

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESARROLLO
ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA
COMERCIAL, DISTRITO PUENTE PIEDRA, AÑO
2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Carmen Rosa Contreras Garcia

Neyda Zulueta Linares

Asesor:

Mg. Daniel Amadeo Robles Fabián

<https://orcid.org/000-0002-1975-4406>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	María Jeanett Ramos Caveró	10683974
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Elizabeth Emperatriz García Salirrosas	09725194
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Luis Ricardo Cárdenas Torres	09980786
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Objetivos	16
1.4. Hipótesis	17
1.5. Bases Teóricas	17
1.6. Justificación de la investigación	20
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	21
2.1. Tipo de investigación	21
2.2. Población y muestra	22
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	23
2.4. Procedimiento de recolección de datos	24
2.5. Análisis de datos	25

2.6. Aspectos Éticos	25
CAPÍTULO III: RESULTADOS	26
3.1. Resultados descriptivos	26
3.2. Resultados Inferenciales	27
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	31
REFERENCIAS	34
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Confiabilidad de la variable de investigación	24
Tabla 2: Nivel de Comunicación Asertiva en los trabajadores	26
Tabla 3: Nivel de Desarrollo Organizacional en los trabajadores	26
Tabla 4: Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)	27
Tabla 5: Correlación de la variable Comunicación Asertiva y variable Desarrollo Organizacional	28
Tabla 6: Correlación de la dimensión Asertividad y variable Desarrollo Organizacional	28
Tabla 7: Correlación de la dimensión Asertividad Indirecta y variable Desarrollo Organizacional	29
Tabla 8: Correlación de la dimensión No Asertividad y variable Desarrollo Organizacional	30

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Nivel de Comunicación Asertiva en los trabajadores	26
Figura 2: Nivel de Desarrollo Organizacional en los trabajadores	27

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la comunicación asertiva y el desarrollo organizacional en una empresa comercial en el distrito de Puente Piedra, año 2021. El estudio se basó en un enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 53 trabajadores de la empresa. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios, donde mediante la escala de Likert la variable comunicación asertiva obtuvo un alfa de Cronbach de 0.834 y la variable desarrollo organizacional un 0.835. A su vez, la comunicación asertiva estaba conformada por 3 dimensiones: asertividad, asertividad indirecta y no asertividad; la variable desarrollo organizacional contenía 3 dimensiones también: gestión del cambio, clima organizacional y planeación. Se usaron herramientas de Microsoft Excel y el programa SPSS V25 para analizar y procesar los datos. Los resultados de la investigación arrojaron un nivel de correlación entre las variables de estudio del 0,555 y se concluyó que existe relación moderada entre la comunicación asertiva y el desarrollo organizacional en una empresa comercial de Puente Piedra.

PALABRAS CLAVES: Comunicación asertiva, desarrollo organizacional, comportamiento organizacional, asertividad, asertividad indirecta, eficacia, eficiencia.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the relationship between assertive communication and organizational development in a commercial company in the Puente Piedra district, year 2021. The study was based on a quantitative approach, correlational scope, non-experimental and cut-off design cross. The sample consisted of 53 company workers. The survey was used as a technique and two questionnaires as an instrument, where through the Likert scale the assertive communication variable obtained a Cronbach's alpha of 0.834 and the organizational development variable 0.835. In turn, assertive communication was made up of 3 dimensions: assertiveness, indirect assertiveness and non-assertiveness; the organizational development variable also contained 3 dimensions: change management, organizational climate and planning. Microsoft Excel tools and the SPSS V25 program were used to analyze and process the data. The results of the investigation showed a level of correlation between the study variables of 0.555 and it was concluded that there is a moderate relationship between assertive communication and organizational development in a commercial company in Puente Piedra.

KEY WORDS: Assertive communication, organizational development, organizational behavior, assertiveness, indirect assertiveness, efficacy, efficiency.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Aguilar, M. (2018). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25629/Aguilar_LM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom. Recuperado de <http://www.rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación (3ª ed.)*. Colombia: Pearson. Recuperado de <https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación (4ª ed.)*. Colombia: Pearson. Recuperado de <https://bookshelf.vitalsource.com/reader/books/9789586993098/pageid/5>
- Calderón, H. (2017). *Asertividad y Comunicación Organizacional*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Calderon-Hector.pdf>
- Calderón, L. (2017). *Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la unidad educativa Martha Bucaram de Roldós*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21331/1/proyecto%20de%20comunicacion%20asertiva%20tesis.pdf>
- Cantillo, M. (2014). *El uso del lenguaje no verbal en la comunicación docente*

universitaria, implicaciones y efectos en la eficacia comunicativa. (Tesis Doctoral).

Universidad de Alicante. Recuperado de
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/46195/1/tesis_martha_graciela_cantillo_sanabria.pdf

Castro, G. & Calzadilla, G. (2021). *La Comunicación Asertiva. Una Mirada Desde La Psicología De La Educación.* Didascalía: Didáctica y Educación, 12(3) pp. 131–151. Recuperado de
<https://pwebesco.bibliotecaupn.elogim.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=511e9a5d-ffa0-49b8-aaa7-78f38066dc37%40redis>

Charry, H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el Sector Público.* Comuniación, 9, pp. 25-34. Recuperado de
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>

Choqueanco, M. & Lupaca, L. (2019). *Programa de habilidades sociales para incrementar el nivel de asertividad en los estudiantes del 4to grado de secundaria de la I.E.P. Virgen del Rosario, Arequipa – 2019.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú. Recuperado de
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9759/PScholm1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Clavijo, F. & Bustamante, U. (2019). *Comunicación asertiva y productiva: Casos de estudio en Manizales.* Ciencias Sociales Aplicadas-NOVUM, 9, pp.261-285. Recuperado de
<https://www.redalyc.org/journal/5713/571360739013/571360739013.pdf>

Durán, A. (2018). *Gestión del Cambio.* España: Elearning. Recuperado de
<https://cutt.ly/6GXYet1>

- Escurra, J. (2018). *El Liderazgo y su relación con el Desarrollo Organizacional en la Notaría Gómez Anaya, Comas-Lima 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24597/Escurra_MJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escriba, J. (2019). *Relación entre asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital IIE-Bellavista en el año 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30211/Escriba_CJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, M. & Díaz, R. (2004). *Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)*. México: Manual Moderno. Recuperado de <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/archivos/bgtq8/html/test2/EMA.pdf>
- Gambeta, M. (2015). *Estrategias de capacitación desarrolladas en un entorno corporativo estatal en Uruguay*. Cuadernos de Investigación Educativa, 6(2) pp. 71-88. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=443643897005>
- González, A. (2019). *Desarrollo organizacional de la "A" a la "Z"*. México: Pacj. Recuperado de <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/40938>
- Griffin, R., Phillips, J. & Gully, S. (2017). *Comportamiento organizacional: Administración de personas y organizaciones (12a. ed.)*. ProQuest Ebook Central. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación. (6ª. ed.)* México: McGraw Hill. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp->

content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Hernández, V., Herrera, K. & Mena, M. (2019). *Entrenamiento socio-psicológico para mejorar la competencia comunicativa interpersonal: estudio de un caso*. Comuniación, 10 pp. 5-20. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682019000100001&lang=es

Lara, L. (2021). *La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas*. Sinergia Académica, 4 pp. 41-70. Recuperado de <https://wwwproquest.bibliotecaupn.elogim.com/docview/2632744845/fulltextPDF/92C15F6A03F849FEPQ/1?accountid=36937>

Lazo, K. & Velásquez, M. (2017). *La comunicación interna y el desarrollo organizacional en la Financiera Qapaq Agencia Huancayo 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Los Andes, UPLA, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/339/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, L. (2016). *Cultura organizacional: entre el individualismo y el colectivismo*. ProQuest Ebook Central. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Maluenda, J., Navarro, G. y Varas, M. (2017). *Asertividad: Diferencias de sexo en estudiantes universitarios chilenos medidas a través del Inventario de Gambrill y Richey*. Estudios y Experiencias en Educación, 16 (31) pp. 55-68. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2431/243152008004.pdf>

Monroy, M. & Nava, N. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Lapislázuli. Recuperado de <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/172512>

- Oyola, J. (2018). *La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A.S.* (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://n9.cl/nv6yj>
- Parra, M., Visbal, O., Duran, S. & Badde, G. (2019). *Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional*. Interdisciplinaria, 36, pp. 155-170. Recuperado de <http://www.scielo.org.ar/pdf/interd/v36n1/v36n1a11.pdf>
- Peña, M. (2017). *El nivel de desarrollo organizacional en la Unidad De Gestión Educativa Local (UGEL) N°01- Distrito El Porvenir-Trujillo-2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, UCV, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9876/pe%C3%B1a_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pesántez, S. & Guapacaza, D. (2012). *Análisis del comportamiento organizacional del personal docente, administrativo y de servicios de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Cuenca*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1939/12/UPS-CT002338.pdf>
- Pimienta, J., Estrada, R. & De La Orden, A. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson. Recuperado de <https://bookshelf.vitalsource.com/reader/books/9786073244336/pageid/5>
- Pinto, M. (2012). *Desarrollo organizacional*. Editorial Red Tercer Milenio. Recuperado de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_organizational.pdf

Reyes, C. & Ayarza, A. (2018). *La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los operarios de industrias San Miguel en el 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, UPC, Perú. Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624207/AYARZA_RA.pdf?sequence=9&isAllowed=y

Rulicki, S. & Cherny, M. (2010). *Comunicación no verbal: cómo la inteligencia emocional se expresa a través de los gestos*. Editorial Granica. ProQuest Ebook Central. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>.

Sánchez, J. (2018). *Comunicación organizacional interna y desarrollo organizacional en la Institución Educativa Domingo Mandamiento Sipán, Hualmay, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Recuperado de <http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/2149/SANCHEZ%20GUERRA%20JAVIER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres, L. (2017). *La comunicación asertiva y el clima laboral en la Institución Educativa 27 de diciembre Lambayeque 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú. Recuperado de https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9131/Torres_Chich%C3%B3n_Lenin_Maotsetung.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, Z. & Torres, H. (2014). *Planeación y Control*. México: Patria. Recuperado de <https://ebookcentral.bibliotecaupn.elogim.com/lib/upnpe/reader.action?docID=3227517&query=planeacion>

Torres, Z. (2014). *Administración estratégica*. México: Patria. Recuperado de

<https://ebookcentral.bibliotecaupn.elogim.com/lib/upnpe/reader.action?docID=3227306&query=planeacion#>

- Velázquez, A. & Peinado, José. (2010). *Propuesta de un programa de capacitación para el personal de apoyo y asistencia a la educación del Instituto Politécnico Nacional: un estudio de caso, el centro de investigación e innovación tecnológica*. Investigación Administrativa, (106) pp. 83-96. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456045212005>
- Vera, M. (2020). *Comunicación asertiva y desarrollo organizacional en I.E. Públicas de Trujillo, 2020*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, UCV, Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47512/Vera_AMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vilca, I. (2019). *Comunicación asertiva y clima organizacional en las instituciones educativas secundarias del distrito de Patambuco – 2019*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Altiplano, UNA, Perú. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12261/Isidro_Vilca_Medina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villavicencio, V. & Ocaña, I. (2017). *El coaching como herramienta para mitigar la resistencia al proceso de cambio organizacional*. Palermo Business Review, (16) pp. 83-100. Recuperado de https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr16/PBR_16_06.pdf
- Vivas, A. & Saavedra, P. (2019). *Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018*. Scientific 4, pp. 116-135. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=563662173008>

Yavar, F. (2021). *Comunicación asertiva institucional y el clima organizacional en la Dirección de Salud Red Bonilla, La Punta del Callao*. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Martín de Porres, Perú. Recuperado de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8650/YAVAR_RF.pdf?sequence=1&isAllowed=y