad	U Mann-Whitney	t de Student para muestras independientes
() Comparar medidas	Chi Cuadrado de McNemar	Wilcoxon	t de Student para muestras relacionadas
() Asociar / Correlacionar	Chi Cuadrado de Independencia	Correlación de Spearman	Correlación de Pearson
() Medir la fuerza de asociación	Kappa de Cohen, OR, RR	Rho de Spearman	R de Pearson

Nota. Recuperado de Supo (2020).

- Se realizó la prueba de hipótesis utilizando los resultados de SPSS. Según Supo (2020), este último paso en el ritual de la significancia estadística no fue originalmente propuesto por Fisher. Sin embargo, se vuelve crucial con la aparición de software estadístico que calcula directamente el p-valor. Este software cuantifica el error tipo I y nos ayuda a tomar decisiones de rechazo a la hipótesis nula (H_0) cuando su valor es menor al nivel de significancia y de rechazo a la hipótesis alterna (H_a) cuando su valor es mayor al alfa Según figura:

Figura 20

Regla de decisiones para la prueba de hipótesis



Nota. Recuperado de Supo (2020).

- Para el análisis descriptivo, se utilizaron tabulaciones y gráficas de barras para mostrar los resultados de estas pruebas estadísticas. Y los resultados de la prueba de hipótesis se mostraron en tablas para su análisis y discusión.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Al iniciar y concluir los procedimientos según el reglamento de Grados y Títulos de la facultad de Ciencias de la salud de la Universidad Peruana Los Andes, se consideraron los

procedimientos adecuados para el desarrollo de la presente investigación, respetando los principios de ética de manera fundamental.

De conformidad con el Artículo 27° Principios que rigen la actividad investigativa, los cuales son:

- Amparo de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales: Se respetó la dignidad humana, la identidad, la libertad y el derecho a la autodeterminación informativa de todas las personas encuestadas; además de la confidencialidad y la privacidad de todos los datos obtenidos de las personas involucradas.
- Consentimiento informado y expreso: se contó con la manifestación de voluntad informada y libre de las personas para el desarrollo de esta investigación.
- Beneficencia y no maleficencia: Se aseguró el bienestar e integridad de las personas que participaron en la investigación, evitando así algún daño físico o psicológico hacia su persona.
- Protección al medio ambiente y el respeto de la biodiversidad: No se produjeron acciones lesivas a la naturaleza ni a los participantes encuestados en esta exploración.
- Responsabilidad: Se actuó con responsabilidad y pertinencia durante todo el proceso de la investigación.
- Veracidad: Todos los datos recabados en la investigación fueron veraces.

Asimismo, también de conformidad con el Artículo 28° Normas de comportamiento ético de quienes investigan.

En consecuencia, realizamos las pruebas correspondientes para corroborar la veracidad del contenido del presente documento.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

La presente indagación comenzó con la formulación de la problemática de estudio centrada en la comunicación asertiva y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group. Antes de proceder con la aplicación de los instrumentos para la recolección de datos, se diseñaron cuestionarios específicos para ambas variables de estudio. Estos cuestionarios fueron validados por tres expertos para asegurar su precisión y relevancia.

Se realizó las encuestas a la muestra no probabilística, debido a que la muestra fue elegida según criterio, siendo conveniente para el estudio trabajar con este tipo de muestreo, ya que solo una cierta parte de la población fue la adecuada para el estudio; la cual estuvo conformada por 161 trabajadores del área de producción la empresa china Railway Tunnel Group.

Después de que los cuestionarios fueran validados, se presentaron los hallazgos y se describió la investigación. Este procedimiento incluyó la creación de tablas de frecuencias y gráficos de barras para mostrar y explicar los resultados de las encuestas realizadas para cada variable y dimensión del estudio. Los valores finales de las variables se determinaron mediante baremación con percentiles 30 y 70, lo que facilitó su interpretación descriptiva y prueba de hipótesis.

Baremación

De acuerdo con el estudio de Vallejos et al. (2012), "los baremos se instauraron mediante percentiles 30 y 70, creando las medidas finales de las variables del estudio, así como para cada una de las dimensiones y el puntaje total" de comunicación asertiva y productividad laboral.

Con respecto a la valoración total de comunicación asertiva (mínimo: 41 y máximo: 95), se observó que los trabajadores del área de producción de la empresa china generaron sus respuestas con puntajes de 41 a 72 determinando que en la empresa existe una "mala" comunicación asertiva entre los trabajadores, contrario a ello, un porcentaje de los trabajadores dieron sus respuestas con puntajes de 73 a 81 determinando que en la empresa existe una regular comunicación asertiva; asimismo, con un puntaje de 82 a 95 se establece que la comunicación asertiva en los trabajadores es "buena". Como se puede observar en el Anexo N° 12.

Con proporción a la valoración total de la productividad laboral (mínimo: 63 y máximo: 96), se observó que los trabajadores del área de producción de la empresa china generaron sus respuestas con puntajes de 63 a 72 determinando que en la empresa existe una "deficiente" productividad laboral, contrario a ello, un porcentaje de los trabajadores dieron sus respuestas con puntajes de 73 a 82 determinando que en la empresa existe una "regular" productividad laboral; asimismo, con un puntaje de 83 a 96 se establece que la productividad laboral en los personales es "óptima". Como se puede observar en el Anexo N° 12.

A. Análisis descriptivo de la variable comunicación asertiva y sus dimensiones

Continuando, se muestran los resultados descriptivos de las variables y sus respectivas dimensiones. El trabajo se realizó mediante un cuestionario, encuestando a 161 trabajadores del equipo de conservación, los cuales pertenecen directamente al área de producción de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica.

a) Resultados obtenidos de la variable 1 comunicación asertiva.

Tabla 8

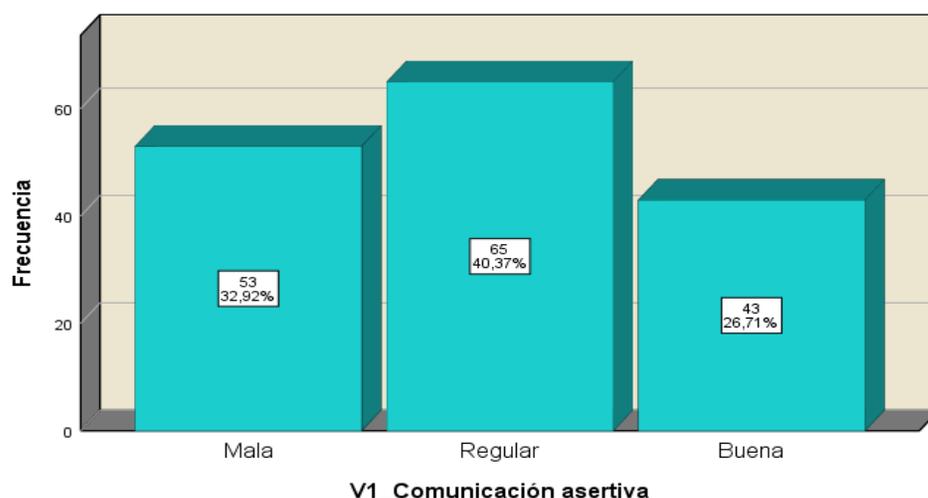
Recuento y porcentajes del estudio de la variable comunicación asertiva

V1_ Comunicación asertiva					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	53	32,9	32,9	32,9
	Regular	65	40,4	40,4	73,3
	Buena	43	26,7	26,7	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la variable 1 comunicación asertiva.

Figura 21

Gráfica de barra sobre comunicación asertiva



Nota. Adaptada de base de datos de SPSS.

Análisis. La tabla 6 y figura 22 muestran las frecuencias y porcentajes de la variable X: comunicación asertiva, donde se observa que un 40,37% (65 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “regular” comunicación asertiva. Mientras un 32,92% (53 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “mala” comunicación asertiva. Así mismo, un 26,71% (43 trabajadores) de la empresa China

Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “buena” comunicación asertiva.

b) Resultados obtenidos de la dimensión 1 comunicación asertiva verbal.

Tabla 9

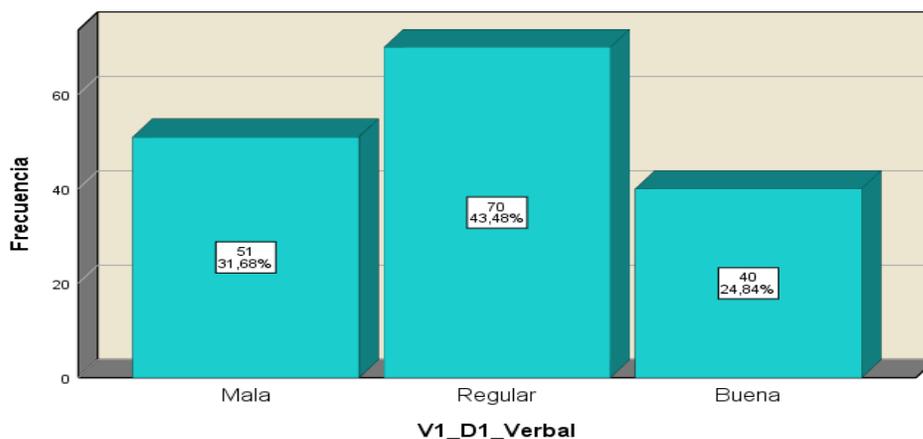
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión 1 comunicación asertiva verbal

		V1_D1_Verbal			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Mala	51	31,7	31,7	31,7
	Regular	70	43,5	43,5	75,2
	Buena	40	24,8	24,8	100,0
Total		161	100,0	100,0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la dimensión comunicación asertiva verbal.

Figura 22

Gráfica de barra de la dimensión comunicación asertiva verbal



Nota. Adaptada de base de datos de SPSS.

Análisis. La tabla 7 y figura 23 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 1: comunicación asertiva verbal, donde se observa que un 43,48% (70 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “regular” comunicación asertiva verbal. Mientras un 31,68% (51 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe

una “mala” comunicación asertiva verbal. Así mismo, un 24,84% (40 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “buena” comunicación asertiva verbal.

c) Resultados obtenidos de la dimensión 2 comunicación asertiva no verbal.

Tabla 10

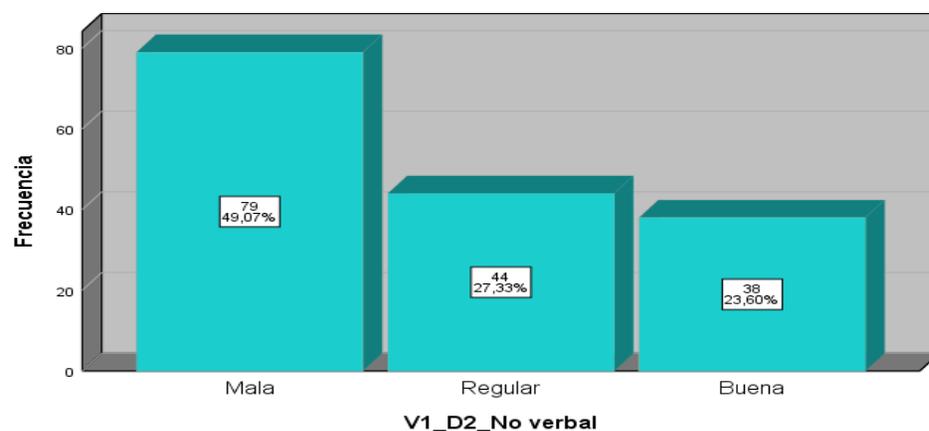
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión 2 comunicación asertiva no verbal

V1_D2_No verbal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	79	49,1	49,1	49,1
	Regular	44	27,3	27,3	76,4
	Buena	38	23,6	23,6	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la dimensión no verbal

Figura 23

Gráfica de barra de la dimensión comunicación asertiva no verbal



Nota. Adaptado de base de datos del SPSS.

Análisis. La tabla 8 y figura 24 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 2: comunicación asertiva no verbal, donde se observa que un 49,07% (79 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “regular” comunicación asertiva no verbal. Mientras un 27,33% (44 trabajadores) de la

empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “mala” comunicación asertiva no verbal. Así mismo, un 23,60% (38 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “buena” comunicación asertiva no verbal.

d) Resultados obtenidos de la dimensión 3 comunicación asertiva paraverbal.

Tabla 11

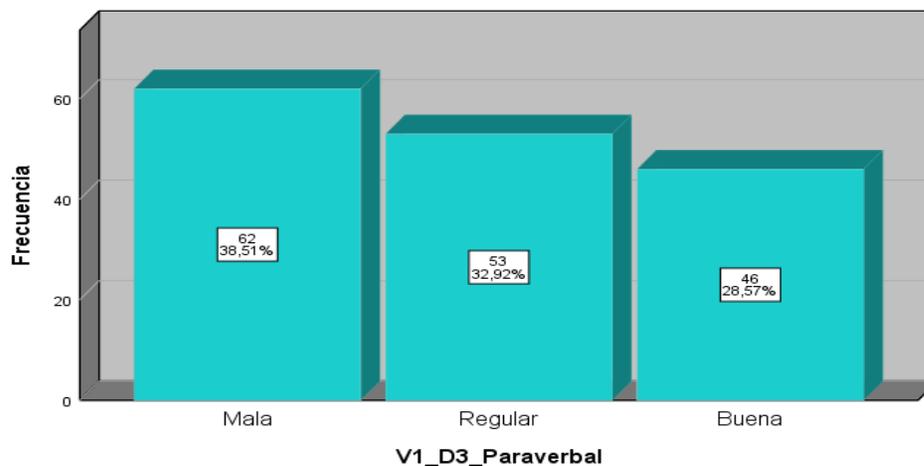
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión 3 comunicación asertiva paraverbal

V1_D3_Paraverbal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	62	38,5	38,5	38,5
	Regular	53	32,9	32,9	71,4
	Buena	46	28,6	28,6	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la dimensión paraverbal

Figura 24

Gráfica de barra de la dimensión comunicación asertiva paraverbal



Nota. Adaptado de base de datos del SPSS

Análisis. La tabla 9 y figura 25 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 3: comunicación asertiva paraverbal, donde se observa que un 38,51% (62 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica

existe una “regular” comunicación asertiva paraverbal. Mientras un 32,92% (53 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “mala” comunicación asertiva paraverbal. Así mismo, un 28,57% (46 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “buena” comunicación asertiva paraverbal.

B. Resultados obtenidos de la variable 2 productividad laboral y sus dimensiones

e) Resultados de la variable productividad laboral.

Tabla 12

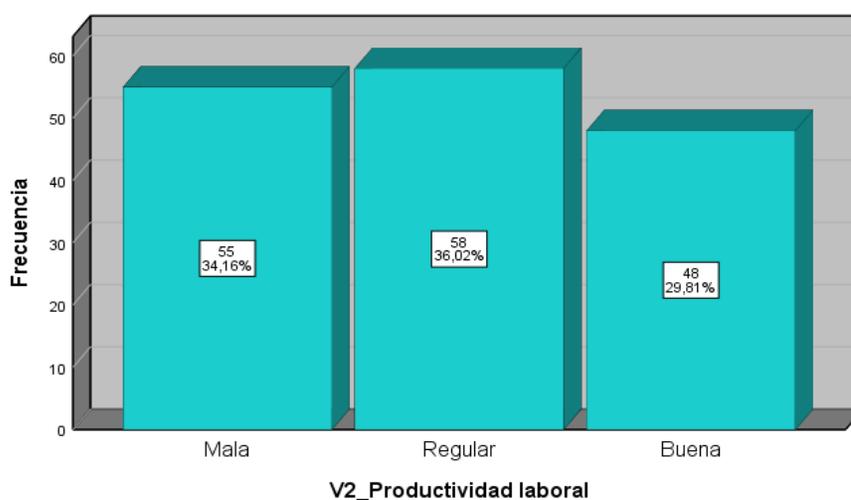
Recuento y porcentajes del estudio de la variable productividad laboral

V2_Productividad laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	55	34,2	34,2	34,2
	Regular	58	36,0	36,0	70,2
	Buena	48	29,8	29,8	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la variable productividad laboral

Figura 25

Gráfica de barra de la variable productividad laboral



Nota. Adaptado de base de datos del SPSS.

Análisis. La tabla 10 y figura 26 muestran las frecuencias y porcentajes de la variable 2: productividad laboral, donde se observa que un 36,02% (58 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “regular” productividad laboral. Mientras un 34,16% (55 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “mala” productividad laboral. Así mismo, un 29,81% (48 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “buena” productividad laboral.

f) Resultados obtenidos de la dimensión 1 salario

Tabla 13

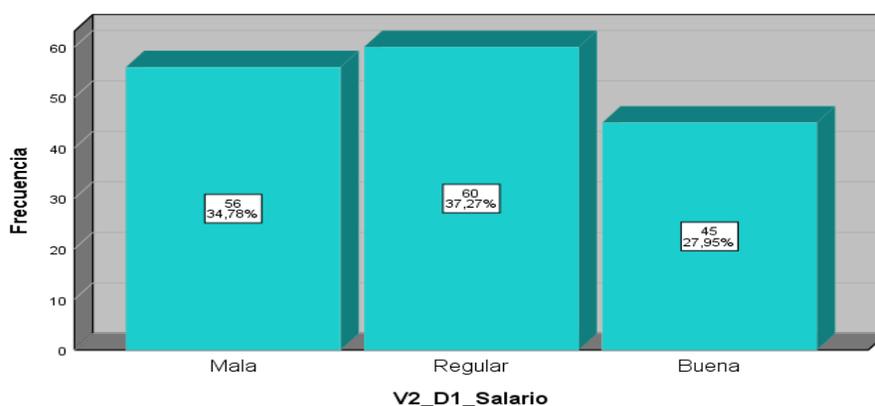
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión salario

V2_D1_Salario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	56	34,8	34,8	34,8
	Regular	60	37,3	37,3	72,0
	Buena	45	28,0	28,0	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la dimensión salario

Figura 26

Gráfica de barra de la dimensión salario



Nota. Adaptado de base de datos del SPSS.

Análisis. La tabla 11 y figura 27 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 1: salario, donde se observa que un 37,27% (60 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “regular” consideración respecto al salario. Mientras un 34,78% (56 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “mala” consideración respecto al salario. Así mismo, un 27,95% (45 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe un “buena” consideración respecto salario.

g) Resultados obtenidos de la dimensión 2 clima laboral.

Tabla 14

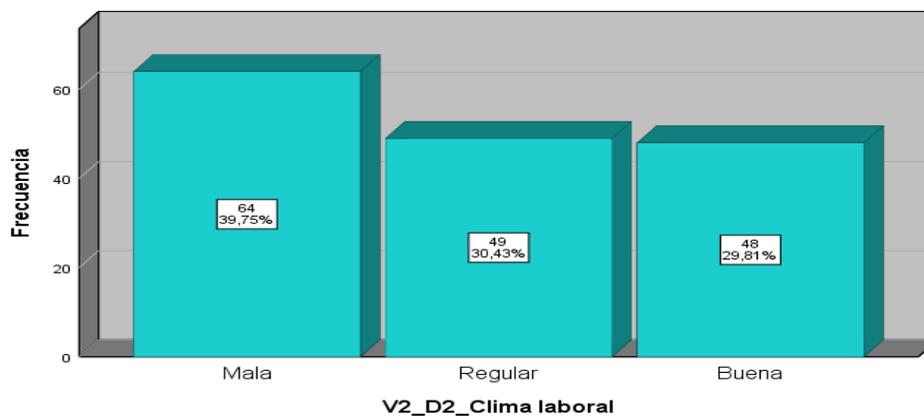
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión clima laboral

V2_D2_Clima laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	64	39,8	39,8	39,8
	Regular	49	30,4	30,4	70,2
	Buena	48	29,8	29,8	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la dimensión clima laboral

Figura 27

Gráfica de barra de la dimensión clima laboral



Nota. Adaptado de base de datos del SPSS.

Análisis. La tabla 12 y figura 28 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 2: clima laboral, donde se observa que un 39,75% (64 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “mala” consideración respecto al clima laboral. Mientras un 30,43% (49 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “regular” consideración respecto al clima laboral. Así mismo, un 29,81% (48 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “buena” consideración respecto al clima laboral.

h) Resultados obtenidos de la dimensión 3 motivación laboral.

Tabla 15

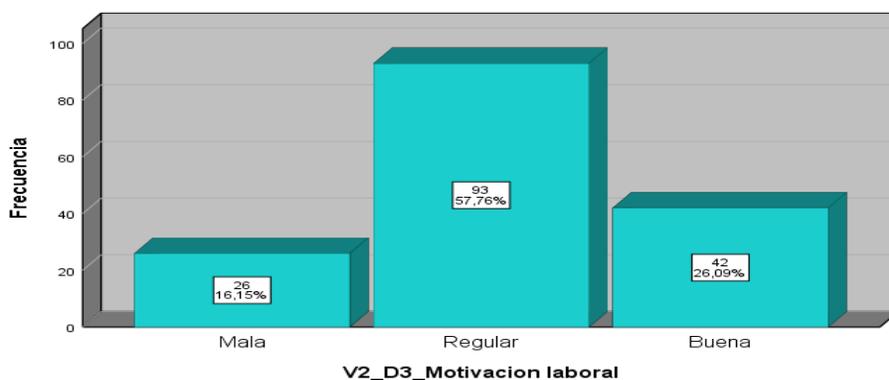
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión motivación laboral

V2_D3_Motivacion laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	26	16,1	16,1	16,1
	Regular	93	57,8	57,8	73,9
	Buena	42	26,1	26,1	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la dimensión motivación laboral

Figura 28

Gráfica de barra de la dimensión motivación laboral



Nota. Adaptado de base de datos del SPSS.

Análisis. La tabla 13 y figura 29 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 3: motivación laboral, donde se observa que un 57,76% (93 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “regular” consideración respecto a la motivación laboral. Mientras un 26,09% (42 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “buena” consideración respecto a la motivación laboral. Así mismo, un 19,15% (26 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “mala” consideración respecto a la motivación laboral.

i) Resultados obtenidos de la dimensión 4: recursos

Tabla 16

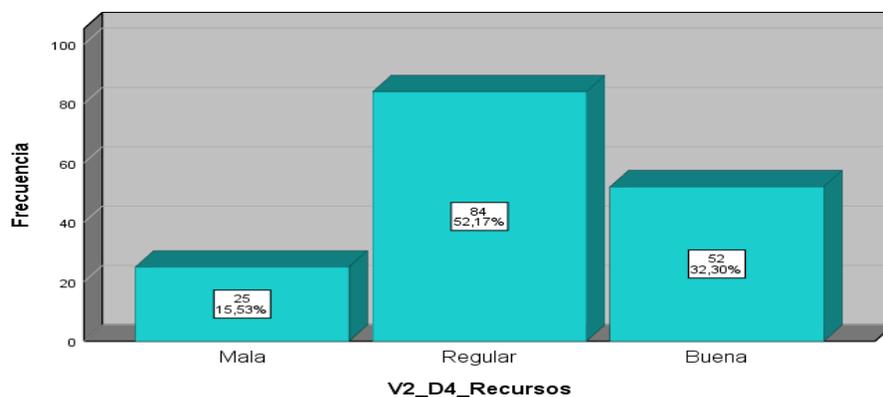
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión recursos

V2_D4_Recursos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	25	15,5	15,5	15,5
	Regular	84	52,2	52,2	67,7
	Buena	52	32,3	32,3	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la dimensión recursos

Figura 29

Gráfica de barra de la dimensión recursos



Nota. Adaptado de base de datos del SPSS.

Análisis. La tabla 14 y figura 30 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 4: recursos, donde se observa que un 52,17% (84 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “regular” consideración respecto a los recursos. Mientras un 32,30% (42 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “buena” consideración respecto a los recursos. Así mismo, un 15,53% (20 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “mala” consideración respecto a los recursos.

j) Resultados obtenidos de la dimensión 5 liderazgo

Tabla 17

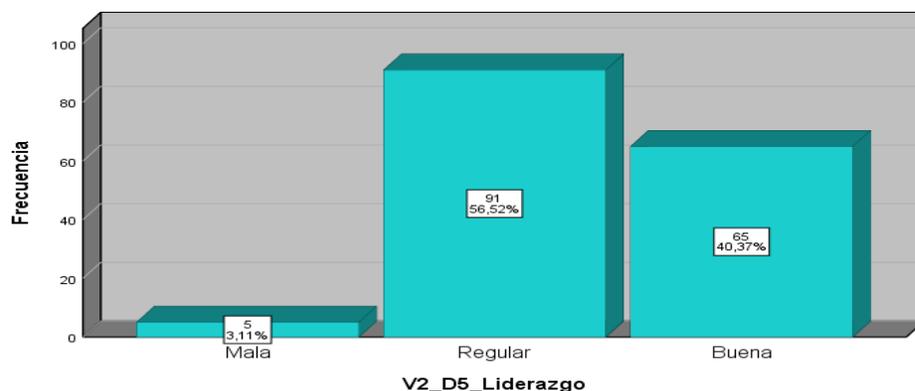
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión liderazgo

V2_D5_Liderazgo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	5	3,1	3,1	3,1
	Regular	91	56,5	56,5	59,6
	Buena	65	40,4	40,4	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la dimensión recursos

Figura 30

Gráfica de barra de la dimensión liderazgo



Nota. Adaptado de base de datos del SPSS.

Análisis. La tabla 15 y figura 31 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 5: liderazgo, donde se observa que un 56,52% (91 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “regular” consideración respecto al liderazgo. Mientras un 40,37% (65 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “buena” consideración respecto al liderazgo. Así mismo, un 3,11% (5 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “mala” consideración respecto al liderazgo.

k) Resultados obtenidos de la dimensión 6 Producción de bienes y servicios

Tabla 18

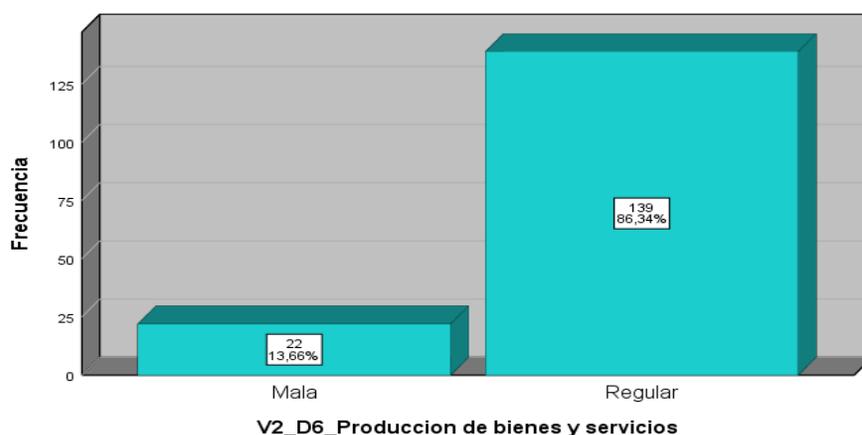
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión producción de bienes y servicios

V2_D6_Produccion de bienes y servicios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	22	13,7	13,7	13,7
	Regular	139	86,3	86,3	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la dimensión producción de bienes y servicios

Figura 31

Gráfica de barra de la dimensión producción de bienes y servicios



Nota. Adaptado de base de datos del SPSS.

Análisis. La tabla 16 y figura 32 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 6: producción de bienes y servicios, donde se observa que un 86,34% (139 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “regular” consideración respecto a la producción de bienes y servicios. Mientras un 13,66% (22 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “mala” consideración respecto a la producción de bienes y servicios”.

1) Resultados obtenidos de la dimensión 7 Calidad del producto o servicio

Tabla 19

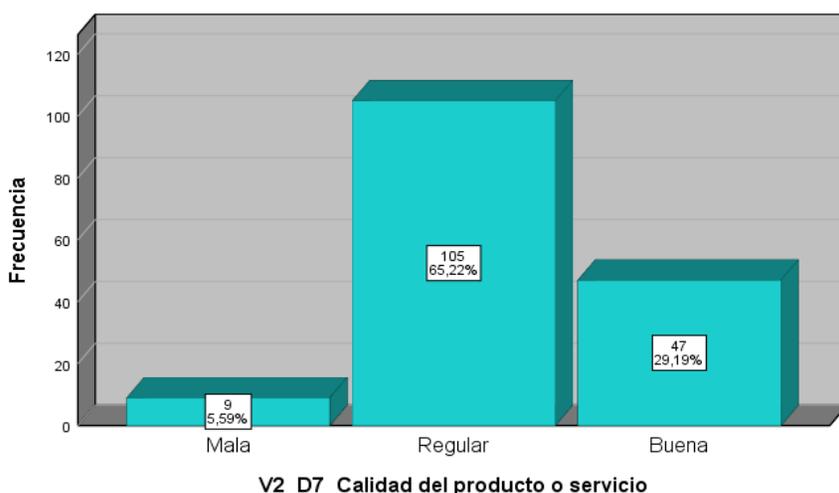
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión calidad del producto o servicio

V2_D7_Calidad del producto o servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	9	5,6	5,6	5,6
	Regular	105	65,2	65,2	70,8
	Buena	47	29,2	29,2	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la dimensión calidad del producto o servicio

Figura 32

Gráfica de barra de la dimensión calidad del producto o servicio



Nota. Adaptado de base de datos del SPSS.

Análisis. La tabla 17 y figura 33 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 7: calidad del producto o servicio, donde se observa que un 65,22% (105 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “regular” consideración respecto a la calidad del producto o servicio. Mientras un 29,19% (47 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “buena” consideración respecto a la calidad del producto o servicio. Así mismo, un 5,59% (9 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “mala” consideración respecto a la calidad del producto o servicio”.

m) Resultados obtenidos de la dimensión 8 calidad de las materias primas

Tabla 20

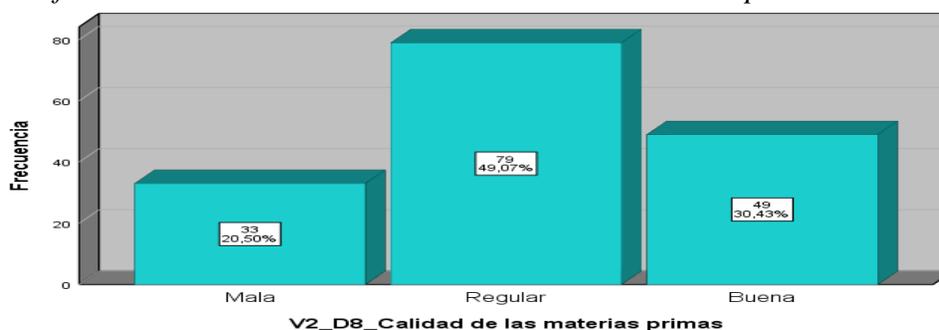
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión calidad de las materias primas

V2_D8_Calidad de las materias primas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	33	20,5	20,5	20,5
	Regular	79	49,1	49,1	69,6
	Buena	49	30,4	30,4	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la dimensión calidad de las materias primas

Figura 33

Gráfica de barra de la dimensión calidad de las materias primas



Nota. Adaptado de base de datos del SPSS.

Análisis. La tabla 18 y figura 34 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 8: calidad de las materias primas, donde se observa que un 49,07% (79 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “regular” consideración respecto a la calidad de las materias primas. Mientras un 30,43% (49 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “buena” consideración respecto a la calidad de las materias primas. Así mismo, un 20,50% (33 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “mala” consideración respecto a la calidad de las materias primas”.

5.2. Contrastación de hipótesis

A. *Contrastación de la hipótesis general*

a. Planteamiento de hipótesis.

Hipótesis nula (H₀).

NO Existe relación directa entre la comunicación asertiva y la productividad laboral en trabajadores de China Railway Tunnel Group Co., LTD. sucursal de Perú Huancavelica 2023.

Hipótesis alterna (H_a).

Existe relación directa entre la comunicación asertiva y la productividad laboral en trabajadores de China Railway Tunnel Group Co., LTD. sucursal de Perú Huancavelica 2023.

Establecer la significancia estadística.

En la investigación se estableció un nivel de significancia de $\alpha = 0.05 = 5\%$, el cual considera un nivel de confianza del 95%.

b. Elección de la prueba estadística.

Según los criterios del estudio se eligió la prueba estadística Correlación de Spearman, por ser variables de tipo categóricas, de naturaleza cualitativa y escalas ordinales; siendo un estudio transversal y la muestra está constituida por un solo grupo:

Figura 34

Prueba estadística Rho de Spearman

La fórmula de este coeficiente es:

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Siendo:

n = la cantidad de sujetos que se clasifican

x_i = el rango de sujetos i con respecto a una variable

y_i = el rango de sujetos i con respecto a una segunda variable

$d_i = x_i - y_i$

Nota. Recuperado de Mondragón, 2014.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5156978.pdf>

Se obtuvo las tablas cruzadas de correlación, al ser calculado las preguntas del 1 al 20 y del 21 al 40, y se estimó la prueba estadística correspondiente.

Tabla 21

Tabla cruzada de asociación para comunicación asertiva y productividad laboral

		V2_Productividad laboral				
		Mala	Regular	Buena	Total	
V1_Comunicación asertiva	Mala	Recuento	28	22	3	53
		% del total	17,4%	13,7%	1,9%	32,9%
	Regular	Recuento	27	24	14	65
		% del total	16,8%	14,9%	8,7%	40,4%
	Buena	Recuento	0	12	31	43
		% del total	0,0%	7,5%	19,3%	26,7%
Total	Recuento	55	58	48	161	
	% del total	34,2%	36,0%	29,8%	100,0%	

Nota. adaptado de base de datos SPSS.

Tabla 22

Correlación de Spearman de asociación para comunicación asertiva y productividad laboral

Correlaciones				
			SUMA_V1	SUMA_V2
Rho de Spearman	SUMA_V1	Coefficiente de correlación	1,000	0,673**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	161	161
	SUMA_V2	Coefficiente de correlación	0,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	161	161

Nota. Se observa que el valor de correlación de spearman es igual 0,673 y la significancia bilateral (p valor = 0,000).

Conclusión estadística:

Por ende, se acepta la hipótesis general, que afirma que existe una relación directa entre la comunicación asertiva y la productividad laboral en los trabajadores de China Railway Tunnel Group Co., LTD., sucursal de Perú Huancavelica en 2023, y se rechaza la hipótesis nula con un p-valor de 0.000. Este resultado se confirma con una probabilidad de error del 5 % y un nivel de confianza del 95 %. Esto demuestra que una mejor comunicación asertiva está relacionada con una mayor productividad en el trabajo. Además, se puede decir que las variables tienen una relación significativa "buena" con un coeficiente Rho de Spearman de 0,673.

B. Contrastación de la hipótesis específica 1

a. Planteamiento de hipótesis.

Hipótesis nula (H₀).

NO Existe relación directa entre la comunicación asertiva verbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.

Hipótesis alterna (Ha).

Existe relación directa entre la comunicación asertiva verbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.

b. Establecer la significancia estadística.

En la investigación se estableció un nivel de significancia de $\alpha = 0.05 = 5\%$, el cual considera un nivel de confianza del 95%.

c. Elección de la prueba estadística.

Según los criterios del estudio se eligió la prueba estadística Correlación de Spearman, por ser variables de tipo categóricas, de naturaleza cualitativa y escalas ordinales; siendo un estudio transversal y la muestra está constituida por un solo grupo:

Figura 35

Prueba estadística Rho de Spearman

La fórmula de este coeficiente es:

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Siendo:

n = la cantidad de sujetos que se clasifican

x_i = el rango de sujetos i con respecto a una variable

y_i = el rango de sujetos i con respecto a una segunda variable

$d_i = x_i - y_i$

Nota. Recuperado de Mondragón, 2014.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5156978.pdf>

Se obtuvo las tablas cruzadas de correlación, al ser calculado las preguntas del 1 al 8 y del 21 al 40, y se estimó la prueba estadística correspondiente.

Tabla 23

Tabla cruzada de asociación para comunicación asertiva verbal y productividad laboral

Tabla cruzada V1_D1_Verbal*V2_Productividad laboral

		V2_Productividad laboral				
		Mala	Regular	Buena	Total	
V1_D1_Verbal	Mala	Recuento	28	15	8	51
		% del total	17,4%	9,3%	5,0%	31,7%
	Regular	Recuento	24	34	12	70
		% del total	14,9%	21,1%	7,5%	43,5%
	Buena	Recuento	3	9	28	40
		% del total	1,9%	5,6%	17,4%	24,8%
Total	Recuento	55	58	48	161	
	% del total	34,2%	36,0%	29,8%	100,0%	

Nota. adaptado de la base de Datos SPSS.

Tabla 24

Correlación de Spearman para comunicación asertiva verbal y productividad laboral

Correlaciones				
			SUMA_V1_D1	SUMA_V2
Rho de Spearman	SUMA_V1_D1	Coefficiente de correlación	1,000	0,717**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	161	161
	SUMA_V2	Coefficiente de correlación	0,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	161	161

Nota. Se observa que el valor de correlación de spearman es igual 0,517 y la significancia bilateral (p valor = 0.000).

Conclusión estadística:

Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1, que establece que existe una relación directa entre la comunicación asertiva verbal y la productividad laboral en los trabajadores de China Railway Tunnel Group Co., LTD., sucursal de Perú Huancavelica en 2023, y se rechaza la hipótesis nula con un p-valor de 0.000. Este resultado se confirma con una probabilidad de error del 5 % y un nivel de confianza del 95 %. Esto demuestra que una mayor productividad laboral está relacionada con una mejor comunicación asertiva verbal. Además, el coeficiente Rho de Spearman de 0.717 indica que las variables tienen una relación significativa "buena".

C. Contrastación de la hipótesis específica 2

a. Planteamiento de hipótesis.

Hipótesis nula (H₀).

No Existe relación directa entre la comunicación asertiva no verbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.

Hipótesis alterna (H_a).

Existe relación directa entre la comunicación asertiva no verbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.

b. Establecer la significancia estadística.

Se consideró un nivel de significancia de $\alpha = 0.05 = 5\%$, con un nivel de confianza del 95%.

c. Elección de la prueba estadística.

Según los criterios del estudio se eligió la prueba estadística Correlación de Spearman, por ser variables de tipo categóricas, de naturaleza cualitativa y escalas ordinales; siendo un estudio transversal y la muestra está constituida por un solo grupo:

Figura 36

Prueba estadística Rho de Spearman

La fórmula de este coeficiente es:

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Siendo:

n = la cantidad de sujetos que se clasifican

x_i = el rango de sujetos i con respecto a una variable

y_i = el rango de sujetos i con respecto a una segunda variable

$d_i = x_i - y_i$

Nota. Recuperado de Mondragón, 2014
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5156978.pdf>

Se obtuvo las tablas cruzadas de correlación, al ser calculado las preguntas del 9 al 13 y del 21 al 40, y se estimó la prueba estadística correspondiente.

Tabla 25

Tabla cruzada de asociación para comunicación asertiva no verbal y productividad laboral

Tabla cruzada V1_D2_No verbal*V2_Productividad laboral						
		V2_Productividad laboral				
		Mala	Regular	Buena	Total	
V1_D2_No verbal	Mala	Recuento	46	27	6	79
		% del total	28,6%	16,8%	3,7%	49,1%
	Regular	Recuento	6	22	16	44
		% del total	3,7%	13,7%	9,9%	27,3%
	Buena	Recuento	3	9	26	38
		% del total	1,9%	5,6%	16,1%	23,6%
Total	Recuento	55	58	48	161	
	% del total	34,2%	36,0%	29,8%	100,0%	

Nota. adaptado de la base de Datos SPSS.

Tabla 26

Correlación de Spearman para comunicación asertiva no verbal y productividad laboral

Correlaciones				
			SUMA_V1_D2	SUMA_V2
Rho de Spearman	SUMA_V1_D2	Coefficiente de correlación	1,000	0,739**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	161	161
	SUMA_V2	Coefficiente de correlación	0,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	161	161

Nota. Se observa que el valor de correlación de spearman es igual 0,739 y la significancia bilateral (p valor = 0.000).

Conclusión estadística:

Por lo expuesto, se puede concluir que se acepta la hipótesis específica 2, que establece que existe una relación directa entre la comunicación asertiva no verbal y la productividad laboral en los trabajadores de China Railway Tunnel Group Co., LTD., sucursal de Perú Huancavelica en

2023, y se rechaza la hipótesis nula con un p-valor de 0.000. El resultado se confirma con una probabilidad de error del 5 % y un nivel de confianza del 95 %. Esto implica que una mayor productividad laboral está relacionada con una mejor comunicación asertiva no verbal. Además, hay una "buena" relación significativa entre las variables, según el coeficiente Rho de Spearman de 0,739.

D. Contrastación de la hipótesis específica 3

a. Planteamiento de hipótesis.

Hipótesis nula (H₀).

No existe relación directa entre la comunicación asertiva paraverbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.

Hipótesis alterna (H_a).

Existe relación directa entre la comunicación asertiva paraverbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.

b. Establecer la significancia estadística.

En la investigación se estableció un nivel de significancia de $\alpha = 0.05 = 5\%$, el cual considera un nivel de confianza del 95%.

Elección de la prueba estadística.

Según los criterios del estudio se eligió la prueba estadística Correlación de Spearman, por ser variables de tipo categóricas, de naturaleza cualitativa y escalas ordinales; siendo un estudio transversal y la muestra está constituida por un solo grupo:

Figura 37*Prueba estadística Rho de Spearman*

La fórmula de este coeficiente es:

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Siendo:

n= la cantidad de sujetos que se clasifican

x_i = el rango de sujetos i con respecto a una variable

y_i = el rango de sujetos i con respecto a una segunda variable

$d_i = x_i - y_i$

Nota. Recuperado de Mondragón, 2014

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5156978.pdf>

Se obtuvo las tablas cruzadas de correlación, al ser calculado las preguntas del 14 al 20 y del 21 al 40, y se estimó la prueba estadística correspondiente.

Tabla 27*Tabla cruzada de asociación para comunicación asertiva paraverbal y productividad laboral*

			V2_Productividad laboral			Total
			Mala	Regular	Buena	
V1_D3_Paraverbal	Mala	Recuento	27	26	9	62
		% del total	16,8%	16,1%	5,6%	38,5%
	Regular	Recuento	21	18	14	53
		% del total	13,0%	11,2%	8,7%	32,9%
	Buena	Recuento	7	14	25	46
		% del total	4,3%	8,7%	15,5%	28,6%
Total	Recuento	55	58	48	161	
	% del total	34,2%	36,0%	29,8%	100,0%	

Nota. Adaptada de base de Datos SPSS.

Tabla 28

Correlación de spearman para comunicación asertiva paraverbal y productividad laboral

Correlaciones				
			SUMA_V1_D3	SUMA_V2
Rho de Spearman	SUMA_V1_D3	Coefficiente de correlación	1,000	0,851**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	161	161
	SUMA_V2	Coefficiente de correlación	0,851**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	161	161

Nota. Se observa que el valor de correlación de spearman es igual 0,451 y la significancia bilateral (p valor = 0.001).

Conclusión estadística:

Por ende, se puede concluir que se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula con un p-valor de 0.001. Según esta hipótesis, existe una relación directa entre la comunicación asertiva paraverbal y la productividad laboral de los trabajadores de China Railway Tunnel Group Co., LTD., sucursal de Huancavelica en Perú en 2023. Este resultado se confirma con una probabilidad de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. Esto implica que una mayor productividad laboral está relacionada con una mejor comunicación asertiva paraverbal. Además, el coeficiente Rho de Spearman de 0.851 muestra una relación significativa "excelente" entre las variables.

Análisis y discusión de resultados

1. Con respecto al objetivo general determinar la relación entre la comunicación asertiva y la productividad laboral en trabajadores de China Railway Tunnel Group Co., LTD. sucursal de Perú Huancavelica 2023. Mediante el análisis estadístico se obtuvo una significación asintótica de 0.000, con lo cual se pudo aceptar la hipótesis alterna y denegar la hipótesis nula comparado con un nivel de error del 5%, en razón de que a una deficiente comunicación asertiva se presentara una deficiente productividad laboral; mostrándose dentro de las percepciones de los trabajadores que se encuentran descontentos con muchas cosas dentro de centro de labores, como es el caso de la asignación de sueldos que no van acorde con las capacidades y habilidades que poseen; asimismo, con el clima laboral el cual lo encuentran deficiente ya que hay una falta de motivación por parte de sus superiores desencadenando falta de compromiso y participación en sus labores; también se muestran disconformes con respecto a la asignación de recursos debido a que no son atendidos oportunamente; por otra parte no identifican con liderazgo a ninguno de sus superiores; entre otros aspectos. Los resultados arribados coinciden con lo hallado por el autor Castillo (2022) quien realizó la tesis titulada "*La comunicación asertiva y su relación con el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021*" revela una importante relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los empleados de ese restaurante. Se encontró un coeficiente de correlación Rho de 0,894, lo que indica una relación positiva y alta. Además, se demostraron correlaciones altas entre factores como calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y orientación a los resultados, con coeficientes de 0.862, 0.857, 0.872, 0.861 y 0.873, respectivamente; el estudio recomienda fomentar la comunicación directa entre las personas, evitando el uso excesivo de herramientas tecnológicas, y propone la creación de un plan de incentivos para

motivar a los empleados y mejorar su desempeño laboral. A pesar de considerar diferentes dimensiones en su análisis, se determinó que la comunicación asertiva tiene una relación directa y positiva con la productividad de los trabajadores, siendo las estrategias asertivas, los estilos asertivos y la comunicación precisa aspectos clave en este contexto.

2. En razón al objetivo específico 1, identificar la relación entre la comunicación asertiva verbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023. Se obtuvo a través del análisis estadístico un p-valor = 0.000, con lo cual se pudo aceptar la hipótesis alterna y denegar la hipótesis nula comparado con un nivel de error del 5%; mostrándose dentro de las percepciones de los trabajadores su descontento con respecto a la comunicación asertiva en su ambiente de trabajo puesto que, consideran que no existe suficiente confianza con sus superiores para poder expresarse; asimismo opinan que la comunicación es más fácil por otros medios que en persona y que no existe respeto del todo entre compañeros. Los resultados arribados coinciden con lo hallado por el autor Corzo (2022) quien realizó la exploración titulada “*Comunicación asertiva sobre el desempeño laboral en una empresa de producción de plásticos, San Juan Lurigancho - 2021*” donde tuvo como resultado un $p = 0,000 < a 0.05$ lo que demuestra que la comunicación asertiva influye de forma media en el desempeño laboral. De manera que, si se mejora la comunicación asertiva se podrá mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. Por tanto, determinan que la comunicación asertiva es importante porque influye positivamente en el desempeño laboral, reafirmando en parte lo determino en la investigación y la relación esperado a nivel teórico considerando para la primera variable de estudio como dimensiones a las estrategias asertivas, estilos asertivos y comunicación precisa.

3. En razón al objetivo específico 2, identificar la relación entre la comunicación asertiva no verbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023. Se obtuvo un p valor = 0.000 a través del análisis estadístico, con lo cual se pudo aceptar la hipótesis alterna y denegar la hipótesis nula comparado con un nivel de error del 5%, mostrándose dentro de las percepciones de los trabajadores un descontento en relación a la comunicación no verbal, ya que consideran que la comunicación entre compañeros de trabajo no es efectiva; del mismo modo discurren en que las posturas emitidas al momento de una crítica por un compañero no son los adecuados. Los resultados arribados coinciden con lo hallado por el autor Martínez et al. (2021) quienes realizaron la investigación titulada *“Comunicación asertiva para mejorar el clima laboral en las organizaciones públicas”* donde se obtuvo como resultado que la comunicación asertiva tiene un papel fundamental en el clima laboral ya que si los medios de comunicación son los idóneos y adecuados las personas harán su función de manera necesaria sintiéndose confiadas, valoradas, motivadas y reconocidas. Por tanto, determinan que la comunicación asertiva es importante porque influye positivamente en el clima laboral, dado que la existe una buena comunicación dentro de la organización permite a los empleados sentir mayor motivación y desean permanecer en la empresa, reafirmando en parte lo determino en la investigación y la relación esperado a nivel teórico, muy a pesar que se trabajó con solo el objetivo general y no planteo objetivos específicos.
4. En razón al objetivo específico 3, identificar la relación entre la comunicación asertiva paraverbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023. Mediante el análisis estadístico se obtuvo una significancia asintótica de 0.001, con lo cual se pudo aceptar la hipótesis alterna y denegar la hipótesis nula comparado con un nivel de error del 5%, mostrándose dentro de las percepciones

de los trabajadores cierto descontento en relación a la comunicación paraverbal, ya que consideran que dentro de las cualidades de la voz no todos tienen un volumen adecuado al hablar; del mismo modo concurren en que algunos trabajadores no buscan el momento adecuado para hacer notar su postura. Los resultados arribados coinciden con lo hallado por el autor Bernaola (2019) quien en la tesis “Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del hospital I Pacasmayo, 2019”, se encontró que existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la comunicación asertiva, con un coeficiente de correlación Rho de 0.588. Esta relación positiva sugiere que una mayor comunicación asertiva está asociada con un mejor desempeño laboral. El estudio recomendó la implementación de talleres enfocados en el desarrollo personal, motivación y trabajo en equipo, con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales y la iniciativa de los trabajadores. Destacó la importancia de la comunicación asertiva, ya que influye positivamente en el desempeño laboral, siendo crucial tanto en el ámbito personal como profesional. La comunicación asertiva se define como la capacidad de expresar opiniones de manera clara y respetuosa, y el estudio refuerza su relevancia al alinearse con las bases teóricas de las estrategias de asertividad, los estilos asertivos y la comunicación precisa.

Conclusiones

1. Respecto al objetivo general de la investigación, se pudo concluir que con $p\text{-valor} = 0.000$ se acepta la hipótesis general en el sentido de que existe relación directa entre la comunicación asertiva y la productividad laboral en trabajadores de China Railway Tunnel Group Co., LTD. sucursal de Perú Huancavelica 2023; verificado con el resultado ($p = 0,000 < 0,05$) teniendo en cuenta el 95% de fiabilidad y un margen de error del 5%. Dejando de ver que, al presentarse una mejor comunicación asertiva, se presentara una mejor productividad laboral. Además, que al obtener un coeficiente Rho de Spearman de 0,673 se puede precisar que las variables cuentan con una “buena” relación significativa. Además, el análisis descriptivo muestra que, un 40,37% (65 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “regular” comunicación asertiva. Mientras un 32,92% (53 trabajadores) de la empresa refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “mala” comunicación asertiva. Así mismo, un 26,71% (43 trabajadores) de la empresa refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “buena” comunicación asertiva. Esta conclusión subraya la importancia de fomentar una cultura de comunicación asertiva dentro del lugar de trabajo, ya que no sólo mejora las relaciones interpersonales, sino que también contribuye positivamente a la productividad y el desempeño general de la fuerza laboral. Los hallazgos de este estudio tienen implicaciones prácticas para la gestión organizacional, destacando la necesidad de invertir en capacitación en comunicación e iniciativas destinadas a promover el asertividad entre los empleados.
2. Con respecto al objetivo específico 1 de la investigación, se concluye que se acepta la hipótesis específica 1, ya que el $p\text{-valor}$ obtenido es 0.000. Esto indica que existe una relación directa entre la comunicación asertiva verbal y la productividad laboral en los trabajadores de China

Railway Tunnel Group Co., LTD., filial de Perú Huancavelica 2023. El resultado ($p = 0,000 < 0,05$) con una probabilidad de error del 5% y un nivel de confianza del 95% revela que una mejora en la comunicación asertiva verbal está asociada con una mejora en la productividad laboral, esto al presentarse una mejor comunicación asertiva verbal, se presentara una mejor productividad laboral. Además, que al obtener un coeficiente Rho de Spearman de 0,717 se puede precisar que las variables cuentan con una “buena” relación significativa. Además, los resultados descriptivos muestran que, un 43,48% (70 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “regular” comunicación asertiva verbal. Mientras un 31,68% (51 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “mala” comunicación asertiva verbal. Así mismo, un 24,84% (40 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “buena” comunicación asertiva verbal. Esto indica una fuerte asociación entre las habilidades de comunicación verbal efectiva y mayores niveles de productividad entre los empleados de la organización. Es evidente que promover y fomentar una cultura de comunicación verbal asertiva puede conducir a una mayor eficiencia, colaboración y desempeño general en el lugar de trabajo. Por lo tanto, organizaciones como China Railway Tunnel Group Co., LTD. deberían priorizar iniciativas destinadas a mejorar las habilidades de comunicación verbal entre su fuerza laboral para optimizar la productividad y lograr un crecimiento sostenible. Estos hallazgos ofrecen información valiosa para la gestión organizacional, enfatizando la importancia de invertir en programas de capacitación en comunicación y fomentar un entorno donde los empleados se sientan capacitados para expresarse de manera asertiva.

3. Con respecto al objetivo específico 2 de la investigación, se pudo concluir que con un p-valor = 0.000 y se acepta la hipótesis específica 2 en el sentido de que existe una relación directa entre la comunicación asertiva no verbal y la productividad laboral en los trabajadores de China Railway Tunnel Group Co., LTD. sucursal de Perú Huancavelica 2023; verificado con el resultado ($p = 0,000 < 0,05$). Declarando que una mejora en la comunicación asertiva no verbal contribuye significativamente a un aumento en la productividad laboral. Esta relación sugiere que aspectos como las expresiones faciales, el lenguaje corporal y los gestos juegan un papel crucial en el desempeño y la eficiencia de los trabajadores, esto al presentarse una mejor comunicación asertiva no verbal, se presentara una mejor productividad laboral. Revelando que, al presentarse una mejor comunicación asertiva verbal, se presentara una mejor productividad laboral. Además, que al obtener un coeficiente Rho de Spearman de 0,739 se puede precisar que las variables cuentan con una “buena” relación significativa. Además, los resultados descriptivos muestran que, un 49,07% (79 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “regular” comunicación asertiva no verbal. Mientras un 27,33% (44 trabajadores) de la empresa en cuestión. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “mala” comunicación asertiva no verbal. Así mismo, un 23,60% (38 trabajadores) de la compañía de estudio. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “buena” comunicación asertiva no verbal. El estudio proporciona evidencia convincente que respalda una relación directa entre la comunicación asertiva paraverbal y la productividad laboral, con un valor p estadísticamente significativo de 0,001. Esto sugiere que la utilización eficaz de la comunicación paraverbal, incluido el tono, la entonación y el ritmo, tiene un impacto positivo en los niveles de productividad de los empleados dentro de la organización. Estos hallazgos subrayan la

importancia de mejorar las habilidades de comunicación paraverbal entre los empleados, ya que puede conducir a mejores interacciones en el lugar de trabajo, una entrega de mensajes más clara y, en última instancia, mayores niveles de productividad. Las organizaciones, incluida China Railway Tunnel Group Co., LTD., pueden aprovechar estos conocimientos para implementar programas de capacitación destinados a desarrollar las habilidades de comunicación paraverbal de los empleados, fomentando así un ambiente de trabajo más productivo y cohesivo.

4. Con respecto al objetivo específico 3 de la investigación, se pudo concluir que con un p-valor = 0.001 y se acepta la hipótesis específica 3 en el sentido de que existe relación directa entre la comunicación asertiva paraverbal y la productividad laboral en trabajadores la compañía con filial de Perú Huancavelica 2023; comprobado con el resultado ($p = 0,001 < 0,05$). Revelando que, al presentarse una mejor comunicación asertiva paraverbal, se presentara una mejor productividad laboral. Además, que al obtener un coeficiente Rho de Spearman de 0,851 se puede precisar que las variables cuentan con una “excelente” relación significativa. Además, se muestra con los resultados descriptivos que, un 38,51% (62 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “regular” comunicación asertiva paraverbal. Mientras un 32,92% (53 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “mala” comunicación asertiva paraverbal. Así mismo, un 28,57% (46 trabajadores) de la empresa China Railway Tunnel Group Co., LTD. refieren que en la sucursal de Perú Huancavelica existe una “buena” comunicación asertiva paraverbal.

Recomendaciones

1. Respecto a la comunicación asertiva y su relación directa con la productividad laboral, se recomienda que, se realicen capacitaciones y charlas con todos los trabajadores y jefes de cada área, para una mejor comunicación y de esa manera organizar mejor el trabajo; usando métodos como “Getting things done (GTD)” e implementar procesos tecnológicos de organización. Permitiendo visualizar todo el trabajo pendiente en un solo lugar, como también agilizar el proceso de entrega de materia prima y equipos, que permitan al trabajador no presente demoras en la entrega de sus avances. Así mismo, se recomienda a la empresa que deben organizar procesos motivacionales para los trabajadores, como entrega de incentivos y/o bonificaciones para tener un buen desempeño laboral. Así también, es recomendable que esta investigación sea publicada en distintas bases de datos de investigación científica, para que sirva como ventana abierta a otra investigación.
2. Respecto a la comunicación asertiva verbal y su relación directa con la productividad laboral, se recomienda a la empresa emplear dinámicas de feedback positivo, la cual consiste en crear una retroalimentación positiva sobre la visión que se tiene de emisor y receptor o viceversa; con la finalidad de que los trabajadores puedan tener mensajes constructivos y así mejorar su propio desenvolvimiento, autoestima y productividad laboral. Así también, es importante proponer que los resultados de la investigación se lleven a cabo para continuar con la línea de investigación necesaria hasta llegar al máximo nivel de investigación científica y usarlos para mejorar inmediatamente el ámbito de estudio.
3. Respecto a la comunicación asertiva no verbal y su relación directa con la productividad laboral, se puede recomendar incluir talleres dinámicos que ayuden al desarrollo de las habilidades sociales en los trabajadores de dicha área, las cuales ayudaran a mejorar la relación entre

compañeros. De esta manera se logrará disminuir los conflictos que pudiera haber dentro del trabajo y aumentar su rendimiento laboral.

4. Respecto a la comunicación asertiva paraverbal y su relación directa con la productividad laboral, se puede recomendar a la empresa, incluir terapias de desarrollo de inteligencia emocional en cada uno de los trabajadores, puesto que el desarrollo de la inteligencia emocional ayudara a reconocer, regular y comprender las emociones entre los trabajadores; asimismo, los ayudara a conectarse entre ellos y mejorar sus relaciones, desarrollando la comunicación de manera más efectiva y controlando sus impulsos; además de aprender a resolver conflictos y expresando sus sentimientos teniendo empatía. Se aconseja que las investigaciones futuras se realicen utilizando las variables de estudio para validar o contradecir los hallazgos, así como para mejorar las teorías actuales como contribución al conocimiento científico.

Referencias bibliográficas

- Aguas , J. (11 de agosto de 2021). *Great place to work*. Obtenido de <https://www.greatplacetowork.com>:
<https://www.greatplacetowork.com.ec/es/publicaciones/blog/la-importancia-de-un-buen-ambiente-laboral>
- Agudelo V. , L., Aigner Aburto , J., & Ruiz, J. (2008). Diseños de investigación experimental y no experimental. *Repositorio institucional Universidad de Antioquia*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/2622>
- Aguilera R., N. (31 de mayo de 2018). La comunicación no verbal de los presentadores de informativos de EBT. Universidad del País Vasco. Obtenido de https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/27795/TFG_%20AguileraRodriguez_%20Naira.pdf?sequence=1
- Aguirre L. , G., Serrano Orellana, B., & Sotomayor Pereira , G. (2017). El liderazgo de los gerentes de las pymes de Machala. *Universidad y sociedad*, 9(1), 187-195. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus27117.pdf>
- Aldao Z., C. (2013). *Convenios colectivos de trabajo y productividad*. Organización internacional del trabajo . Obtenido de https://www.oitinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/Convenios%20Colectivos%20de%20Trabajo%20y%20Productividad%20-%20final%20-%20reduced.pdf
- Alelú H. , M., Cantín García , S., López Abejón , N., & Rodríguez Zazo , M. (2022). *Estudio de encuestas*. 3º educación especial. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24005w/Estudio_cuentas_S13.pdf
- Alfonso S. , I., Alvero Pérez, Y., & Tillán Gómez, S. (1999). Liderazgo: un concepto que perdura. *acimed*, 7(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94351999000200008#:~:text=El%20liderazgo%20es%20una%20disciplina,las%20necesidades%20verdaderas%20del%20grupo.

Alvarado G. , M. (13 de mayo de 2023). La responsabilidad social en lo cotidiano . *Rev. coepes* .
Obtenido de <http://www.revistacoepesgto.mx/revistacoepes2/la-responsabilidad-social-en-lo-cotidiano#:~:text=La%20responsabilidad%20se%20define%20como,consecuencias%20que%20deriven%20de%20ellos>.

Amayaco. (26 de abril de 2023). *amayaco.com*. Obtenido de <https://amayaco.com/comunicacion-assertiva/que-es-la-comunicacion-assertiva#:~:text=En%20la%20comunicaci%C3%B3n%20assertiva%20expresas,sin%20ofender%20a%20los%20dem%C3%A1s>.

Amayuela M., G., & Mielles Moreira , V. (2015). La comunicación asertiva: necesidad actual del proceso formativo. *Mendive*, 13(4), 1-5. Obtenido de <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1402/1063>

Arias G. , J., Villasis Keever , M., & Miranda Novales , M. (abril-junio de 2016). El protocolo de investigacion III: la poblacion de estudio. *Rev. Alergia Mexico*, 63(2), 201-206 . Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Artemia , V. (12 de mayo de 2023). Línea temática: practicas para la reduccion del abandono: acceso, integracion y planificacion. Obtenido de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/download/910/2548?inline=1>

Asensi A. , V., & Parra Pujante , A. (2002). El metodo cientifico y la nueva filosofia de la ciencia . *Redalyc*(5), 9-19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/635/63500001.pdf>

Báez M. , J. (abril de 2011). La participacion de los trabadores en la empresa. El caso de irlanda. *Rev. ciriec*(70), 127-148. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17418829006.pdf>

Barja, G. P. (2020). Liderazgo organizacional y productividad laboral en los trabajadores de CMAC Huancayo S.A del distrito de Huancayo- 2019. Huancayo, Peru: Universidad Continental. Obtenido de

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8381/3/IV_FCE_308_TI_Osores_Barja_2021.pdf

Beltran R. , H. (31 de julio de 2014). *satirnet.com*. Obtenido de satirnet safety: <https://www.satirnet.com/satirnet/2014/07/31/equipos-de-trabajo-instalaciones-maquinas-herramientas/#:~:text=Se%20definen%20como%20cualquier%20m%C3%A1quina,instalaci%C3%B3n%20utilizado%20en%20el%20trabajo.>

Bernaola T., S. (25 de abril de 2019). *Comunicacion asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019*. Perú: Universidad Cesar Vallejo . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33928/bernaola_ts.pdf?sequence=1

Bordas M. , M. (2016). *Gestion estrategica del clima laboral*. Madrid, España : Universidad Nacional de Educacion a Distancia. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=clima+laboral+articulo+cientifico&ots=o_Ixy0CwaZ&sig=kufL8ids5lllGzVPo6B-t4Gdpq8#v=onepage&q&f=false

Briseño V. , G. (2018). *euston96.com*. Obtenido de euston96: <https://www.euston96.com/comunicacion-escrita/>

Caballero F. , F. (16 de noviembre de 2015). *economipedia*. Obtenido de economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/materia-prima.html>

Caballero F., F. J. (31 de diciembre de 2015). *economipedia.com*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/salario-o-sueldo.html>

Cano M. , S. (9 de julio de 2015). *elsilenciohablamucho*. Obtenido de El silencio Habla mucho: <https://elsilenciohablamucho.wordpress.com/2015/07/09/elementos-de-la-comunicacion-no-verbal-kinesia-proxemia-y-paralinguistica/>

- Cantillo S. , M. (2014). el uso del lenguaje no verbal en la comunicacion docente universitaria, implicaciones y efectos en la eficacia comunicativa. Universidad de alicante. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/46195/1/tesis_martha_graciela_cantillo_sanabria.pdf
- Castillo G. , G. (2022). La comunicacion asertiva y su relacion con el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante la Bocca- Piura, 2021. Piura, Perú. Obtenido de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/9353/1/REP_GIANCARLO.CASTILLO_LA.COMUNICACION.ASSERTIVA.pdf
- Castro , A. (11 de febrero de 2020). *openwebinars*. Obtenido de openwebinars.net: <https://openwebinars.net/blog/importancia-confianza-equipo-trabajo/>
- Castro , J. (9 de agosto de 2022). *blog.corponet.com*. Obtenido de corponet: <https://blog.corponet.com/proceso-de-produccion-y-su-importancia-en-las-empresas#subt2>
- Castro Á., J., & Londoño Atehortúa, C. (julio-diciembre de 2019). Salario y calidad de vida de los trabajadores de la comuna La Candelaria Medellín. *Economicas CUC*, 40(2), 87-100. Obtenido de <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/2524/2541>
- Chavez, J. (12 de mayo de 2023). *ceupe*. Obtenido de ceupe.com: <https://www.ceupe.com/blog/materia-prima.html>
- Chiavento, I. (1999). *Administracion de recursos humanos*. Mc Grau Hill. Obtenido de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)
- Chipia L. , J. (26 de diciembre de 2016). *es.slideshare.net*. Obtenido de slideshare: <https://es.slideshare.net/JoanFernandoChipia/validez-y-confiabilidad-70453164>
- Coll M. , F. (14 de abril de 2020). *economipedia*. Obtenido de economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/modo-de-produccion.html>

- Coll M., F. (16 de julio de 2020). *economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>
- Colmenares , L., Valderrama , Y., Colmenares, K., & Jaimes , R. (2016). control de materiales como herramienta de gestion de costos en empresas manufactureras. *Sapienza organizacional* , 3(5), 55-78. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5530/553057362004/html/>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2019). *Los incentivos fiscales a las empresas en América Latina y el Caribe*. Santiago: Oxfam Internacional.
- Comunicare Neuromarketing. (12 de mayo de 2022). <https://www.comunicare.es/>. Obtenido de <https://www.comunicare.es/concepto-de-comunicacion-oral/>
- Corrales C. , A. (23 de Octubre de 2021). La comunicación: importancia de la comunicación verbal y la comunicación no verbal. *Rev. Ocronos*, IV(10). Obtenido de <https://revistamedica.com/comunicacion-verbal-no-verbal/>
- Corzo C. , R. (25 de abril de 2022). Comunicacion asertiva en el desempeño laboral de una empresa de fabricacion de plasticos, San Juan Lurigancho - 2021. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79261/Corzo_CRDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuesta G. , M. (1 de diciembre de 2005). *gestiopolis.com*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/calidad-especificaciones-compras-empresa/>
- Dekra. (13 de mayo de 2023). *dekra.es*. Obtenido de dekra: <https://www.dekra.es/es/materiales-fiabilidad/#:~:text=Fiabilidad%20de%20un%20producto%20es,parte%20del%20ciclo%20de%20vida.>
- Díaz S., C., Roncallo Lafont , L., López Lambrano , M., & González Barranco , S. (enero-junio de 2018). Liderazgo: Consideraciones sobre su conceptualizacion, evolución y retos ante la

- nueva realidad organizacional. *Rev. de economia y administracion*, 15(1), 72-88. Obtenido de <https://revistas.uao.edu.co/ojs/index.php/REYA/article/view/47/41>
- Dominguez L. , M. (noviembre-enero de 2009). La importancia de la comunicacion no verbal en el desarrollo cultural de las sociedades. *Rev. razón y palabra* , 14(70), 1-29. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199520478047.pdf>
- Enríquez R., E. (2002). *Administracion de recursos materiales en el sector público*. Mexico: Instituto Nacional de Administracion Publica . Obtenido de <https://repositorio.tec.mx/handle/11285/574371?locale-attribute=es>
- Fajardo U. , L. (julio-diciembre de 2009). A propósito de la comunicacion verbal. *Forma y función*, 22(2), 121-142. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/219/21916691006.pdf>
- Flores O. , N. (3 de noviembre de 2020). *gestiopolis.com*. Obtenido de gestiopolis : <https://www.gestiopolis.com/el-liderazgo/>
- Flores Q., R., & Perez Escalante, L. G. (01 de mayo de 2021). Gestión de inventarios y el incremento de la productividad en el área de almacén de productos de la empresa Global CC Perú SAC. Lima, Perú: Universidad Peruana del Norte.
- Folgado, R. (20 de mayo de 2022). *cobee.io*. Obtenido de cobee: <https://cobee.io/blog/motivacion-laboral/>
- Fonseca Y. , M., Correa Pérez , A., Pineda Ramírez , M., & Lemus Hernández , F. (2011). *Comunicación oral y escrita* (Primera edición ed.). Mexico : Pearson. Obtenido de <https://bibliotecavirtualceug.files.wordpress.com/2017/05/comunicacion-oral.pdf>
- Fontalvo H. , T., De la Hoz Granadillo , E., & Morelos Gómez, J. (2018). Productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Rev. dimensionempresarial*, 16(1). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047

- Galván B. , M. A. (2 de febrero de 2017). Motivacion laboral. *Boletin científico de la escuela preparatoria* n° 2, 4(7). Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa2/article/view/2165>
- Garabito B. , G. (octubre-diciembre de 2013). Experiencias del trabajo en un analisis trimensional. *Rev. universitas psychologica*, 12(4), 1335-1343. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/647/64730047026.pdf>
- Garcia A. , F., Alfaro Espín , A., Hernandez Martinez , A., & Molina Alarcon , M. (octubre de 2006). Diseño de cuestionarios para la recogida de informacion: metodologia y limitaciones. *Rev. Clinica de medicina de familia*, 1(5), 232-236. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1696/169617616006.pdf>
- Garcia S. , M., & Garcia Meseguer , M. (1 de mayo de 2023). *ucm.es*. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-135806/12%20metodologc3ada-1-garcia-y-martinez.pdf>
- Garza , E., J. L. , A., & M. H. , B. (marzo de 2008). Mejoramiento de la calidad de servicios mediante el modelo de las discrepancias entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la empresa. *daena*, 3(1), 1- 64. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%201-64.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%201-64.pdf)
- Gestión. (23 de mayo de 2019). <https://gestion.pe/>. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/trabajadores-chilenos-son-dos-veces-productivos-peruanos-267813-noticia/>
- Gismacio, Y., & Schwerdt, F. (7 de diciembre de 2012). Los principios de la Administración Científica y su impacto en el ámbito laboral. *sedici*. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/30891/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gomez N. , O. (junio de 2011). Los costos y procesos de produccion, estrategica de productividad y competitividad en la industria de confecciones infantiles de Bucaramanga. *Rev. EAN*(70

). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602011000100014

González A. , M. (13 de setiembre de 2021). *ucentral.edu.co*. Obtenido de <https://www.ucentral.edu.co/noticentral/comunicacion-assertiva>

Gonzales H., A., Reyes Cruz , J. L., & Floeres Ariza , G. I. (2016). Comunicacion no verbal: Su importancia en las organizaciones. *TEPEXI Boletin cientifico de la escuela superior Tejepi del Río*, 3(5). Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/1548>

Gordillo Q., M., & Ramon Campoverde , D. (12 de enero de 2018). todo deductivo en la generacion de datos confiables en el estudio de la poblacion afrodescendiente. Machala, Ecuador: UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12258/1/ECUACS%20DE00008.pdf>

Hernández R. , A. (2023). *Unidad tematica I comunicación verbal y no verbal*. Mexico: Universidad Tecnológica de Izúcar de Matamorros. Obtenido de <https://licangelahdez.files.wordpress.com/2014/01/unidad-i-com-verbal-y-no-verbal-oeii.pdf>

Hernández S. , R., Fernández C., C., & Baptista C. , P. (1991). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: MC. Graw Hill. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hil Interamericana.

Iglesias A. , A., & Sánchez G. , Z. (mayo-junio de 2015). Generalidades del clima organizacional. *Rev. medisur*, 13(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2015000300002&script=sci_arttext&tlng=en

- Iglesias A. , A., & Torres E. , J. (1 de enero-marzo de 2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Rev. cubana de enfermería*, 34(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016#B29
- Innovation, A. (23 de marzo de 2021). *Atria Innovation*. Obtenido de <https://www.atriainnovation.com/guia-de-fallos-de-calidad-en-materias-primas/#:~:text=Se%20define%20como%20control%20de,de%20un%20proceso%20de%20fabricaci%C3%B3n>.
- Instituto de ciencias HEGEL . (30 de junio de 2021). *Instituto de ciencias HEGEL*. Obtenido de hegel.edu.pe: <https://hegel.edu.pe/blog/legislacion-laboral-concepto-y-actualidad-en-peru/>
- Instituto Peruano de Economía . (2007). *ipe.org.pe*. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/productividad-laboral/>
- Jara , P. (21 de diciembre de 2022). *fundacionadecco.org*. Obtenido de Fundación ADECCO: <https://fundacionadecco.org/blog/que-tipos-de-salario-y-remuneracion-existen/>
- Lara M., L. (4 de enero de 2021). La comunicacion asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas. *Sinergia academina*, 4(1), 30. Obtenido de <http://www.sinergiaacademica.com/index.php/sa/article/view/50/588>
- Lario A. , B., Lario A. , A., & Lario A.s , M. (enero de 2022). El ambiente en el trabajo. *Rev, ocronos* , 5(1). Obtenido de <https://revistamedica.com/ambiente-laboral-tipos/>
- López , P. (2004). Poblacion muestra y muestreo. *Scielo*, 09(8). Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- López R. , P., & Fachelli , S. (febrero de 2015). Metodologia de la investigacion social cuantitativa. *Universidad autónoma de Barcelona*. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf
- López S. , N., & Castiblanco M. , k. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: caso unión soluciones S.A.S. *Rev. Chilen de economía y sociedad*, 15(1),

- 79-91. Obtenido de <https://sitios.vtte.utem.cl/rches/wp-content/uploads/sites/8/2022/01/revista-chilena-economia-y-sociedad-vol15-n1-2021-Lopez-Castiblanco.pdf>
- López S., M., & Otero G., M. (2015). Gestion de Recursos Humanos - subsistema de compensaciones. Managua, Nicaragua: Universidad Autonoma de Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/3915/1/2752.pdf>
- Lozada , J. (2014). Investigacion aplicada. *Dialnet*, 3(1), 47-50. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Lussier, R., & Achua , C. (2011). *Liderazgo, teoria aplicacion y desarrollo de hyabilidades*. Cengage learning. Obtenido de <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Enfasis-EEG/EEG-11/libro-general.pdf>
- Magnaré velasco, E., Brón Molina, D. B., Royo Conde, A. J., & Ciria Bovio, C. (octubre de 2022). Formas de comunicacion la comunicacion verbal . *Rev. ocronos* , 5(10). Obtenido de <https://revistamedica.com/formas-comunicacion-verbal/>
- Martínez , T. (2013). *AGCP*. Obtenido de <http://www.acpgerontologia.com/>: <http://www.acpgerontologia.com/acp/decalogodocs/laautonomia.htm>
- Martínez A., A., Cornelio L., R., & Suárez O. , A. (24 de setiembre-diciembre de 2021). Comunicación asertiva para mejorar el clima laboral en las organizaciones públicas. *Hitos de ciencias economico administrativas*, 27(78), 276-293. Obtenido de <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4694/3603>
- Martinez B. , L., Oviedo T. , O., & Luna A. , C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *salud uninorte* , 29(3), 542-560. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v29n3/v29n3a06.pdf>
- Mejia A. , G., & Hernandez C. , T. (diciembre de 2007). Seguimiento de la productividad en obra: Tecnicas de medicion de rendimientos de mano de obra. *UIS ingenierias*, 6(2), 45-59. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6299721.pdf>

Ministerio de Trabajo y Economía Social. (7 de 5 de 2023). *mites.gob.e*. Obtenido de Ministerio de trabajo y economía social: https://www.mites.gob.es/es/guia/texto/guia_6/contenidos/guia_6_13_1.htm

Mira G. , J. (28 de diciembre de 2021). *toyota forklifts*. Obtenido de [blog.toyota-forklifts.es](https://blog.toyota-forklifts.es/medidas-seguridad-para-almacen-todo-lo-que-saber#:~:text=Principales%20medidas%20de%20seguridad%20en%20almacenes&text=Tener%20salidas%20libres%20de%20obst%C3%A1culos,y%20que%20sean%20f%C3%A1cilmente%20accesibles): <https://blog.toyota-forklifts.es/medidas-seguridad-para-almacen-todo-lo-que-saber#:~:text=Principales%20medidas%20de%20seguridad%20en%20almacenes&text=Tener%20salidas%20libres%20de%20obst%C3%A1culos,y%20que%20sean%20f%C3%A1cilmente%20accesibles>.

Miranda C. , M. B., Romero F. , M., Chiriboga Z., P., & Tapia Hermida, L. (agosto de 2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio´s. Alausí. *Rev. dominio de las ciencias*, 7(4), 1430-1446. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383980.pdf>

Molina T. , O. (2014). *ecured.cu*. Obtenido de Ecured : https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios

Montes , G. (2000). Metodología y técnicas de diseño y realización de encuestas en el área rural. *Temas sociales*(21). Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29152000000100003

Morales S. , V., & Hernández Mendo , A. (junio de 2004). *efdeportes.com*. Obtenido de efdeportes: <https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>

Muntané, R. (2010). Introducción a la investigación básica. *Revisiones temáticas*, pp. 221-227. Obtenido de <file:///C:/Users/EVELYN/Downloads/RAPDonline2010%20V33%20N3%2003.pdf>

Muriel , T. (6 de marzo de 2023). *significados*. Obtenido de [significados.com](https://www.significados.com/comunicacion-verbal/) :

Muriel , T. (27 de febrero de 2023). *significados.com*. Obtenido de [significados.com](https://www.significados.com/comunicacion-no-verbal/) :

Nicomedes T., E. (25 de junio de 2018). Tipos de investigacion. Perú: Universidad Santo Domingo de Guzman. Obtenido de <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>

Ñaupas P., H., Valdivia D., M. R., Palacios V., J. J., & Romero D., H. E. (2018). *Metodologia de la investigacion cuantitativa-cualitativa y redaccion de la tesis*. Bogota, Colombia : rdicionbes de la U. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

Oloya V., J. (25 de junio de 2018). La comunicacion asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A.S. Bogota, Colombia: Pontificia Universidad Javeria . Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/38433/La%20comunicaci%c3%b3n%20asertiva%20y%20su%20efecto%20positivo%20para%20el%20c3%a1rea%20de%20operaciones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organizacion internacional del Trabajo , & Comision economica para America Latina y el Caribe. (2022). Coyuntura laboral en America Latina y el Caribe. *CEPAL/OIT(27)*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_863688.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (16 de noviembre de 2015). *www.ilo.org*. Obtenido de [https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/productivity/lang--es/index.htm#:~:text=La%20productividad%20laboral%20mide%20la,en%20un%20pa%C3%ADs%20\(55%20\)](https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/productivity/lang--es/index.htm#:~:text=La%20productividad%20laboral%20mide%20la,en%20un%20pa%C3%ADs%20(55%20)).

Ortega , J. (25 de octubre de 2021). *unprofesor*. Obtenido de unprofesor.com: <https://www.unprofesor.com/lengua-espanola/recursos-fonicos-con-ejemplos-5081.html>

Palacios M. , I., Alonso A. , R., Cal V. , M., Calvo B. , Y., Fernandez P. , F., Gómez G. , L., . . . Valera Perez , R. (2019). *diccionario de ensenanza y aprendizaje de lenguas*. Obtenido de dicenlen.eu: <https://www.dicenlen.eu/es/diccionario/entradas/paralinguistica>

- Paravic K. , T., & Lagos G., M. E. (enero de 2022). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Ciencia y enfermería*, 27. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532021000100402&script=sci_arttext
- Parrales R. , J., Villao R. , J., & Pisco S. , G. (febrero de 2022). Motivación laboral como herramienta eficaz para el mejor desarrollo de las organizaciones. *Rev. ciencias económicas y empresariales* , 8(1). Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2565>
- Peiró, R. (17 de octubre de 2020). *economipedia.com*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-verbal.html>
- Peiró, R. (1 de marzo de 2021). *economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-assertiva.html#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20assertiva%20es%20la,herirle%2C%20ni%20perjudicar%20su%20persona.>
- Peña R. , H. C., & Villón P. , S. G. (febrero-abril de 2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Rev, INTEC*, 3(7), 177-192. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011913>
- Peralta G. , M. c., Santofimio , A., & Segura , V. (enero-julio de 2007). El compromiso laboral: discursos en la organización. *Psicología desde el caribe*, 19, 81-109. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pdc/n19/n19a05.pdf>
- Pérez H.z, F. A. (10 de agosto de 2022). *auditool.org*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/la-integridad-de-la-informacion-y-su-importancia-en-la-auditoria>
- Pilligua L. , C., & Arteaga Ureta , F. (29 de enero-junio de 2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Rev. cuadernos latinoamericanos de administración*, XV (28). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

- Pincay M. , Y. M., & Parra F., C. (junio-setiembre de 2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *dominio de las ciencias*, 6(3), 1118-1142. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>
- Pinela M., N., & Armijos Y. , M. (2022). El compromiso laboral y el comportamiento innovador de los empleados: Revisión de literatura. *Rev. compendium*, 9(1), 1-10. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8635115.pdf>
- Portocarrero W. , S., & Salome S., N. (25 de abril de 2020). La comunicación interna y su relación con la productividad de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019. Lima, Perú: Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3791/Sandra%20Portocarrero_Norma%20Salome_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Prieto , S. (12 de agosto de 2020). *grupo-pya.com*. Obtenido de P&A group: <https://grupopya.com/recursos-definicion-tipologia-la-empresa/>
- Puentes V. , I., Zapata T. , D., Mora , P., & Muñoz Sanchez , A. (enero.diciembre de 2012). La participación de los trabajadores esencia para la promoción de salud en los lugares de trabajo. *Rev. movimiento científico*, 6(1), 144-157. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4781912.pdf>
- Quality. (28 de noviembre de 2019). *master-malaga.com*. Obtenido de Camara Malaga: <https://www.master-malaga.com/empresas/criterios-nivel-calidad-producto/#:~:text=La%20calidad%20de%20un%20producto,factores%20asociados%20a%20ese%20producto>
- Quiroa , M. (7 de mayo de 2020). *economipedia.com*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/recursos-materiales.html>

- Ramos G. , C. (julio.diciembre de 2020). Los alcances de una investigacion . *CienciaAmerica* , 9(3). Obtenido de <https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/336/621>
- Real Academia Española . (2023). *Realm Academia Española*. Obtenido de [dpej.rae.es: https://dpej.rae.es/lema/producto-seguro#:~:text=Producto%20que%2C%20en%20condiciones%20de,y%20considerados%20admisibles%20dentro%20del](https://dpej.rae.es/lema/producto-seguro#:~:text=Producto%20que%2C%20en%20condiciones%20de,y%20considerados%20admisibles%20dentro%20del)
- Redactor Rock Content. (13 de abril de 2021). *rockcontent.com*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/productividad-en-el-trabajo/>
- Reina , D., & David Hudnut, M. (2017). *Porque la confianza es la clave para el exito del equipo* . center for creative leadship. Obtenido de <https://www.ccl.org/wp-content/uploads/2018/01/WP-Why-Trust-Is-Critical-to-Team-Success-ES-Jan-2018.pdf>
- Remisa. (6 de mayo de 2021). *Remisa*. Obtenido de [remisa.com: https://www.remisa.com/blog/detalle/36/La_importancia_del_Almacenaje](https://www.remisa.com/blog/detalle/36/La_importancia_del_Almacenaje)
- Ridao R. , S. (11 de enero-junio de 2017). "Es un lector, no un orador": sobre la tricomonia comunicación verbal, paraverbal y no verbal. *Rev. digital de investigación en docencia universitaria*, 11(1), 177-192. Obtenido de <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/499/543>
- Robles G. , P., & Del Carmen R. , M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en linguistica aplicada. *Rev. Nebrija de Lingüística Aplicada*, 18. Obtenido de https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf
- Rodriguez M. , G., Balestrini A. , S., Balestrini A. , S., Meleán Romero , R., & Rodriguez Castro , B. (enero-abril de 2002). Analisis estrategico del proceso productivo en el sector industrial. *Rev. de ciencias sociales*, VIII(1), 135-156. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28080109.pdf>

- Román , A. (1 de enero de 2011). *medwave.cl*. Obtenido de medware: <https://www.medwave.cl/series/GES01/5286.html>
- Sampoyo S., A. (13 de mayo de 2023). *mundo psicologos*. Obtenido de mundopsicologos.com: <https://www.mundopsicologos.com/articulos/que-es-el-conductismo-descubre-las-teorias-y-los-autores-de-la-psicologia-conductista>
- Sanchez H. , V. (1 de mayo de 2023). *accessmedicina.mhmedical.com*. Obtenido de <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1721§ionid=115929954>
- Santaella , J. (5 de octubre de 2021). *economia3.com*. Obtenido de Economía 3: <https://economia3.com/comunicacion-verbal-no-verbal-diferencias/>
- Sodexo. (12 de mayo de 2022). *www.sodexo.es*. Obtenido de <https://www.sodexo.es/blog/compromiso-laboral-empresa/#:~:text=El%20compromiso%20laboral%20es%20un,hora%20de%20realizar%20sus%20tareass>.
- Stigliano , M. (21 de agosto de 2020). *ACDE*. Obtenido de empresa.org.ar: <https://empresa.org.ar/2020/el-comportamiento-poco-etico-ordinario/#:~:text=Cualquier%20diccionario%2C%20documento%20o%20literatura,una%20persona%2C%20profesi%C3%B3n%20o%20industria>.
- Supo , J. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Arequipa: Bioestadístico EEDU EIRL.
- Torres A. , V., Gallardo C.o, R., Martínez Hernández , H., & Leyva Zaragoza, L. (enero- abril de 2021). Evaluación de la gestión de proveedores en la universidad de Holguín. *Rev. recus*, 6(1), 54-63. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8273825>
- Ucha , F. (septiembre de 2009). *definicionabc.com*. Obtenido de definicionABC: <https://www.definicionabc.com/general/recursos-materiales.php#cerrar>

Universidad de San Buenaventura . (6 de julio de 2020). Comunicacion asertiva y empatia. Medellin, Colombia. Obtenido de <https://usbmed.edu.co/noticias/ampliacion-informacion/artmid/1732/articleid/4674/comunicacion-asertiva-y-empatia#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20se%20basa,la%20comunicaci%C3%B3n%20entre%20las%20personas%2C>

Universidad de San Buenaventura. (6 de julio de 2020). *usbmed.edu.co*. Obtenido de <https://usbmed.edu.co/noticias/ampliacion-informacion/artmid/1732/articleid/4674/comunicacion-asertiva-y-empatia>

Universidad Internacional de Rioja. (21 de octubre de 2022). *unir.net*. Obtenido de <https://www.unir.net/empresa/revista/productividad-laboral/>

Valencia G. , L. (2020). La comunicacion no verbal en la relacion maestro alumno en la universidad catolica San Pablo. Arequipa: Universidad Catolica San Pablo. Obtenido de https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16250/1/VALENCIA_GUILLEN_LIZ_COM.pdf

Valenzuela, G. (7 de mayo de 2023). *slideplayer.es*. Obtenido de slideplayer: <https://slideplayer.es/slide/4022481/>

Velazquez , A. (13 de mayo de 2023). *questionpro*. Obtenido de questionpro.com: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-empirica/>

Villagrán Q. , D. (25 de abril de 2022). Comunicacion asertiva en el clima laboral de los trabajadores del GAD Parroquial Pasa. Ambato, Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37036/1/TESIS%20DAVID%20VILLAGRAN%20222222-signed-signed-signed.pdf>

Villasis K., M., Marquez Gonzales , H., Zurita Cruz , J., Miranda Novales , G., & Escamilla Nuñez , A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones.

Rev. alergia mexico, 65(4), 414-421. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>

Vinatea, & Tomaya . (22 de mayo de 2023). *lus laboris Peru global HR lawyers*. Obtenido de [vinateatoyama.com: https://www.vinateatoyama.com/productividad-laboral-como-estamos-y-que-hacer/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20Organizaci%C3%B3n%20Internacional%20del%20Ecuador%2C%20Paraguay%20y%20Colombia](https://www.vinateatoyama.com/productividad-laboral-como-estamos-y-que-hacer/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20Organizaci%C3%B3n%20Internacional%20del%20Ecuador%2C%20Paraguay%20y%20Colombia).

Viracocha Y. , W. (01 de marzo de 2021). Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Pambaflor S.A Sucursal Salcedo. Ambato, Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32385/1/TESIS%20VIRACOCCHA%20YANEZ%20WENDY%20ESTEFANIA.pdf>

Weisson, B. (30 de octubre de 2019). *blog.confianza.com.ec*. Obtenido de <https://blog.confianza.com.ec/blog/tecnicasdesarrollarcomunicacionacertiva>

Westreicher , G. (1 de junio de 2020). *economipedia*. Obtenido de [economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/experiencia-laboral.html](https://economipedia.com/definiciones/experiencia-laboral.html)

Westreicher, G. (26 de abril de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/fisco.html#:~:text=El%20fisco%20es%20el%20t%C3%A9rmino,de%20ente%20recaudador%20de%20tributos>.

Zambelli , R. (9 de setiembre de 2020). *blog-es.checklistfacil.com*. Obtenido de [checklistfacil: https://blog-es.checklistfacil.com/calidad-de-materia-prima/](https://blog-es.checklistfacil.com/calidad-de-materia-prima/)

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGIA
“COMUNICACIÓN ASERTIVA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA CHINA RAILWAY TUNNEL GROUP SUCURSAL DE PERÚ HUANCVELICA, 2023”	<p><u>PROBLEMA GENERAL.</u></p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación asertiva y la productividad laboral en trabajadores de China Railway Tunnel Group Co., LTD. sucursal de Perú Huancavelica 2023?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL.</u></p> <p>Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la productividad laboral en trabajadores de China Railway Tunnel Group Co., LTD. sucursal de Perú Huancavelica 2023.</p>	<p><u>HIPOTESIS GENERAL.</u></p> <p>Existe relación directa entre la comunicación asertiva y la productividad laboral en trabajadores de China Railway Tunnel Group Co., LTD. sucursal de Perú Huancavelica 2023.</p>	<p><u>Variable 1</u></p> <p>Comunicación asertiva</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación asertiva verbal. ▪ Comunicación asertiva no verbal ▪ Comunicación asertiva paraverbal 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Método: Científico</p> <p>Diseño: No experimental, trasversal, correlacional – causal.</p> <p>Población:</p>
	<p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</u></p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la comunicación asertiva verbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la comunicación asertiva no verbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la comunicación asertiva paraverbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023?</p>	<p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</u></p> <p>1. Identificar la relación entre la comunicación asertiva verbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.</p> <p>2. Identificar la relación entre la comunicación asertiva no verbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.</p> <p>3. Identificar la relación entre la comunicación asertiva paraverbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.</p>	<p><u>HIPOTESIS ESPECÍFICOS.</u></p> <p>1. Existe relación directa entre la comunicación asertiva verbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.</p> <p>2. Existe relación directa entre la comunicación asertiva no verbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.</p> <p>3. Existe relación directa entre la comunicación asertiva paraverbal y la productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica 2023.</p>	<p><u>Variable 2</u></p> <p>Productividad laboral</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Salario ▪ Clima laboral ▪ Motivación laboral ▪ Recursos materiales ▪ Liderazgo ▪ Producción de bins y servicios ▪ Calidad del producto o servicio ▪ Calidad de las materias primas 	<p>Población finita: 207 trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica.</p> <p>Muestra: NO probabilístico por criterio del investigador: 161 trabajadores del equipo de conservación, los cuales pertenecen directamente al área de producción de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica.</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica de procesamiento de datos: Sistema estadístico SPSS, prueba no paramétrica Correlación de Spearman.</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Naturaleza de la variable	Escala de medición
Comunicación asertiva	Güell y Muñoz (2000) argumentan que el concepto de conducta asertiva fue empleado por primera vez por Wolpe en 1958 y posteriormente ha tenido muchas elaboraciones. Para Carobles (1979), El asertividad es la habilidad para exponer de manera apropiada y directa, en un momento determinado (de índole personal o social), las creencias y sensaciones tanto positivas como negativas.	Según Peiró (2021) la comunicación asertiva es una de las habilidades más requeridas por las empresas cuando buscan candidatos para cubrir un puesto de trabajo, y se analizan por medio de la comunicación asertiva verbal , no verbal y paraverbal que la persona evaluada transmita.	Verbal	Escrita	1,3,4,5,11,12,16,18 y 20	Cualitativa	Ordinal
				Oral	7,8,10,14,15 y 19		
				Kinesia			
				No verbal	Proximia		
Paraverbal	Vocalización						
Productividad laboral	Frederick Taylor (1911) publicó el libro “Principios de la Administración Científica”. Estableció principios y normas sobre las mejores condiciones posibles para el trabajo y el aumento de la productividad en los obreros, combatiendo una serie de problemas que incluyen el mal aprovechamiento de la fuerza de trabajo humana y de las máquinas, la lentitud de los obreros por condiciones tales como la pereza y la simulación en el trabajo, así como la necesidad de armonizar las relaciones entre patrones y trabajadores, problemas que señala como derivados del uso de métodos empíricos.	Según la Organización Internacional del Trabajo (2015) el aumento de la productividad laboral se mide cuando se eleva el valor agregado mediante la mejora del uso, la coordinación y demás de todos los factores de producción como son el salario, el clima laboral, la motivación laboral, los recursos materiales, el liderazgo, la producción de bienes y servicios, la calidad del producto o primas.	Salario	Mano de obra	1,4 y 6	Cualitativa	Ordinal
				Convenios sindicales	2, 3, 8 y 19		
			Experiencia del trabajador	5, 7 y 20			
			Legislación laboral		9 y 13		
			Motivación	16 y 18			
			Compromiso		10 y 11		
			Participación	12 y 15			
			Ambiente de trabajo		14 y 17		
			Condiciones de trabajo	10 y 11			
			Materias primas		12 y 15		
Máquinas y equipos	14 y 17						
Confianza		10 y 11					
Responsabilidad	12 y 15						
Métodos de producción		14 y 17					
Seguridad	10 y 11						
Confiabilidad		12 y 15					
Proveedores	14 y 17						
Almacenamiento		10 y 11					
Producción de bienes o servicios	12 y 15						
Calidad del producto o servicio		14 y 17					
Calidad de las materias primas	10 y 11						

Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento

Variable 1: Comunicación asertiva

Variables	Dimensiones	Indicador	Item	Escala valorativa	Valor final	Tipo de variable	
Variable 1 Comunicación asertiva	Verbal	Escrita	1	¿Tiene usted confianza para expresar lo que piensa o siente a sus superiores?	Escala de Likert 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca	Escala ordinal 3 = Bastante 2 = Regular 1 = Nada	Tipo: variable categórica Naturaleza: Cualitativa Escala: ordinal
			2	¿Usted siente miedo al poner su firma dentro de un documento que contenga algún reclamo u observación contra sus supervisores?			
			3	¿Le es mas facil conversar sobre alguna situacion del trabajo por celular que en persona?			
		Oral	4	¿Hablas o actuas sin medir las consecuencias?			
			5	¿Cuándo quieres emitir un mensaje, lo haces de manera respetuosa y considerando los sentimientos de la otra persona?			
			6	¿Su superior se muestra amable para responder las consultas que tiene respecto al trabajo?			
			7	¿Cuándo tiene algún desacuerdo lo expresa de manera abierta ante los demás?			
			8	¿Cree usted que cuando sus compañeros realizan una critica lo hacen de una manera adecuada teniendo empatía?			
	No verbal	Kinesia	9	¿Considera que la forma de comunicación utilizado dentro de su trabajo es efectiva?			
			10	¿Su superior utiliza un lenguaje apropiado al momento de emitir un criterio?			
			11	¿Cuándo te diriges a tu superior te expresas de manera clara y precisa?			
		Proximia	12	¿Mantienes contacto visual cuando vas a comunicar algo a tu superior o compañero?			
			13	¿Mantienes una distancia adecuada cuando te vas a dirigir a alguien?			
	Paraverbal	Cualidades de la voz	14	¿Cuándo tienes una critica hacia tu compañero tu postura corporal y gestualidad expresan lo que quieres decir?			
			15	¿Cuándo su superior se dirige hacia usted la expresion y mirada que emite le produce confianza para expresar sus opiniones?			
			16	¿El volumen de voz que tiene es el adecuado cuando se dirige hacia sus compañeros?			
			17	¿Cuando su superior se dirige ante usted el tono y articulación al hablar es el adecuado?			
		Vocalizaciones	18	¿Controlas tus sentimientos (llanto, furia, gritos) cuando alguien hace una crítica hacia tu persona?			
			19	¿Cuándo quieres hacer una crítica a un compañero buscas el tiempo y momento adecuado para hacerlo?			
			20	¿Cuando se realiza una reunión de trabajadores, mantienen un tono de voz adecuado?			

Variable 2: Productividad laboral

Variables	Dimensiones	Indicador	Item	Escala valorativa	Valor final	Tipo de variable
Variable 2 Productividad laboral	Salario	Mano de obra	21 ¿Cree usted que su puesto de trabajo va acorde con las capacidades y habilidades que usted posee?	Escala de Likert 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca	Escala ordinal 3 = Bastante 2 = Regular 1 = Nada	Tipo: variable categórica Naturaleza: Cualitativa Escala: ordinal
		Convenios sindicales	22 ¿Considera usted que los acuerdos puntuados en su contrato son respetados por el gerente de la empresa?			
		Experiencia del trabajador	23 ¿Considera usted que su salario es acorde a su experiencia laboral?			
		Legislación laboral	24 ¿Cree usted que se respetan sus derechos de acuerdo con la legislación laboral peruana?			
	Clima laboral	Motivacion	25 ¿Recibe algún mensaje motivador por parte de su superior o compañeros?			
			26 ¿La empresa le otorga bonificaciones e incentivos con la finalidad de mejorar su productividad laboral?			
		Compromiso	27 ¿Considera que sus compañeros cumplen con responsabilidad, compromiso y eficiencia sus actividades laborales?			
		Participación	28 ¿Existe participacion por parte suya y de sus compañeros durante una reunion con su superior?			
	Motivacion laboral	Ambiente de trabajo	29 ¿Considera que existe un ambiente de confianza entre sus compañeros?			
		Condiciones de trabajo	30 ¿Considera que su ambiente laboral es ideal para desempeñar sus funciones?			
	Recursos	Materias primas	32 ¿Recibe usted las materias primas necesarias en el momento oportuno para la elaboración de su trabajo?			
		Maquina y equipos	33 ¿Las maquinarias y equipos para el desarrollo de su trabajo se encuentran en buen estado y funcionamiento?			
	Liderazgo	Confianza	34 ¿Su líder o superior le brinda suficiente confianza a usted y a su equipo para poder desempeñar bien su trabajo?			
		Responsabilidad	35 ¿Considera usted que su líder o superior asume y desarrolla con responsabilidad su puesto de trabajo?			
	Produccion de bienes y servicios	Metodos de produccion	36 ¿Se realiza una buena organización en su equipo de trabajo para una eficiente producción de los servicios que brinda la empresa?			
	Calidad del producto o servicio	Confiabilidad	37 ¿Considera usted que el servicio realizado por todos los trabajadores es de forma correcta con formalidad y exactitud?			
		Seguridad	38 ¿Se encuentra motivado para realizar sus servicios eficientemente y que estos brinden seguridad?			
	Calidad de las materias primas	Proveedores	39 ¿Considera usted que los proveedores ofrecen materias primas de calidad a la empresa para brindarle seguridad en el desempeño de sus labores?			
		Almacenamiento	40 ¿Los encargados de almacén atienden sus requerimientos en el tiempo oportuno para la continuidad de sus trabajo?			

Anexo 4. Solicitud de permiso



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

PETICIÓN PARA APLICAR UNA ENCUESTA

Señor (a): Orjeda de los Ríos Wilhelm Bedrich
 Gerente vial del proyecto de la empresa China Railway Tunnel Group

Presente

Yo, Eduardo Rubén Acosta López identificado con DNI 46671331 en mi calidad de egresado de la carrera profesional de Psicología de la Facultad de Salud y Gestión de la salud de la Universidad Peruana Los Andes, ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo:

Que es de mi interés realizar la investigación cuyo título es "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA CHINA RAILWAY TUNNEL GROUP SUCURSAL DE PERÚ HUANCAMELICA, 2023".

El objetivo es determinar la relación entre la comunicación asertiva de los trabajadores de China Railway Tunnel Group y la productividad laboral.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para la entidad que representa y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la entidad. Dada la coyuntura que atravesamos a nivel mundial por el tema de la pandemia mundial Covid-19 y el uso de las TICs apelo a su apoyo para poder distribuir el cuestionario por medios tecnológicos, tales como: WhatsApp, Messenger, correo electrónico y otros. Ya que el cuestionario se desarrolló por el aplicativo de Google para evitar cualquier tipo de contagio.

Sin otro en particular y esperando una buena acogida, me suscribo de Ud. con mis muestras de sincero agradecimiento.

Orjeda de los Ríos Wilhelm Bedrich
 Gerente Vial del proyecto
 DNI: 19919250

Eduardo Rubén Acosta López
 Investigador
 DNI: 46671331

Anexo 5. Declaración de confidencialidad



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo Eduardo Rubén Acosta López, identificado con DNI N° 46671331 egresado de la Facultad Profesional de Psicología, vengo implementando el proyecto de investigación titulado “COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA CHINA RAILWAY TUNNEL GROUP SUCURSAL DE PERÚ HUANCVELICA, 2023”, en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancavelica, 22 de mayo 2023.




Apellidos y nombres: Acosta López Eduardo Rubén
Responsable de investigación

Anexo 6. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA CHINA RAILWAY TUNNEL GROUP SUCURSAL DE PERÚ HUANCVELICA, 2023", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: "Eduardo Rubén Acosta López"

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucrados en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancavelica,de2023.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres:

Nº DNI:

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Acosta López Eduardo Rubén

D.N.I. Nº 46671331

Nº de teléfono/celular: +51 999220023

Email: yejianwen07@gmail.com

Firma:

2. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: Vilchez Galarza Nilton David

D.N.I. Nº 41665934

Nº de teléfono/celular: +51 912085934

Email: d.nvilchez@upla.edu.pe

Firma:



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA CHINA RAILWAY TUNNEL GROUP SUCURSAL DE PERÚ HUANCAVELICA, 2023", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: "Eduardo Rubén Acosta López"

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucrados en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancavelica, 10 de AGOSTO 2023.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Rubén Acosta López

Nº DNI: 51760031

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Acosta López Eduardo Rubén

D.N.I. N° 46671331

N° de teléfono/celular: +51 999220023

Email: yejianwen07@gmail.com

Firma:

2. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: Vilchez Galarza Nilton David

D.N.I. N° 41665934

N° de teléfono/celular: +51 912085934

Email: d.vilchez@upla.edu.pe

Firma:



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA CHINA RAILWAY TUNNEL GROUP SUCURSAL DE PERÚ HUANCAVELICA, 2023", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: "Eduardo Rubén Acosta López"

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucrados en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancavelica, 10 de agosto 2023.




 (PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Acosta López Eduardo Rubén
 N° DNI: 46671331

1. **Responsable de investigación**
 Apellidos y nombres: Acosta López Eduardo Rubén
 D.N.I. N° 46671331
 N° de teléfono/celular: +51 999220023
 Email: yejianwen07@gmail.com
 Firma:

2. **Asesor(a) de investigación**
 Apellidos y nombres: Vilchez Galarza Nilton David
 D.N.I. N° 41665934
 N° de teléfono/celular: +51 912085934
 Email: d.nvilchez@upla.edu.pe
 Firma:



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA CHINA RAILWAY TUNNEL GROUP SUCURSAL DE PERÚ HUANCVELICA, 2023", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: "Eduardo Rubén Acosta López"

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucrados en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancavelica, 10 de AGOSTO 2023.



[Handwritten Signature]
(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres:
N° DNI:

1. **Responsable de investigación**
Apellidos y nombres: Acosta López Eduardo Rubén
D.N.I. N° 46671331
N° de teléfono/celular: +51 999220023
Email: yejianwen07@gmail.com
Firma: *[Handwritten Signature]*
2. **Asesor(a) de investigación**
Apellidos y nombres: Vilchez Galarza Nilton David
D.N.I. N° 41665934
N° de teléfono/celular: +51 912085934
Email: d.nvilchez@upla.edu.pe
Firma:



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA CHINA RAILWAY TUNNEL GROUP SUCURSAL DE PERÚ HUANCVELICA, 2023", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: "Eduardo Rubén Acosta López"

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucrados en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancavelica, 9 de Agosto 2023.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres:

Nº DNI:

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Acosta López Eduardo Rubén

D.N.I. N° 46671331

N° de teléfono/celular: +51 999220023

Email: yejianwen07@gmail.com

Firma:

2. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: Vilchez Galarza Nilton David

D.N.I. N° 41665934

N° de teléfono/celular: +51 912085934

Email: d.vilchez@upla.edu.pe

Firma:



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA CHINA RAILWAY TUNNEL GROUP SUCURSAL DE PERÚ HUANCAVELICA, 2023", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: "Eduardo Rubén Acosta López"

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucrados en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancavelica,09.....de agosto.....2023.



[Handwritten Signature]
(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: *[Handwritten Name]*
N° DNI: *[Handwritten DNI]*

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Acosta López Eduardo Rubén
D.N.I. N° 46671331
N° de teléfono/celular: +51 999220023
Email: yejianwen07@gmail.com

Firma: *[Handwritten Signature]*

2. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: Vilchez Galarza Nilton David
D.N.I. N° 41665934
N° de teléfono/celular: +51 912085934
Email: d.nvilchez@upla.edu.pe

Firma:

Anexo 7. Compromiso de autoría

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

COMPROMISO DE AUTORÍA

En la fecha, yo Bach. Eduardo Rubén Acosta López, identificado con DNI N° 46671331. Domiciliado en Jr. Gral. Varela 1752, Lima, Perú, egresado de la Facultad Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, me COMPROMETO a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada “COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA CHINA RAILWAY TUNNEL GROUP SUCURSAL DE PERÚ HUANCVELICA, 2023”, se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancavelica, 22 de mayo 2023

Apellidos y nombres: Acosta López Eduardo Rubén

DNI N° 46671331

4. ¿Hablas o actúas sin medir las consecuencias? *

Nunca 1 2 3 4 5 Siempre

5. ¿Cuándo quieres emitir un mensaje, lo haces de manera respetuosa y considerando los sentimientos de la otra persona? *

Nunca 1 2 3 4 5 Siempre

6. ¿Su superior se muestra amable para responder las consultas que tiene respecto al trabajo? *

Nunca 1 2 3 4 5 Siempre

7. ¿Cuándo tiene algún desacuerdo lo expresa de manera abierta ante los demás? *

Nunca 1 2 3 4 5 Siempre

8. ¿Cree usted que cuando sus compañeros realizan una crítica lo hacen de una manera adecuada teniendo empatía? *

Nunca 1 2 3 4 5 Siempre

9. ¿Considera que la forma de comunicación utilizado dentro de su trabajo es efectiva? *

Nunca 1 2 3 4 5 Siempre

10. ¿Su superior utiliza un lenguaje apropiado al momento de emitir un criterio? *

Nunca 1 2 3 4 5 Siempre

11. ¿Cuándo te diriges a tu superior te expresas de manera clara y precisa? *

Nunca 1 2 3 4 5 Siempre

12. ¿Mantienes contacto visual cuando vas a comunicar algo a tu superior o compañero? *

Nunca 1 2 3 4 5 Siempre

Productividad laboral (V2)

INSTRUCCIONES: por favor lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque la respuesta que considera correcta, los ítems son medidos en escala donde: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre

21. ¿Cree usted que su puesto de trabajo va acorde con las capacidades y habilidades que usted posee? *

Nunca 1 2 3 4 5 Siempre

22. ¿Considera usted que los acuerdos puntuados en su contrato son respetados por el gerente de la empresa? *

Nunca 1 2 3 4 5 Siempre

23. ¿Considera usted que su salario es acorde a su experiencia laboral? *

Nunca 1 2 3 4 5 Siempre

24. ¿Cree usted que se respetan sus derechos de acuerdo con la legislación laboral peruana? *

Nunca 1 2 3 4 5 Siempre

25. ¿Recibe algún mensaje motivador por parte de su superior o compañeros? *

Nunca 1 2 3 4 5 Siempre

39. ¿Considera usted que los proveedores ofrecen materias primas de calidad a la empresa para brindarle seguridad en el desempeño de sus labores? *

1 2 3 4 5
 Nunca Siempre

40. ¿Los encargados de almacén atienden sus requerimientos en el tiempo oportuno para la continuidad de sus trabajo? *

1 2 3 4 5
 Nunca Siempre

Atrás

Enviar

Borrar formulario

Nunca envíe contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Anexo 9. Validez del instrumento



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad De Ciencias De La Salud
Escuela Profesional De Psicología

Instrumento para validar un cuestionario
Método basado en juicio de expertos

Coficiente de validez de contenido (Hernández-Nieto, 2002)

Evaluador	German Felix Palomino Vega	DNI	44528343
Institución	Proyecto V Minervha	Teléfono	949642735
Cargo	Psicólogo	Fecha	08/08/2023

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Comunicación asertiva" y "Productividad laboral" que hacen parte de la investigación "Comunicación asertiva y productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica-2023". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

INDICADORES

COHERENCIA	: El ítem mide la variable presente en el cuadro de congruencia metodológica
CLARIDAD	: El ítem es claro (no genera confusión o contradicciones)
ESCALA	: El ítem puede ser contestado de acuerdo a la escala que presenta el instrumento.
RELEVANCIA	: El ítem, es ítem relevante para cumplir con las preguntas y objetivos del estudio.

Escala de valores

1: No es pertinente 2: Poco pertinente 3: Neutro 4: Pertinente 5: Muy pertinente

VARIABLE: Comunicación asertiva

DIMENSIÓN 1: Verbal

Indicador: Escrita

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
1	¿Tiene usted confianza para expresar lo que piensa o siente a sus superiores?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia				X		
2	¿Usted siente miedo al poner su firma dentro de un documento que contenga algún reclamo u observación contra sus supervisores?	Coherencia					X	17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
3	¿Le es mas facil conversar sobre alguna situacion del trabajo por celular que en persona?	Coherencia				X		16
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		

Indicador: Oral

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
4	¿Hablas o actuas sin medir las consecuencias?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia				X		
5	¿Cuándo quieres emitir un mensaje, lo haces de manera respetuosa y considerando los sentimientos de la otra persona?	Coherencia					X	18
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia				X		
6	¿Su superior se muestra amable para responder las consultas que tiene respecto al trabajo?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia				X		
7	¿Cuándo tiene algún desacuerdo lo expresa de manera abierta ante los demás?	Coherencia				X		18
		Claridad				X		
		Escala			X			
		Relevancia			X			
8	¿Cree usted que cuando sus compañeros realizan una critica lo hacen de una manera adecuada teniendo empatía?	Coherencia				X		18
		Claridad				X		
		Escala			X			
		Relevancia			X			

DIMENSIÓN 2: No verbal

Indicador: Kinesia

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
09	¿Considera que la forma de comunicación utilizado dentro de su trabajo es efectiva?	Coherencia				X		17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
10	¿Su superior utiliza un lenguaje apropiado al momento de emitir un criterio?	Coherencia				X		18
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
11	¿Cuándo te diriges a tu superior te expresas de manera clara y precisa?	Coherencia				X		17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		

Indicador: Proximia

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
12	¿Mantienes contacto visual cuando vas a comunicar algo a tu superior o compañero?	Coherencia				X		17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
13	¿Mantienes una distancia adecuada cuando te vas a dirigir a alguien?	Coherencia				X		16
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		

VARIABLE: Productividad laboral

DIMENSIÓN 1: Salario

Indicador: Mano de obra

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
21	¿La información financiera de la empresa esta orientados a los objetivos de la organización?	Coherencia				X		16
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		

Indicador : Convenios sindicales

N°	Ítem	Indicador	1	2	3	4	5	Total
22	¿Considera usted que los acuerdos puntuados en su contrato son respetados por el gerente de la empresa?	Coherencia				X		16
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		

Indicador: Experiencia del trabajador

N°	Ítem	Indicador	1	2	3	4	5	Total
23	¿Considera usted que su salario es acorde a su experiencia laboral?	Coherencia				X		16
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		

Indicador: Legislación laboral

N°	Ítem	Indicador	1	2	3	4	5	Total
24	¿Cree usted que se respetan sus derechos de acuerdo con la legislación laboral peruana?	Coherencia					X	18
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia				X		

DIMENSIÓN 2: Clima laboral

Indicador: Motivación

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
25	¿Recibe algún mensaje motivador por parte de su superior o compañeros?	Coherencia					X	16
		Claridad			X			
		Escala					X	
		Relevancia			X			
26	¿La empresa le otorga bonificaciones e incentivos con la finalidad de mejorar su productividad laboral?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	

Indicador: Compromiso

N°	Ítem	Indicador	1	2	3	4	5	Total
27	¿Considera que sus compañeros cumplen con responsabilidad, compromiso y eficiencia sus actividades laborales?	Coherencia					X	18
		Claridad					X	
		Escala			X			
		Relevancia					X	

Indicador: Participación

N°	Ítem	Indicador	1	2	3	4	5	Total
28	¿Existe participacion por parte suya y de sus compañeros durante una reunion con su superior?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala				X		
		relevancia					X	

DIMENSIÓN 3: Paraverbal

Indicador: Cualidades de la voz

N°	Ítem	Indicador	1	2	3	4	5	Total
14	¿Cuándo tienes una critica hacia tu compañero tu postura corporal y gestualidad expresan lo que quieres decir?	Coherencia			X			18
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	
15	¿Cuándo su superior se dirige hacia usted la expresion y mirada que emite le produce confianza para expresar sus opiniones?	Coherencia			X			18
		Claridad					X	
		Escala					X	
		relevancia					X	
16	¿El volumen de voz que tiene es el adecuado cuando se dirige hacia sus compañeros?	Coherencia			X			18
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	
17	¿Cuando su superior se dirige ante usted el tono y articulación al hablar es el adecuado?	Coherencia			X			18
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	

Indicador: Vocalizaciones

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
18	¿Controlas tus sentimientos (llanto, furia, gritos) cuando alguien hace una crítica hacia tu persona?	Coherencia				X		16
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
19	¿Cuándo quieres hacer una crítica a un compañero buscas el tiempo y momento adecuado para hacerlo?	Coherencia				X		16
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
20	¿Cuando se realiza una reunión de trabajadores, mantienen un tono de voz adecuado?	Coherencia				X		16
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		


 Mag.Psic. German Félix Palomino Vega
 Evaluador

CONSTANCIA

Juicio de expertos

Yo, **GERMÁN FÉLIX PALOMINO VEGA**, con Documento Nacional de identidad N° 44528343, certifico que realicé el juicio de experto de los instrumentos “COMUNICACIÓN ASERTIVA” y “PRODUCTIVIDAD LABORAL”, presentados por el bachiller ACOSTA LÓPEZ, Eduardo Rubén, con DNI N° 46671331, en la investigación titulada: “COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA CHINA RAILWAY TUNNEL GROUP SUCURSAL DE PERÚ HUANCAVELICA-2023”.

Huancayo, 08 de agosto 2023



GERMÁN FÉLIX PALOMINO VEGA
PSICÓLOGO
C. 31369

Psic. Mg. GERMAN FELIX PALOMINO VEGA

DNI N°: 44528343



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad De Ciencias De La Salud
Escuela Profesional De Psicología

Instrumento para validar un cuestionario
Método basado en juicio de expertos
Coeficiente de validez de contenido (Hernández-Nieto, 2002)

Evaluador	Pool Rudy Aquino Martinez	DNI	47447555
Institución	Instituto de medicina legal	Teléfono	985995098
Cargo	Psicólogo forense	Fecha	07/08/2023

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Comunicación asertiva" y "Productividad laboral" que hacen parte de la investigación "Comunicación asertiva y productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica-2023". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

INDICADORES	
COHERENCIA	: El ítem mide la variable presente en el cuadro de congruencia metodológica
CLARIDAD	: El ítem es claro (no genera confusión o contradicciones)
ESCALA	: El ítem puede ser contestado de acuerdo a la escala que presenta el instrumento.
RELEVANCIA	: El ítem, es ítem relevante para cumplir con las preguntas y objetivos del estudio.

Escala de valores				
1: No es pertinente	2: Poco pertinente	3: Neutro	4: Pertinente	5: Muy pertinente

VARIABLE: Comunicación asertiva

DIMENSIÓN 1: Verbal

Indicador: Escrita

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
1	¿Tiene usted confianza para expresar lo que piensa osiente a sus superiores?	Coherencia			X			15
		Claridad				X		
		Escala					X	
		Relevancia				X		
2	¿Usted siente miedo al poner su firma dentro de un documento que contenga algún reclamo u observación contra sus supervisores?	Coherencia					X	19
		Claridad				X		
		Escala					X	
		Relevancia					X	
3	¿Le es más fácil conversar sobre alguna situación (problema) del trabajo por celular que en persona?	Coherencia			X			15
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		

Indicador: Oral

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
4	¿Hablas o actúas sin medir las consecuencias?	Coherencia				X		17
		Claridad				X		
		Escala					X	
		Relevancia				X		
5	¿Cuándo quieres emitir un mensaje, lo haces de manera respetuosa y considerando los sentimientos de la otra persona?	Coherencia					X	18
		Claridad				X		
		Escala					X	
		Relevancia				X		
6	¿Su superior, se muestra amable para responder las consultas que tiene respecto al trabajo?	Coherencia				X		18
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia				X		
7	¿Cuándo tiene algún desacuerdo lo expresa de manera abierta ante los demás?	Coherencia				X		16
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
8	¿Cree usted que cuando sus compañeros realizan una crítica lo hacen de una manera adecuada teniendo empatía?	Coherencia				X		17
		Claridad				X		
		Escala					X	
		relevancia				X		

DIMENSIÓN 2: No verbal

Indicador: Kinesia

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
09	¿Considera que la forma de comunicación utilizado dentro de su trabajo es efectiva?	Coherencia				X		16
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
10	¿Su superior utiliza un lenguaje apropiado al momento de emitir un (una crítica, comentario) criterio?	Coherencia				X		15
		Claridad			X			
		Escala					X	
		Relevancia				X		
11	¿Cuándo te diriges a tu superior te expresas de manera clara y precisa?	Coherencia					X	18
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia					X	

Indicador: Proximia

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
12	¿Mantienes contacto visual cuando vas a comunicar algo a tu superior o compañero?	Coherencia					X	17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
13	¿Mantienes una distancia adecuada cuando te vas a dirigir (acercarte) a alguien?	Coherencia				X		16
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		

VARIABLE: Productividad laboral

DIMENSIÓN 1: Salario

Indicador: Mano de obra

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
21	¿La información financiera de la empresa esta orientados a los objetivos de la organización?	Coherencia				X		16
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		

Indicador: Convenios sindicales

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
22	¿Considera usted que los acuerdos puntuados en su contrato son respetados por el gerente de la empresa?	Coherencia					X	17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		

Indicador: Experiencia del trabajador

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
23	¿Considera usted que su salario es acorde a su experiencia laboral?	Coherencia					X	18
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		

Indicador: Legislación laboral

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
24	¿Cree usted que se respetan sus derechos de acuerdo con la legislación laboral peruana?	Coherencia					X	18
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		

DIMENSIÓN 2: Clima laboral

Indicador: Motivación

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
25	¿Recibe algún mensaje motivador por parte de su superior o compañeros?	Coherencia				X		16
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
26	¿La empresa le otorga bonificaciones e incentivos con la finalidad de mejorar su productividad laboral?	Coherencia				X		17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		

Indicador: Compromiso

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
27	¿Considera que sus compañeros cumplen con responsabilidad, compromiso y eficiencia sus actividades laborales?	Coherencia					X	16
		Claridad			X			
		Escala			X			
		Relevancia			X			

Indicador: Participación

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
28	¿Existe participación por parte suya y de sus compañeros durante una reunion con su superior?	Coherencia					X	18
		Claridad				X		
		Escala				X		
		relevancia				X		

DIMENSIÓN 3: Paraverbal

Indicador: Cualidades de la voz

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
14	¿Cuándo tienes una crítica hacia tu compañero, tu postura corporal y gestualidad expresan lo que quieres decir?	Coherencia			X			15
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
15	¿Cuándo su(tu) superior se dirige hacia usted la expresión y mirada que emite le produce confianza para expresar sus opiniones?	Coherencia			X			17
		Claridad				X		
		Escala					X	
		relevancia					X	
16	¿El volumen de voz que tiene es el adecuado cuando se dirige hacia sus compañeros?	Coherencia					X	18
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	
17	¿Cuándo su superior se dirige ante usted el tono y articulación al hablar es el adecuado?	Coherencia					X	18
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	

Indicador: Vocalizaciones

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
18	¿Controlas tus sentimientos (llanto, furia, gritos) cuando alguien (te hace una crítica) hace una crítica hacia tu persona?	Coherencia					X	15
		Claridad			X			
		Escala					X	
		Relevancia					X	
19	¿Cuándo quieres hacer una crítica a un compañero buscas el tiempo y momento adecuado para hacerlo?	Coherencia					X	18
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	
20	¿Cuándo se realiza una reunión de trabajadores, mantienen un tono de voz adecuado?	Coherencia					X	16
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	



Mg.Psic. Pool Rudy Aquino Martinez
Evaluador

CONSTANCIA

Juicio de expertos

Yo, **POOL RUDY AQUINO MARTINEZ**, con Documento Nacional de identidad N° 47447555, certifico que realicé el juicio de experto de los instrumentos “COMUNICACIÓN ASERTIVA” y “PRODUCTIVIDAD LABORAL”, presentados por el bachiller ACOSTA LÓPEZ, Eduardo Rubén, con DNI N° 46671331, en la investigación titulada: “COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA CHINA RAILWAY TUNNEL GROUP SUCURSAL DE PERÚ HUANCAVELICA-2023”.

Huancayo, 07 de agosto 2023



Pool R. Aquino Martinez
PSICÓLOGO

Nombres y Apellidos: Pool Rudy Aquino Martínez

DNI N°: 47447555



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad De Ciencias De La Salud
Escuela Profesional De Psicología



**Instrumento para validar un cuestionario
Método basado en juicio de expertos
Coeficiente de validez de contenido (Hernández-Nieto, 2002)**

Evaluador	Jessica Karina Vela Acevedo	DNI	40707252
Institución	ESSALUD JUNIN	Teléfono	947961130
Cargo	PSICOLOGA ESSALUD	Fecha	07/08/2023

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Comunicación asertiva" y "Productividad laboral" que hacen parte de la investigación "Comunicación asertiva y productividad laboral en trabajadores de la empresa China Railway Tunnel Group sucursal de Perú Huancavelica-2023". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

INDICADORES	
COHERENCIA	: El ítem mide la variable presente en el cuadro de congruencia metodológica
CLARIDAD	: El ítem es claro (no genera confusión o contradicciones)
ESCALA	: El ítem puede ser contestado de acuerdo a la escala que presenta el instrumento.
RELEVANCIA	: El ítem, es ítem relevante para cumplir con las preguntas y objetivos del estudio.

Escala de valores				
1: No es pertinente	2: Poco pertinente	3: Neutro	4: Pertinente	5: Muy pertinente

VARIABLE: Comunicación asertiva

DIMENSIÓN 1: Verbal

Indicador: Escrita

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
1	¿Tiene usted confianza para expresar lo que piensa o siente a sus superiores?	Coherencia				X		18
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	
2	¿Usted siente miedo al poner su firma dentro de un documento que contenga algún reclamo u observación contra sus supervisores?	Coherencia					X	17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
3	¿Le es mas facil conversar sobre alguna situacion del trabajo por celular que en persona?	Coherencia					X	17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		

Indicador: Oral

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
4	¿Hablas o actuas sin medir las consecuencias?	Coherencia					X	18
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia					X	
5	¿Cuándo quieres emitir un mensaje, lo haces de manera respetuosa y considerando los sentimientos de la otra persona?	Coherencia				X		17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia					X	
6	¿Su superior se muestra amable para responder las consultas que tiene respecto al trabajo?	Coherencia					X	18
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
7	¿Cuándo tiene algún desacuerdo lo expresa de manera abierta ante los demás?	Coherencia				X		18
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia					X	
8	¿Cree usted que cuando sus compañeros realizan una critica lo hacen de una manera adecuada teniendo empatía?	Coherencia				X		17
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia				X		

DIMENSIÓN 2: No verbal

Indicador: Kinesia

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
09	¿Considera que la forma de comunicación utilizado dentro de su trabajo es efectiva?	Coherencia				X		17
		Claridad				X		
		Escala					X	
		Relevancia				X		
10	¿Su superior utiliza un lenguaje apropiado al momento de emitir un criterio?	Coherencia					X	18
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia				X		
11	¿Cuándo te diriges a tu superior te expresas de manera clara y precisa?	Coherencia				X		17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia					X	

Indicador: Proximia

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
12	¿Mantienes contacto visual cuando vas a comunicar algo a tu superior o compañero?	Coherencia					X	17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
13	¿Mantienes una distancia adecuada cuando te vas a dirigir a alguien?	Coherencia				X		17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		

VARIABLE: Productividad laboral**DIMENSIÓN 1: Salario****Indicador: Mano de obra**

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
21	¿La información financiera de la empresa esta orientados a los objetivos de la organización?	Coherencia				X		16
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		

Indicador: Convenios sindicales

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
22	¿Considera usted que los acuerdos puntuados en su contrato son respetados por el gerente de la empresa?	Coherencia					X	17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		

Indicador: Experiencia del trabajador

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
23	¿Considera usted que su salario es acorde a su experiencia laboral?	Coherencia					X	17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		

Indicador: Legislación laboral

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
24	¿Cree usted que se respetan sus derechos de acuerdo con la legislación laboral peruana?	Coherencia					X	18
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia				X		

DIMENSIÓN 2: Clima laboral**Indicador: Motivación**

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
25	¿Recibe algún mensaje motivador por parte de su superior o compañeros?	Coherencia					X	16
		Claridad			X			
		Escala				X		
		Relevancia			X			
26	¿La empresa le otorga bonificaciones e incentivos con la finalidad de mejorar su productividad laboral?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia				X		

Indicador: Compromiso

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
27	¿Considera que sus compañeros cumplen con responsabilidad, compromiso y eficiencia sus actividades laborales?	Coherencia					X	18
		Claridad					X	
		Escala			X			
		Relevancia					X	

Indicador: Participación

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
28	¿Existe participación por parte suya y de sus compañeros durante una reunion con su superior?	Coherencia					X	18
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia					X	

DIMENSIÓN 3: Paraverbal**Indicador: Cualidades de la voz**

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
14	¿Cuándo tienes una crítica hacia tu compañero tu postura corporal y gestualidad expresan lo que quieres decir?	Coherencia			X			18
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	
15	¿Cuándo su superior se dirige hacia usted la expresion y mirada que emite le produce confianza para expresar sus opiniones?	Coherencia			X			17
		Claridad				X		
		Escala					X	
		Relevancia					X	
16	¿El volumen de voz que tiene es el adecuado cuando se dirige hacia sus compañeros?	Coherencia				X		18
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	
17	¿Cuando su superior se dirige ante usted el tono y articulación al hablar es el adecuado?	Coherencia			X			18
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	

Indicador: Vocalizaciones

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
18	¿Controlas tus sentimientos (llanto, furia, gritos) cuando alguien hace una crítica hacia tu persona?	Coherencia				X		16
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
19	¿Cuándo quieres hacer una crítica a un compañero buscas el tiempo y momento adecuado para hacerlo?	Coherencia					X	17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
20	¿Cuando se realiza una reunión de trabajadores, mantiene un tono de voz adecuado?	Coherencia				X		16
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		

J. Karina Vela
 Mag. Psic. Karina Vela Acevedo
 Psicóloga Sistémica
 RNE 0099

Mag. Psic. Jessica Karina Vela Acevedo
 Evaluadora

CONSTANCIA

Juicio de expertos

Yo, **JESSICA KARINA VELA ACEVEDO**, con Documento Nacional de identidad N° 40707252, certifico que realicé el juicio de experto de los instrumentos “COMUNICACIÓN ASERTIVA” y “PRODUCTIVIDAD LABORAL”, presentados por el bachiller ACOSTA LÓPEZ, Eduardo Rubén, con DNI N° 46671331, en la investigación titulada: “COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA CHINA RAILWAY TUNNEL GROUP SUCURSAL DE PERÚ HUANCAVELICA-2023”.

Huancayo, 07 de agosto 2023



Mg. Dr. Jessica Vela Acevedo
Psicoterapeuta Familiar Sistémica
C.Ps.R. 10041 RNE: 0099

Nombres y Apellidos: JESSICA KARINA VELA ACEVEDO
DNI N°: 40707252

Anexo 10. Confiabilidad del instrumento

Variable X: Comunicación asertiva

datos.eduardo.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 67 de 67 variables

Informes
Estadísticos descriptivos
Estadísticas Bayesianas
Tablas
Comparar medias
Modelo lineal general
Modelos lineales generalizados
Modelos mixtos
Correlacionar
Regresión
Loglineal
Redes neuronales
Clasificar
Reducción de dimensiones
Escala
Pruebas no paramétricas
Predicciones
Superf. w.
Escalamiento multidimensional (ALSCAL)...
Respuesta múltiple
Análisis de valores perdidos...
Imputación múltiple
Muestras complejas
Simulación...
Control de calidad
Modelado espacial y temporal...
Marketing directo

Visible: 67 de 67 variables

Item6 Item7 Item8 Item9 Item10 Item11 Item12 Item13 Item14 Item15 Item16 Item17

1 JR Casi siempre Casi siempre
2 ECMA Casi siempre A veces
3 ICHIA A veces Casi nunca
4 MRS Siempre A veces
5 JCM Siempre Siempre
6 E Siempre Siempre
7 CFN Casi siempre Casi nunca
8 Y Casi siempre A veces
9 RPJ Casi siempre A veces
10 VGHS Casi siempre Casi nunca
11 CLV A veces Casi nunca
12 AFAI Siempre A veces
13 LD Casi siempre Siempre
14 TAH Casi siempre Nunca
15 CFJM Siempre Nunca
16 HBA Siempre Casi siempre
17 JR Siempre Casi nunca
18 RRR Siempre A veces
19 YTT Casi siempre Casi siempre
20 ACF Siempre Nunca
21 JMCF Siempre Nunca
22 BRR Casi siempre A veces
23 ESF Siempre Casi siempre
24 CAC Casi nunca Casi nunca
25 SGB A veces A veces
26 TMJS Siempre A veces
27 RPRD Nunca Casi nunca

Vista de datos Vista de variables

Análisis de fiabilidad. IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

datos.eduardo.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 67 de 67 variables

1 JR Casi siempre Casi siempre
2 ECMA Casi siempre A veces
3 ICHIA A veces Casi nunca
4 MRS Siempre A veces
5 JCM Siempre Siempre
6 E Siempre Siempre
7 CFN Casi siempre Casi nunca
8 Y Casi siempre A veces
9 RPJ Casi siempre A veces
10 VGHS Casi siempre Casi nunca
11 CLV A veces Casi nunca
12 AFAI Siempre A veces
13 LD Casi siempre Siempre
14 TAH Casi siempre Nunca
15 CFJM Siempre Nunca
16 HBA Siempre Casi siempre
17 JR Siempre Casi nunca
18 RRR Siempre A veces
19 YTT Casi siempre Casi siempre
20 ACF Siempre Nunca
21 JMCF Siempre Nunca
22 BRR Casi siempre A veces
23 ESF Siempre Casi siempre
24 CAC Casi nunca Casi nunca
25 SGB A veces A veces
26 TMJS Siempre A veces
27 RPRD Nunca Casi nunca

Análisis de fiabilidad

Elementos:
1. ¿Tiene usted confianza pa...
2. ¿Usted siente miedo al po...
3. ¿Le es mas fácil conversa...
4. ¿Hablas o actúas sin med...
5. ¿Cuándo quieres emitir u...
6. ¿Su superior se muestra...

Puntuaciones:

Modelo: Alfa

Etiqueta de escala:

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Anexo 11. Método de Baremación

Estadísticos

SUMA_V1

N	Válido	161
	Perdidos	0
Minimo		41.00
Máximo		95.00
Percentiles	30	72.0000
	70	81.0000

41	72	81	95
MIN	PER30	PER70	MAX

41-72	Mala	1
73-81	Regular	2
82-95	Buena	3

Estadísticos

SUMA_V1_D1

N	Válido	161
	Perdidos	0
Minimo		16.00
Máximo		37.00
Percentiles	30	25.0000
	70	29.0000

16	25	29	37
MIN	PER30	PER70	MAX

16-25	Mala	1
26-29	Regular	2
30-37	Buena	3

Estadísticos

SUMA_V1_D2

N	Válido	161
	Perdidos	0
Minimo		12.00
Máximo		25.00
Percentiles	30	20.0000
	70	23.0000

12	20	23	25
MIN	PER30	PER70	MAX

12-20	Mala	1
21-23	Regular	2
24-25	Buena	3

Estadísticos

SUMA_V1_D3

N	Válido	161
	Perdidos	0
Minimo		13.00
Máximo		35.00
Percentiles	30	26.0000
	70	30.0000

13	26	30	35
MIN	PER30	PER70	MAX

13-26	Mala	1
27-30	Regular	2
31-35	Buena	3

Estadísticos

SUMA_V2

N	Válido	161
	Perdidos	0
Minimo		63.00
Máximo		96.00
Percentiles	30	71.6000
	70	82.4000

63	72	82	96
MIN	PER30	PER70	MAX

63-72	Deficiente	1
73-82	Regular	2
83-96	Optima	3

Estadísticos

SUMA_V2_D1

N	Válido	161
	Perdidos	0
Minimo		11.00
Máximo		20.00
Percentiles	30	14.0000
	70	17.0000

11	14	17	20
MIN	PER30	PER70	MAX

11-14	Deficiente	1
15-17	Regular	2
18-20	Optima	3

Estadísticos

SUMA_V2_D2

N	Válido	161
	Perdidos	0
Minimo		8.00
Máximo		20.00
Percentiles	30	12.0000
	70	14.4000

8	12	14	20
MIN	PER30	PER70	MAX

8-12	Deficiente	1
13-14	Regular	2
15-20	Optima	3

Estadísticos

SUMA_V2_D3

N	Válido	161
	Perdidos	0
Minimo		4.00
Máximo		15.00
Percentiles	30	11.0000
	70	12.0000

4	10	12	15
MIN	PER30	PER70	MAX

4-10	Deficiente	1
11-12	Regular	2
13-15	Optima	3

Estadísticos

SUMA_V2_D4

N	Válido	161
	Perdidos	0
Mínimo		5.00
Máximo		10.00
Percentiles	30	7.0000
	70	9.0000

	5	6	8	10
	MIN	PER30	PER70	MAX
5-6		Deficiente		1
7-8		Regular		2
9-10		Optima		3

Estadísticos

SUMA_V2_D5

N	Válido	161
	Perdidos	0
Mínimo		5.00
Máximo		10.00
Percentiles	30	8.0000
	70	9.0000

	5	6	8	10
	MIN	PER30	PER70	MAX
5-6		Deficiente		1
7-8		Regular		2
9-10		Optima		3

Estadísticos

SUMA_V2_D6

N	Válido	161
	Perdidos	0
Mínimo		3.00
Máximo		5.00
Percentiles	30	4.0000
	70	5.0000

	2	3	5	7
	MIN	PER30	PER70	MAX
2-3		Deficiente		1
4-5		Regular		2
6-7		Optima		3

Estadísticos

SUMA_V2_D7

N	Válido	161
	Perdidos	0
Mínimo		6.00
Máximo		10.00
Percentiles	30	7.0000
	70	8.0000

	5	6	8	10
	MIN	PER30	PER70	MAX
5-6		Deficiente		1
7-8		Regular		2
9-10		Optima		3

Estadísticos

SUMA_V2_D8

N	Válido	161
	Perdidos	0
Mínimo		5.00
Máximo		10.00
Percentiles	30	6.0000
	70	8.0000

	5	6	8	10
	MIN	PER30	PER70	MAX
5-6		Deficiente		1
7-8		Regular		2
9-10		Optima		3

Anexo 12. Evidencias



