

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA  
QUÍMICA**



**“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNAC-AÑO 2022”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y  
DESARROLLO HUMANO**

**AUTOR: OSCAR BRICCIO RODRIGUEZ MENDOZA**

**ASESOR: DR. OSCAR JUAN RODRIGUEZ TARANCO**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO  
HUMANO**

Callao, 2023











PERÚ



## Document Information

Analyzed document	Tesis ORM_16_11_23.pdf (D179783822)
Submitted	2023-11-24 17:18:00
Submitted by	
Submitter email	fiq.posgrado@unac.edu.pe
Similarity	10%
Analysis address	fiq.posgrado.unac@analysis.arkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>TESIS JIMENEZ- ROSAS al 15-09-2021.docx</b> Document TESIS JIMENEZ- ROSAS al 15-09-2021.docx (D114927826)	 3
<b>W</b>	URL: <a href="https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.163.4994">https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.163.4994</a> Fetched: 2023-11-24 17:19:00	 2
<b>W</b>	URL: <a href="http://hdl.handle.net/20.500.12952/2850">http://hdl.handle.net/20.500.12952/2850</a> Fetched: 2023-11-24 17:19:00	 2
<b>W</b>	URL: <a href="https://hdl.handle.net/20.500.14138/2355">https://hdl.handle.net/20.500.14138/2355</a> Fetched: 2023-11-24 17:19:00	 3
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / INFORME FINAL - RODRIGUEZ TARANCO OSCAR JUAN.pdf</b> Document INFORME FINAL - RODRIGUEZ TARANCO OSCAR JUAN.pdf (D129439467) Submitted by: fiq.investigacion@unac.edu.pe Receiver: fiq.investigacion.unac@analysis.arkund.com	 1
<b>SA</b>	<b>TT2_EF_Wilson Flores Silvia Fabiola.docx</b> Document TT2_EF_Wilson Flores Silvia Fabiola.docx (D121084318)	 4
<b>SA</b>	<b>TT2-9740-T-Jurupe Chileno Luis Alberto.docx</b> Document TT2-9740-T-Jurupe Chileno Luis Alberto.docx (D119388970)	 1
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / TESIS FINAL CERNA-DELGADO-SILVA-VF-USA2.pdf</b> Document TESIS FINAL CERNA-DELGADO-SILVA-VF-USA2.pdf (D143786612) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.arkund.com	 3
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / 2.-Formato 10A Estructura INFORME_FINAL_ACTITUD_DOC_Y_REND-2023 --.pdf</b> Document 2.-Formato 10A Estructura INFORME_FINAL_ACTITUD_DOC_Y_REND-2023 --.pdf (D166260123) Submitted by: fiq.investigacion@unac.edu.pe Receiver: fiq.investigacion.unac@analysis.arkund.com	 1
<b>W</b>	URL: <a href="https://repository.eia.edu.co/server/api/core/bitstreams/5aed4c3c-154b-45ee-805f-36e24998302d/...">https://repository.eia.edu.co/server/api/core/bitstreams/5aed4c3c-154b-45ee-805f-36e24998302d/...</a> Fetched: 2023-11-24 17:19:00	 1

## INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD DE INGENERÍA QUÍMICA

UNIDAD DE POSGRADO

**TÍTULO:** “LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNAC-AÑO 2022”

**AUTOR:** Bach. Oscar Briccio Rodríguez Mendoza / CODIGO ORCID: 0000-0003-1325-6454 / DNI: 73090329

**ASESOR:** Dr. Oscar Juan Rodríguez Taranco / CODIGO ORCID: 0000-0001-6415-6280 / DNI: 08185719

**LUGAR DE EJECUCIÓN:** UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

**UNIDAD DE ANÁLISIS:** Personal administrativo de la UNAC

**TIPO:** Básica, retrospectiva / **ENFOQUE:** Cuantitativo / **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:** No experimental, correlacional

**TEMA OCDE:** 5.06.02 - Administración pública

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DE JURADO DE SUSTENTACION:

DR. CARLOS ALEJANDRO ANCIETA DEXTRE	PRESIDENTE
DR. JULIO CÉSAR CALDERÓN CRUZ	SECRETARIO
DR. JUAN TAUMATURGO MEDINA COLLANA	MIEMBRO
MG. WIMPPER DANIEL MONTERO ARTEAGA	MIEMBRO

ASESOR: DR. OSCAR JUAN RODRIGUEZ TARANCO

Nº LIBRO: 01

Nº ACTAS: 042

Nº FOLIO: 047

FECHA DE APROBACION DE LA TESIS:

BELLAVISTA, 29 DE DICIEMBRE DEL 2023

RESOLUCION DEL COMITÉ DIRECTIVO DE LA UNIDAD DE POSGRADO: Resol.  
Nº 174-2023-RCD-UPG-FIQ-UNAC.

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este estudio a mi padre, Oscar Juan Rodríguez Taranco, quien fue un apoyo para poder lograr estos objetivos en el aspecto emocional, dándome fuerzas para poder conseguir las metas que tracé como el desarrollo adecuado y enseñanza de la forma de investigar y analizar para poder interpretar una investigación. A mi madre, Nery Luz Mendoza García, quien estuvo presente como mentora y madre para no bajar los brazos. A mi novia, Zulema De La Cruz Vila, quien fue indispensable para poder generar la fuerza que necesitaba para afrontar nuevos retos en mi vida estudiantil y personal.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis seres queridos que me apoyaron incondicionalmente, a todos mis profesores de la Maestría de Gerencia de la Calidad y Desarrollo Humano por sus valiosas experiencias transmitidas, a la profesora Mg. Jeanette Estrada Cantero por su orientación en el desarrollo estadístico de la presente tesis y a la Sra. Vanessa Cuya secretaria de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Química, por su amable orientación en los trámites administrativos.

# ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS .....	3
ÍNDICE DE FIGURAS .....	5
RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	9
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	9
1.2 Formulación del problema.....	10
1.2.1 Problema general.....	10
1.2.2 Problemas específicos .....	10
1.3 Objetivos.....	11
1.3.1 <i>Objetivo general</i> .....	11
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	11
1.4 Justificación .....	11
1.5 Delimitantes de la investigación .....	12
II MARCO TEÓRICO .....	13
2.1 Antecedentes.....	13
2.1.1 <i>Antecedentes internacionales</i> .....	13
2.1.2 <i>Antecedentes nacionales</i> .....	14
2.2 Bases teóricas .....	16
2.2.1 <i>Comunicación asertiva</i> .....	16
2.2.2 <i>Satisfacción laboral</i> .....	20
2.3 Marco conceptual.....	24
2.3.1 <i>La comunicación asertiva en el ámbito laboral</i> .....	24
2.3.2 <i>La satisfacción laboral como efecto de la comunicación</i> .....	25
2.4 Definición de términos básicos.....	27
III HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	29
3.1 Hipótesis.....	29
Hipótesis general .....	29
Hipótesis específicas .....	29
3.1.1 Operacionalización de variable.....	30
IV METODOLOGÍA DEL PROYECTO .....	31



4.1	Diseño metodológico. ....	31
4.2	Método de investigación .....	32
4.3	Población y muestra .....	32
4.4	Lugar de estudio y periodo desarrollado .....	33
4.5	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información .....	33
	Técnicas .....	33
	Instrumentos .....	34
4.6	Análisis y procesamiento de datos. ....	34
4.7	Aspectos Éticos en Investigación .....	35
V	RESULTADOS .....	36
5.1	Resultados descriptivos .....	36
5.2	Resultados inferenciales .....	67
5.3	Resultados de la confiabilidad estadística de los instrumentos utilizados... ..	72
VI	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	75
6.1	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados. ....	75
6.2	Contrastación de los resultados con otros estudios similares. ....	75
6.3	Responsabilidad ética de acuerdo con los reglamentos vigentes .....	77
VII	CONCLUSIONES .....	78
VIII	RECOMENDACIONES .....	79
IX	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	80
X	ANEXOS.....	86
10.1	Matriz de consistencia .....	86
10.2	Instrumentos validados .....	87
10.3	Base de datos.....	95
10.4	Fichas de Validación de Instrumentos .....	102

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Operacionalización de variables.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 2 Frecuencias de respuestas a la pregunta 1.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 3 Frecuencias de respuestas a la pregunta 2.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 4 Frecuencias de respuestas a la pregunta 3.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 5 Frecuencias de respuestas a la pregunta 4.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 6 Frecuencias de respuestas a la pregunta 5.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 7 Frecuencias de respuestas a la pregunta 6.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 8 Frecuencias de respuestas a la pregunta 7.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 9 Frecuencias de respuestas a la pregunta 8.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 10 Frecuencias de respuestas a la pregunta 9.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 11 Frecuencias de respuestas a la pregunta 10.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 12 Frecuencias de respuestas a la pregunta 11.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 13 Frecuencias de respuestas a la pregunta 12.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 14 Frecuencias de respuestas a la pregunta 13.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 15 Frecuencias de respuestas a la pregunta 14.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 16 Frecuencias de respuestas a la pregunta 15.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 17 Frecuencias de respuestas a la pregunta 1.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 18 Frecuencias de respuestas a la pregunta 2.....</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 19 Frecuencias de respuestas a la pregunta 3.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 20 Frecuencias de respuestas a la pregunta 4.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 21 Frecuencias de respuestas a la pregunta 5.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 22 Frecuencias de respuestas a la pregunta 6.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 23 Frecuencias de respuestas a la pregunta 7.....</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 24 Frecuencias de respuestas a la pregunta 8.....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 25 Frecuencias de respuestas a la pregunta 9.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 26 Frecuencias de respuestas a la pregunta 10.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 27 Frecuencias de respuestas a la pregunta 11.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 28 Frecuencias de respuestas a la pregunta 12.....</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 29 Frecuencias de respuestas a la pregunta 13.....</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 30 Frecuencias de respuestas a la pregunta 14.....</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 31 Frecuencias de respuestas a la pregunta 15.....</i>	<i>65</i>
<i>Tabla 32 Frecuencias de respuestas a la pregunta 16.....</i>	<i>66</i>

<i>Tabla 33 Correlaciones de la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC: año 2022 .....</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 34 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....</i>	<i>68</i>
<i>Tabla 35 Correlaciones de los sentimientos transmitidos y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC: año 2022 .....</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 36 Correlaciones de las posturas transmitidas y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC: año 2022 .....</i>	<i>70</i>
<i>Tabla 37 Correlaciones de los conocimientos transmitidos y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC: año 2022 .....</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 38 Resumen de procesamiento de casos.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 39 Estadísticas de fiabilidad.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 40 Resumen de procesamiento de casos.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 41 Estadísticas de fiabilidad.....</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 42 Contrastación y demostración de la hipótesis general con los resultados.</i>	<i>75</i>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i>	<i>Diseño correlacional.....</i>	<i>31</i>
<i>Figura 2</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 1.....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 3</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 2.....</i>	<i>37</i>
<i>Figura 4</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 3.....</i>	<i>38</i>
<i>Figura 5</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 4.....</i>	<i>39</i>
<i>Figura 6</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 5.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 7</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 6.....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 8</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 7.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 9</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 8.....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 10</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 9.....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 11</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 10.....</i>	<i>45</i>
<i>Figura 12</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 11.....</i>	<i>46</i>
<i>Figura 13</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 12.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura 14</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 13.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 15</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 14.....</i>	<i>49</i>
<i>Figura 16</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 15.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 17</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 1.....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 18</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 2.....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 19</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 3.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 20</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 4.....</i>	<i>54</i>
<i>Figura 21</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 5.....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 22</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 6.....</i>	<i>56</i>
<i>Figura 23</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 7.....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 24</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 8.....</i>	<i>58</i>
<i>Figura 25</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 9.....</i>	<i>59</i>
<i>Figura 26</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 10.....</i>	<i>60</i>
<i>Figura 27</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 11.....</i>	<i>61</i>
<i>Figura 28</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 12.....</i>	<i>62</i>
<i>Figura 29</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 13.....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 30</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 14.....</i>	<i>64</i>
<i>Figura 31</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 15.....</i>	<i>65</i>
<i>Figura 32</i>	<i>Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 16.....</i>	<i>66</i>

## RESUMEN

La investigación realizada tuvo como propósito explicar la relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral que se dio en el personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao el año 2022.

El desarrollo metodológico de la investigación consistió, en la toma de encuestas a una muestra de 172 trabajadores administrativos, empleando dos cuestionarios tipo Likert, uno con 15 preguntas para medir la comunicación asertiva y el otro cuestionario de 16 preguntas para medir la satisfacción laboral. El primer cuestionario tuvo una confiabilidad estadística del Alpha de Cronbach de 0,870 y el segundo de 0,783. Los instrumentos fueron validados por cuatro doctores especialistas en gestión, cuyo promedio de calificación en el sistema vigesimal fue de 20. Para el análisis de datos obtenidos, se empleó la estadística descriptiva, mediante un análisis de frecuencia. Luego se empleó la estadística inferencial, mediante el estadístico Rho de Spearman (Rs).

La relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral tuvo un  $R_s = 0,406$ , con lo cual se concluye que la relación es positiva moderada. En cuanto a los sentimientos transmitidos y la satisfacción laboral tuvo un  $R_s = 0,316$ , con lo cual se concluye que la relación es positiva baja. En cuanto a las posturas transmitidas y la satisfacción laboral tuvo un  $R_s = 0,403$ , con lo cual se concluye que la relación es positiva moderada. En cuanto a los conocimientos transmitidos y la satisfacción laboral tuvo un  $R_s = 0,424$ , con lo cual se concluye que la relación es positiva moderada. Si bien los indicadores estadísticos de las relaciones estudiadas no son desfavorables; resulta necesario fortalecer de manera continua la capacidad del personal administrativo en cuanto a la comunicación asertiva.

**Palabras Clave:** Comunicación asertiva, satisfacción laboral, comunicación corporativa, sentimientos transmitidos.

## ABSTRACT

The purpose of the research carried out was to explain the relationship between assertive communication and job satisfaction that occurred in the administrative staff of the National University of Callao in 2022.

The methodological development of the research consisted of taking surveys from a sample of 172 administrative workers, using two Likert-type questionnaires, one with 15 questions to measure assertive communication and the other with 16 questions to measure job satisfaction. The first questionnaire had a statistical reliability of Cronbach's Alpha of 0.870 and the second of 0.783. The instruments were validated by four doctors specializing in management. For the analysis of the data obtained, descriptive statistics were used, through a frequency analysis. Then inferential statistics were used, using Spearman's Rho statistic ( $R_s$ ).

The relationship between assertive communication and job satisfaction had  $R_s = 0.406$ , which concludes that the relationship is moderately positive. Regarding the feelings transmitted and job satisfaction, it had a  $R_s = 0.316$ , which concludes that the relationship is low positive. Regarding the positions transmitted and job satisfaction, it had a  $R_s = 0.403$ , which concludes that the relationship is moderately positive. Regarding the knowledge transmitted and job satisfaction, it had  $R_s = 0.424$ , which concludes that the relationship is moderately positive. Although the statistical indicators of the relationships studied are not unfavorable; It is necessary to continuously strengthen the capacity of administrative staff in terms of assertive communication.

Keywords: Assertive communication, job satisfaction, corporate communication, transmitted feelings.

## INTRODUCCIÓN

La presente propuesta de tesis tuvo como propósito comprender la manera en que la comunicación asertiva, contribuyó a la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022.

En estos últimos años, la comunicación organizacional se ha venido dando mediante medios virtuales, omitiendo la comunicación tradicional de oficios, cartas, solicitudes, entre otros; que se realizaban en papeles impresos.

Toda esta nueva forma de comunicación virtual ha generado un proceso de adaptación en el personal administrativo, los cuales no estuvieron preparados, generando incomodidad, debido a esta nueva forma de comunicación.

La comunicación asertiva es la habilidad de poder transmitir de manera adecuada los sentimientos, posturas y conocimientos; para generar un mejor trato entre los usuarios que hacen uso de esta buena práctica organizacional.

En esta nueva forma de comunicación virtual, la transmisión adecuada de la comunicación asertiva se da en un nuevo escenario que podría entenderse como favorable o desfavorable, en el uso de esta nueva práctica.

El uso de esta habilidad es fundamental para que el desarrollo del personal de una institución genere mejores relaciones en el ámbito laboral y así poder generar una óptima satisfacción laboral, que beneficie tanto a la organización como al usuario que lo emplea en su jornada laboral.

Por otro lado, es importante la satisfacción laboral en toda organización a nivel mundial, ya que determina el grado de motivación y que se pueda ver reflejada en la productividad del trabajador.

Empresas en el mundo invierten en capacitación de su personal, buscando la comunicación asertiva como una habilidad para mejorar sus servicios y poder obtener mejores resultados con sus clientes, al punto de poder fidelizarlos u obteniendo nuevos clientes.

# I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 Descripción de la realidad problemática

La Universidad Nacional del Callao (UNAC), es una institución fundada el 2 de setiembre de 1966, convirtiéndose en la décimo novena universidad fundada en el Perú, a primera instancia con el nombre de Universidad Nacional Técnica del Callao (UNATEC) y posteriormente al lograr consolidarse administrativa y académicamente, cambiando de nombre al promulgarse la Ley N° 23733, el 18 de diciembre de 1983. Esta institución cuenta con 312 trabajadores administrativos, entre nombrados y contratados por servicio; cumpliendo un rol importante en las actividades administrativas, que proyecta de forma cotidiana servicios a los estudiantes, padres de familia y personal docente. Dicho esto, el personal administrativo de la UNAC es de suma importancia como imagen de la institución y es así, la necesidad de analizar la comunicación asertiva del personal, que permita la toma de decisiones para generar un ambiente laboral óptimo, destacando un mejor desenvolvimiento laboral.

Al respecto, Calua et al. (2021) mencionan las definiciones de la comunicación asertiva y que, al expresarse de forma verbal y no verbal, se establecen mejores hábitos y relaciones entre las personas de un mismo centro laboral, logrando un mejor ambiente laboral. Por ende, el personal administrativo de la UNAC debe de estar en un aprendizaje constante y a la vanguardia de las definiciones de la comunicación asertiva y su aplicación en su estadía para garantizar un mejor desenvolvimiento, reflejado su satisfacción laboral.

La satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC se va construyendo a través del buen ambiente laboral, donde cobra sentido el bienestar y el desenvolvimiento óptimo. En este sentido, Guerrero et al. (2021) sostiene que el resultado de las relaciones positivas en un ambiente laboral se ven reflejados en el impacto de la satisfacción, debido a factores de cultura organizacional y el clima de la misma.

Comprender las actitudes con respecto a la satisfacción del personal administrativo de la UNAC es fundamental para interpretar datos y extraer conclusiones relevantes, mejorando la comprensión de los hechos a partir de la información disponible. De este



modo, Romero y Álvarez (2022) mencionan que el investigador al aplicar una escala de medición óptima, mide actitudes y las interpreta respecto al procedimiento estadístico apropiado.

Así mismo, Villacorta y Villacorta (2021) determinan que se ha vuelto indispensable desarrollar una adecuada gestión de los recursos en una organización, con la finalidad de ser más productivos y reflejarse de esa forma en la imagen de la institución. Por este motivo, es así que una buena gestión y al medir las actitudes en el personal administrativo de la UNAC, repercutirá en la imagen organizacional y en la satisfacción laboral.

En ese sentido, es aquí en donde surge la relación entre comunicación asertiva y satisfacción laboral; que se ve reflejada en la productividad y sobre todo en la motivación del personal de la organización. De este modo, Dabos y Pujol-Cols (2018) sostienen las características motivacionales, como configuración determinante en la importancia de la satisfacción laboral, experimentan incrementos en la institución y que, al ser usados de manera adecuada, se demuestra la habilidad del uso de la comunicación asertiva.

Con respecto a la importancia de la comunicación asertiva, esta habilidad permite que el personal administrativo de la UNAC, puedan identificar y mejorar la satisfacción laboral en la universidad, en base a los aspectos de confianza, claridad y control; para expresar adecuadamente habilidades comunicativas que construyan relaciones laborales basados en el respeto y la sinceridad.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo fue la relación que existió entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿Cómo fue la relación que existió entre los sentimientos transmitidos y la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?

- b) ¿Cómo fue la relación que existió entre las posturas transmitidas y la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?
- c) ¿Cómo fue la relación que existió entre conocimientos transmitidos y la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?

### **1.3 Objetivos**

#### ***1.3.1 Objetivo general***

Explicar la relación que existió entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022.

#### ***1.3.2 Objetivos específicos***

- a) Explicar la relación que existió entre los sentimientos transmitido y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022.
- b) Explicar la relación que existió entre las posturas transmitidas y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022.
- c) Explicar la relación que existió entre los conocimientos transmitidos y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022.

### **1.4 Justificación**

Actualmente las instituciones, buscan el desarrollo en relación a su personal administrativo, donde el promover el crecimiento de estos en la organización, permitirá una mejora en relación a la imagen institucional. Por consiguiente, la presente investigación será de sumo interés para distintas instituciones, debido que determina como la comunicación asertiva contribuye a la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC, el cual brindarán resultados, conclusiones y recomendaciones relevantes que serán de mucha utilidad para mejorar el progreso estratégico, que se determinará en su rentabilidad o demostrar si es indispensable la implementación de formas de transmisión para mejorar la satisfacción laboral.

De tal manera, el presente estudio puede contribuir para otras investigaciones que estén relacionadas con el tema a analizar y así contribuir para que las instituciones obtengan trabajadores hábiles y satisfechos en un entorno asertivo.

Así mismo, la información obtenida del estudio efectuado se proporcionará a las autoridades de la institución académica, con la finalidad de que reconozcan la problemática con relación a sus habilidades de comunicación, entorno a la mejora de satisfacción laboral, el cual les permita desarrollar estrategias encaminada a la problemática, accediendo al crecimiento profesional y personal; obteniendo un trabajador motivado, consiguiendo su satisfacción.

### **1.5 Delimitantes de la investigación**

El área de la teoría en el que se encuentra delimitada el tema de investigación, es el de gestión de recursos humanos. El alcance de la investigación comprende las actividades administrativas en universidades públicas. El espacio de análisis es el área administrativa. El tiempo del estudio estuvo referido al año 2022, por cuanto la investigación fue de tipo retrospectiva; y la circunstancia en el que se da la investigación es la necesidad de tener en cuenta los requerimientos de la comunicación que permitirá favorecer la mejora continua de la calidad operativa por parte del personal administrativo.

## II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Velázquez, et al (2018), desarrollo el estudio titulado: “La comunicación asertiva: Un método de estimulación en la formación del profesional pedagógico”. En este estudio se presentan algunas consideraciones de carácter epistemológico acerca de la comunicación asertiva y su importancia en el proceso pedagógico, todo lo cual se logra con el empleo de métodos como el análisis, la síntesis, la observación participante al proceso pedagógico de la universidad, entre otros. Como resultado se ofrece el método pedagógico de estimulación de la comunicación asertiva, derivado del trabajo investigativo de las autoras, el cual se erige en una nueva vía para el trabajo educativo al incentivar la formación de modos de comportamientos comunicativos positivos y flexibles, que trasciendan los diferentes contextos de formación en los que se desarrollan los profesionales de la educación.

Mérida, et al (2022). En su estudio, titulado: “Inteligencia emocional y apoyo social del profesorado: explorando cómo los recursos personales y sociales se asocian con la satisfacción laboral y con las intenciones de abandono docente” Explica la aplicación del conocimiento existente sobre la teoría de Demandas y Recursos Laborales en el profesorado, examinando el papel moderador de las habilidades emocionales como un recurso personal y su papel en la relación con los recursos laborales, demandas laborales, *engagement* y satisfacción laboral en los docentes. Asimismo, el método estudio, el cual se realizó en una muestra de 734 profesionales docentes (63,8% mujeres) con una media de edad de 44,38 años (DT = 9,11; rango = 22-67) de distintos niveles de especialidad educativa, donde los participantes cumplieron escalas auto informadas de agresiones hacia el profesorado, apoyo social organizacional, inteligencia emocional, *engagement*, satisfacción laboral e intención de abandono. Dando el resultado de modelado de ecuaciones estructurales, los resultados mostraron asociaciones directas e interactivas entre la inteligencia emocional y antecedentes y consecuentes del *engagement*, que pusieron de manifiesto la existencia de un efecto moderador de la inteligencia emocional disminuyendo el impacto negativo de las agresiones al profesorado,

potenciando el apoyo percibido de compañeros y jefes, lo que a su vez se asociaba al *engagement* y a la satisfacción laboral, dando como resultado la disminución de la intención de abandono de la profesión docente. Concluyendo estos hallazgos en la importancia de destacar los recursos emocionales en profesionales educativos para facilitar actitudes laborales positivas. El estudio contribuyó y amplió al cuerpo empírico que sustenta la implementación de programas de formación en habilidades emocionales para favorecer el *engagement* y el bienestar docente.

Guayacán, et al. (2022). En su estudio titulado: “Satisfacción Laboral en el Contexto del Teletrabajo Forzoso: Un Estudio Empírico en el Sector de la Educación Superior”. Explica las restricciones derivadas de la pandemia por el coronavirus 2019 y su instauración en un contexto prolongado de implementación forzosa de teletrabajo en diversas organizaciones e instituciones. El presente estudio examina el impacto ejercido por la intensidad en la adopción de dicho esquema laboral sobre la satisfacción de los colaboradores del sector de la educación superior. Para ello, se aplicó un instrumento transversal sobre una muestra de 154 colaboradores de una universidad colombiana, cuyos datos fueron analizados mediante un modelamiento de ecuaciones estructurales. Los resultados obtenidos sugieren la existencia de una asociación significativa entre las variables en cuestión. Se observa además que tanto los individuos mayores de 40 años como aquellos que cuentan con un lugar aislado para teletrabajar tienden a favorecer dicha relación.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Ciudad y Siguar (2018). En su tesis de maestría, titulada: “Clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José del Callao – 2015”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral, del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José callao. Donde se presentó la metodología de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y prospectivo de corte trasversal; realizado en el servicio de emergencia del hospital San José del Callao. La población estuvo constituida por 72 personales de salud. El instrumento utilizado fueron dos cuestionarios el primero fue para clima laboral conformado por 50 ítems y el segundo para satisfacción laboral conformado por 36 ítems. Los datos fueron recolectados, contando con el permiso institucional y consentimiento informado por parte de los sujetos de estudio. El

procesamiento y análisis de los datos se realizaron empleando el programa estadístico SPSS versión 21, donde hizo uso de la estadística descriptiva inferencial obteniendo como resultado que el 31% del personal de salud, presenta baja satisfacción laboral y clima laboral medio, también se observa que el 22% de la población tienen baja satisfacción y clima laboral; y finalmente el 17% presentan media satisfacción y clima laboral. Por consiguiente, concluye que existe relación significativamente el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José del Callao 2015; con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,522" la correlación es significativa 0,01 bilateral interpretándose como moderada relación positiva entre las variables con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Trinidad (2019). En su tesis de maestro, titulada: "Relación entre riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima". Analiza el objetivo de identificar la relación entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en el personal administrativo (coordinadores académicos y administrativos) de una universidad privada en Lima. Se utilizó el cuestionario SUSESO-ISTAS 21, la cual es una adaptación a la población chilena y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, según lo manifestaron Meliá y Peiró (1989), aplicados a una muestra de 50 trabajadores (muestra tipo no probabilística) previamente seleccionados. Los resultados dan cuenta que existe relación negativa significativa entre riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en el personal administrativo. Dentro de los riesgos psicosociales con mayor riesgo están el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, seguido de la doble presencia y las compensaciones. Además podemos ver que existe relación negativa significativa entre los riesgos psicosociales en la dimensión doble presencia y la satisfacción laboral en su dimensión satisfacción con la supervisión y que no existe relación negativa significativa entre los riesgos psicosociales en la dimensión Doble presencia y las dimensiones de satisfacción laboral con excepción de la satisfacción con la supervisión en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.

Apaza (2019) en su tesis doctoral, titulada: “Análisis de fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de la Universidad Peruana Unión, 2018”. Determina como se relaciona las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral en docentes de la Universidad Peruana Unión, 2018. Este estudio se condujo bajo el soporte metodológico de investigación de tipo descriptivo – correlacional de diseño de investigación no experimental de corte transversal, estudiándose a una población de 469 docentes de tres campus universitarios (Lima, Juliaca y Tarapoto). Se aplicó a una muestra constituida por 211 docentes de los tres campus de acuerdo a un muestreo no probabilístico por conveniencia. El resultado más importante del estudio se centró en responder al objetivo e hipótesis general, mostrando la existencia de relación indirecta entre las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral en los docentes estudiados. Permitiendo concluir que mientras la presión laboral aumenta, la satisfacción laboral tiende a bajar, asimismo, cuando la satisfacción laboral sube la presión laboral baja.

## **2.2 Bases teóricas**

### ***2.2.1 Comunicación asertiva***

Caballo (1993) Determinó que la comunicación asertiva necesita de personas con capacidad para relacionarse haciendo uso de las habilidades comunicativas. Orientar la comunicación asertiva con fundamento depende de la base científica construida hasta la actualidad. En su defecto, dejar de abordar la comunicación asertiva implicaría desatender la formación integral de los estudiantes; las limitaciones repercutirían en la comunicación no verbal, la comunicación verbal, el uso de componentes paralingüísticos y las normas de cortesía establecidas en el medio. Además, presentarían múltiples dificultades para expresar sus sentimientos, pensamientos y acciones contextualizadas.

En cuanto a la comunicación, diremos que es un intercambio de información entre el emisor y el receptor cuyo fin es transmitir o recibir un determinado mensaje. Su importancia reside en los seres humanos, quienes intercambian información de diferente tipo entre sí, haciendo del acto de comunicar una actividad esencial para la vida en la sociedad.

Por lo tanto, Lesmes et al. (2020) infieren que la importancia del lenguaje radica en las implicaciones de las actitudes, las que se basan en los modelos o tipos de crianza y de educación en diferentes esferas; es decir, lo cultural aprendido en el núcleo familiar, la escuela, la universidad, la iglesia, o en el contexto donde pasa la mayoría del tiempo.

En cuanto a la comunicación asertiva, su origen se remonta a los estudios de Wolpe (1958), al ser el primero en utilizar el término “asertivo”. Su historia está determinada por su inclusión en las habilidades sociales, habilidades blandas, capacidades para la vida.

Según Caballo (1997), la comunicación asertiva se habría gestado en los Estados Unidos (dos primeras fuentes) e Inglaterra (última fuente) y fue cobijado en tres fuentes: “Terapia de los reflejos condicionados” (Salter, 2001), Intervención desde la “Competencia social” (Zigler y Phillips, 1961) y la “habilidad” relacionada al hombre y máquina. Las personas asertivas favorecen las relaciones interpersonales, la satisfacción con la vida, la confianza en sí mismo, la expresividad y la espontaneidad.

De este modo, Zafar et al. (2022) definieron que la personalidad asertiva actúa sin pensar, es directa, toma decisiones constructivas ante los problemas, no le importa lo que piensen de ella, es feliz y libre de ansiedad.

Es así que, bajo la premisa anterior, Fekete et al. (2023) sostuvieron que el estudio de la comunicación asertiva empezó bajo el enfoque conductista, evolucionó por el medio cognitivismo, y se consolidó en la interacción conjunta con la fisiología, enfocada en la participación.

Por otro lado, Blegur et al. (2023) sostuvieron que la edad escolar donde se consolidan los saberes para desenvolverse en la vida es de suma importancia y recabe comunicación asertiva, la cual fue entabla mediante conversaciones, donde se observa el contacto visual, se profundiza el contenido y finalmente se acompaña el diálogo con el lenguaje no verbal.



### **a) Transmisión de sentimientos**

De este modo, Kassam et al. (2023) indicaron que la transmisión de sentimientos es importante para que se pueda manifestar una adecuada práctica de la empatía, la cual define en como una persona se coloca en el lugar del otro y de esta forma el sujeto pueda comprender su punto de vista, sus reacciones, sentimientos y demás. De misma forma, se le considera como la capacidad de “ponerse en los zapatos del otro” y de esta forma, imaginar cómo es la vida para esa persona, incluso en situaciones con las que no se está familiarizado.

Zurita et al. (2023) mencionaron que la empatía ayuda a aceptar a las personas diferentes y a mejorar las interacciones sociales. Como apuntan Álvarez-González, et al. (2023) quienes indicaron que en las últimas décadas se ha puesto de relieve la importancia de la empatía en la disposición prosocial de las personas y la función inhibidora que ejerce en la agresividad.

### **b) Transmisión de posturas**

Ortegón et al. (2023) definieron que la transmisión de conocimientos es indispensable si se hablan de los estilos asertivo, pasivo y agresivo de comunicación. De este modo se determinó que los estilos pasivo y agresivo son los dos extremos opuestos de un continuo, en cuyo punto medio se sitúa el estilo asertivo, que constituye el grado óptimo de utilización de los diferentes componentes verbales, no verbales y paraverbales de la comunicación.

La comunicación asertiva en este sentido se relaciona con la capacidad de expresarse verbal y preverbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a un niño o adolescente a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable.

Soto et al. (2023) indicaron que el desarrollo de las habilidades blandas y la comunicación efectiva se relacionan con la capacidad de solicitar consejo o ayuda en momentos de necesidad. Por ende, se puede determinar que la comunicación pasiva como aquella que caracteriza a la persona que no defiende sus derechos, con escaso humor, postura distante y contraída, volumen bajo de voz, poca claridad, tiempo de

habla igualmente escaso y que accede a las demandas de los demás sin importarle las propias.

Dávila-Morán et al. (2023) afirman que el estilo de comunicación agresivo implica, como característica general, la agresión, y también el desprecio y dominio hacia los demás. La persona que se expresa agresivamente por medio de gestos intimidatorios, utilizando palabras de contenido imperativo y amenazador, defiende sus derechos faltando al respeto hacia los derechos de los demás.

### **c) Transmisión de conocimientos**

Calisto et al. (2023), manifestó que la comunicación y su transmisión de conocimientos es la función básica del emisor, por lo que es conveniente que cada uno reflexione, para así tener una definición próxima a su interés: el emisor en todo proceso comunicativo de la actividad educativa ordinaria recurre al lenguaje como herramienta básica de la comunicación y a otros recursos didácticos. De ahí que se afirme que el acto de comunicar es equivalente a transmitir y como toda actividad de transmisión, se da un contenido, mensaje y una intención, por lo que se infiere que la comunicación como agente es un tipo de comunicación humana que persigue logros educativos. Otro aspecto dentro del proceso comunicacional, que es importante abordar es la comunicación asertiva, fueron definidos por Ravina-Ripoll et al. (2023), como el conjunto de procesos de intercambio de información entre el emisor y el receptor entre sí, con el fin de llevar a cabo dos objetivos: la relación personal y el proceso de enseñanza de aprendizaje.

Abordando este aspecto Blegur et al. (2023), retomó la perspectiva constructivista, en la cual la comunicación educativa constituye el proceso mediante el cual se estructura la personalidad del educando, lográndose a través de las informaciones que este recibe y reelaborándolas en interacción con el medio ambiente y con los propios conceptos construidos. Dicho esto, se tiene que el proceso de aprendizaje no es reducible a un esquema mecánico de comunicación, por cuanto el educando como receptor no es un ente pasivo, sino que es un ser que reelabora los mensajes según sus propios esquemas cognitivos.

### **2.2.2 Satisfacción laboral**

**a) Teoría de la Equidad:** De acuerdo con Oliver y Swan (1989) en su estudio de la Teoría de la Equidad, existe satisfacción laboral cuando el público percibe que su relación servicio/insumo es justa y es de este modo que los modelos de equidad se derivan de la Teoría de la Equidad, el cual es elaborado por Adams (1963) quien mencionó como se basan las relaciones de insumo-servicio y como estos juegan un papel indispensable en la satisfacción laboral. De este modo, en la presente teoría se muestran las partes de un intercambio, donde se sentirán tratadas equitativamente, si en todo caso la relación entre sus resultados y sus insumos es justa. En ese sentido Cadotte et al. (1987) indicaron que un sujeto se siente tratado efectivamente o no, dependiendo de varios factores incluidos en el precio, los beneficios recibidos, el tiempo y el esfuerzo invertidos durante la transacción y la experiencia de transacciones anteriores. Esto se determina en cómo puede tomar muchas formas diferentes una situación con distintos actuantes. Donde posteriormente fue mencionado por Morris y Mo (2023) quienes comparten conocimiento novedoso de la teoría de equidad presenta expectativas positivas y en como comparte similitudes con la teoría del nivel comparativo que postula que las bases de comparación utilizadas por los consumidores en los juicios de satisfacción laboral pueden ser más que solo expectativas.

Dicho de este modo, los modelos de equidad de la satisfacción laboral del consumidor parecen ser diferentes de los otros modelos, ya que este se evalúa en relación con otros usuarios en un intercambio, tomando de esta forma la consideración de los resultados de todas las partes que comparten la misma experiencia. Erevelles y Leavitt (1992) sostuvieron que los modelos de equidad pueden proporcionar una imagen mucho más rica de la satisfacción del consumidor en situaciones que pueden no ser capturadas usando modelos de satisfacción tradicionales. En ese sentido Alang et al. (2023), llegaron a la conclusión en que los modelos de equidad y la expectativa en la cual se relacionan las experiencias en el tiempo de servicios y en el servicio mismo, por parte de los colaboradores de una organización, son especialmente útiles

para esculpir situaciones en las que la satisfacción y las expectativas se consideran un elemento importante del acuerdo.

**b) Teoría de la confirmación de expectativas:** La teoría de la confirmación de expectativas postula que las expectativas, junto con el desempeño percibido, conducen a la satisfacción posterior a la compra. Este efecto está mediado por la des confirmación positiva o negativa entre las expectativas y el desempeño. Si un producto supera las expectativas se da una des confirmación positiva, el cual se obtendrá satisfacción posterior a la compra. Si un producto no cumple con las expectativas, es llamado rechazo negativo, donde es probable que el consumidor quede insatisfecho.

Oliver (1989) señaló que a la satisfacción del cliente como una respuesta de saciedad del cliente se determina como juicio sobre un rasgo del bien o servicio, el cual proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo. Esto fue definido en la actualidad por Abdullahi et al. (2023) como la percepción de la satisfacción del cliente se encuentra relacionada con las necesidades satisfechas y confianza generado a los clientes a razón del cumplimiento de promesas por parte de la organización, siendo influenciado significativamente, debido a la evaluación que se hace sobre las características del bien o servicio.

En ese sentido, Öncü et al (2023), mencionaron a las expectativas y como estas reflejan el comportamiento anticipado, como del hecho de que son predictivos, indicando los atributos esperados del producto o servicio en algún momento. Asimismo, se señala que la des confirmación afecta la satisfacción, de la forma positiva que lleva a la satisfacción y negativa que lleva a la insatisfacción.

La definición de satisfacción, según Nosedal y Bataltescu (2023) el diccionario de negocios en inglés Cambrige, tildaron este concepto como la satisfacción del cliente y el grado de satisfacción que otorgan los bienes o servicios de una empresa medido por el número de clientes que repiten. Sostenido del mismo modo por Arango (2023) que a pesar de que la satisfacción del cliente es algo nuevo, el investigador definió a la satisfacción del cliente bajo distintos

parámetros y en diferentes momentos. Si bien la literatura contiene diferencias significativas en la definición de satisfacción del cliente, todas estas involucran algunos elementos comunes.

Según Sapienza et al. (2023) infirieron que la lealtad da la respuesta de cumplimiento del colaborador en mención a la posibilidad de recomendación del consumidor y la preferencia del cliente para la satisfacción, que corroboran como un juicio de que la característica de un producto o servicio, o el producto o servicio en sí mismo, proporcionó (o está proporcionando) un nivel óptimo de cumplimiento relacionado con el consumo, incluidos los niveles de cumplimiento excesivo o insuficiente.

Por otro lado, Hunt (1977) señala que una respuesta del consumidor se da mediante la evaluación de la discrepancia percibida entre las expectativas previas y el desempeño real del producto percibido después de ser consumido. En ese sentido Westbrook (1980) determina que, una respuesta emocional a las experiencias proporcionadas por y asociadas con productos o servicios particulares comprados, tiendas minoristas o incluso patrones molares de comportamiento, como compras y comportamiento del comprador, así como el mercado en general. Es así que una respuesta emocional que es provocada por un proceso de evaluación cognitiva en el que las percepciones (o creencias sobre) un objeto, acción o condición se comparan con los valores de uno se asocian con estos patrones morales.

Según Oliver y Swan (1989) mencionan que las dimensiones que se dieron en la teoría de la confirmación de expectativas se pueden observar a cuatro constructos principales: expectativas, rendimiento percibido, refutación de creencias y satisfacción. En primer momento las expectativas se refieren a los atributos o características que un sujeto anticipa o predice que se asociarán con una entidad, como un producto, servicio o artefacto tecnológico. Se postula que las expectativas influyen directamente tanto en las percepciones del desempeño como en la refutación de creencias, y se postulan para influir indirectamente en la satisfacción posterior a la compra o posterior a la adopción a través de una relación de mediación a través del constructo de refutación. Es así que las expectativas previas a la compra o a la adopción forman la base de

comparación contra la cual se juzga en última instancia el producto, servicio o artefacto tecnológico.

En segunda instancia, el desempeño percibido se refiere a las percepciones de una persona sobre el desempeño real de un producto, servicio o artefacto tecnológico. De acuerdo con la teoría de la confirmación de expectativas, las percepciones del desempeño están directamente influenciadas por las expectativas previas a la compra o a la adopción y, a su vez, demuestran directamente en la refutación de las creencias y la satisfacción posterior a la compra o a la adopción. En ese sentido, este concepto se percibe indirectamente en la satisfacción posterior a la compra o posterior a la adopción a través de una relación de mediación a través del constructo de des confirmación.

En tercera instancia, la refutación de creencias se refiere a los juicios o valoraciones que una persona hace con respecto a un producto, servicio o artefacto tecnológico. Estas evaluaciones o juicios se hacen en comparación con las expectativas originales de la persona. Cuando un producto, servicio o artefacto tecnológico supera las expectativas originales de la persona, la refutación es positiva, lo que se postula para aumentar la satisfacción posterior a la compra o posterior a la adopción. Cuando un producto, servicio o artefacto tecnológico no cumple con las expectativas originales de la persona, la des confirmación es negativa, lo que se postula para disminuir la satisfacción posterior a la compra o posterior a la adopción (es decir, para aumentar la insatisfacción).

En cuarta instancia, la satisfacción posterior a la compra o consecuente a la adopción se refiere al grado en que una persona está complacida o satisfecha con un producto, servicio o artefacto tecnológico después de haber adquirido experiencia directa con el producto, servicio o artefacto.

La teoría de la confirmación de expectativas postula que la satisfacción está directamente influenciada por la no confirmación de las creencias y el desempeño percibido, y está indirectamente influenciada tanto por las

expectativas como por el desempeño percibido a través de una relación mediacional que pasa por el constructo de no confirmación.

## **2.3 Marco conceptual**

### ***2.3.1 La comunicación asertiva en el ámbito laboral***

Las habilidades comunicativas contribuyen al desarrollo de toda organización, la falta de ella genera dificultades que afectan el clima laboral y el trabajo en equipo.

Lara (2021) menciona que una herramienta decisiva para obtener oportunidades de éxito laboral garantizado es fundamental el uso de la herramienta de la comunicación asertiva y que con ella se busca la mejora del clima laboral; y por consiguiente se mostrará un ambiente adaptativo, interactivo e innovador.

La aplicación de la comunicación asertiva crear un buen ambiente laboral y, en consecuencia; la satisfacción de los trabajadores de una institución, en el que se ve representada la importancia de la satisfacción laboral. A partir de lo mencionado, Hinojosa (2022) determinó que la calidad de los factores de trabajo y el compromiso laboral; están relacionados con un rol medidor de la satisfacción laboral y que este se evidenció en el aumento de compromiso por parte de los empleados, en cuanto estén satisfechos por su trabajo. Entonces, a partir de esto, se toma un instrumento de medición para determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores. Esta técnica permite identificar aspectos importantes de la productividad organizacional y la mejora del talento humano. Como expresaron Garzón et al. (2018) al utilizar una escala de medición en un estudio, se determinará la relevancia entre las variables y de este modo, se podrá desarrollar características de innovación para validar y explicar la relación de ellas.

En cuanto a la capacidad de una institución para exhibir una buena imagen y así generar un mejor vínculo con sus clientes, se puede demostrar mediante su apariencia institucional física y la capacidad del personal; esta última siendo de mayor relevancia para que la organización brinde un mejor servicio al público. Como afirmaron Pereira (2021), en relación de la importancia del servicio por parte del personal de una organización e imagen institucional; para obtener efectos de fidelización y retención de los clientes.

Por otro lado, la capacidad de la empresa para brindar una mejor calidad de servicios con precisión y confiabilidad; se van a ver perfeccionados, gracias a una correcta comunicación organizacional que exprese las habilidades de presentar la comunicación asertiva, como un proceso de transmisión adecuado. Así como mencionaron Fuenmayor e Hidalgo (2020) al afirmar que las acciones realizadas por una institución para generar y mantener buenas relaciones entre sus integrantes y que estas se vean reflejadas al trato de los clientes; se muestre través de un uso correcto de la comunicación y así mantenerlos informados, unidos y motivados; con el propósito de sumar con su labor al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El desempeño del personal debe estar de acuerdo con las expectativas del cliente, lo que significa que una óptima actitud comprensiva y empática. Por consiguiente, la implementación de nuevas habilidades comunicativas, ayudaran a brindar un servicio práctico a los clientes, mediante la entrega de información clara, otorgando a los clientes respuestas flexibles y favorables; garantizando una buena comunicación, conocimiento y cortés. De este modo mencionaron Fuenmayor e Hidalgo (2020) que existen distintos tipos de comunicaciones para desarrollar una mejor gestión en una entidad, las cuales son la comunicación verbal, no verbal, electrónica, interna, formal e informal, descendente, ascendente y horizontal.

### ***2.3.2 La satisfacción laboral como efecto de la comunicación***

La satisfacción laboral es un indispensable para las organizaciones y los colaboradores, debido a la influencia en el bienestar, la productividad y el compromiso de las personas con su trabajo. La comunicación es uno de los factores que puede afectar la satisfacción laboral, tanto de forma positiva como negativa. Según Abdullahi et al. (2023) definieron como la percepción de la satisfacción del personal de una empresa se encuentra relacionada con los factores comunicativos dentro y fuera de la organización, generado en los trabajadores mejores resultados reflejados en respuesta a la organización, siendo influenciado significativamente, debido a la habilidad comunicativa que se ve en el desarrollo de un óptimo clima laboral.

Al ser la comunicación un proceso de intercambio bilateral de información, relacionado a las ideas, sentimientos y opiniones entre dos o más personas; es determinante conocer el proceso, el cual puede ser verbal o no verbal, formal o



informal, interna o externa, ascendente o descendente, horizontal o diagonal, entre otras clasificaciones para desarrollarse adecuadamente dentro de un sistema organizacional. Esta comunicación al ser efectiva, implica correlación con la satisfacción laboral como efecto positivo, ya que un mensaje sea presencial o virtual será recibido y comprendido por el receptor de la manera que el emisor lo pretendía y originaria, brindando un canal comunicativo que se vería reflejado en la productividad del colaborador. Este concepto fue mencionado por Arango (2023) quien en su estudio indicó como la satisfacción laboral puede ser medido bajo distintos parámetros relacionados a la comunicación interna de una organización y que el involucramiento de esta habilidad genera mejoras significativas en la empresa.

En ese sentido, la comunicación tiene un efecto directo e indirecto sobre la satisfacción laboral. El efecto directo se comprende a cómo la comunicación influye en el grado de satisfacción que los colaboradores sienten con su trabajo, sus condiciones, sus jefes, sus compañeros, sus clientes, etc. Y el efecto indirecto se refiere en relación a la comunicación y como esta influye en otros aspectos que a su vez afectan la satisfacción laboral, como el clima organizacional, la cultura, el liderazgo, el conflicto, el estrés, la motivación, el desempeño, etc. Muchas de estos efectos fueron abarcadas por Hinojosa (2022) quien determinó que la calidad de los factores de trabajo y el compromiso laboral; están relacionados con un efecto comunicativo directo e indirecto sobre de la satisfacción laboral y como este concepto bien abordado aumenta el compromiso por parte de los colaboradores, a razón de que se encuentren satisfechos laborando.

En consecuencia, a lo abarcado, algunos de los beneficios de una buena comunicación que aportan a la satisfacción laboral son la mejora de la confianza, el respeto y la colaboración entre los miembros de la organización; facilitación de la retroalimentación, el reconocimiento y el aprendizaje continuo; la participación, la innovación y la creatividad. Estos beneficios se comentaron en el estudio de Pereira (2021), quien indicó que la comunicación dentro de una organización obtiene beneficios ligados a la satisfacción laboral como la reducción de incertidumbre, la ambigüedad y la ansiedad; aumento del compromiso, la lealtad y el sentido de pertenencia; y que favorece a la solución de problemas, la toma de decisiones y la gestión del cambio.

Por otro lado, es de suma importancia conocer algunos problemas de una mala comunicación dentro de una empresa y como tiene relación significativa con la satisfacción laboral, como por ejemplo la generación de desconfianza, resentimiento y aislamiento entre los colaboradores de la organización; la dificultad de retroalimentación, el reconocimiento y el aprendizaje continuo. Estos problemas de mala práctica comunicativa organizacional se vieron en el estudio de Dávila-Morán et al. (2023) quienes afirmaron que la comunicación errónea dentro de una institución impide la participación, la innovación y la creatividad. Creando una incertidumbre masiva como la disminución del compromiso y lealtad; y provocando conflictos y errores.

Es en ese sentido que estableciendo una buena comunicación dentro y fuera de la organización con los objetivos claros, coherentes y compartidos. Se definen roles, responsabilidades y expectativas a ser utilizadas por medio de canales y lenguaje adecuado, al escuchar efectivamente y empatizar entre colaboradores.

#### **2.4 Definición de términos básicos**

**Ambiente laboral:** Se define como la percepción de los colaboradores en cuanto a los factores que determinan la calidad de su experiencia en su centro laboral.

**Comunicación asertiva:** Hace referencia a una serie de atributos o características personales, sin las cuales sería imposible realizar ese tipo de comunicación de manera efectiva.

**Satisfacción laboral:** Se refiere a la respuesta afectiva, por consecuencia de la relación entre gustos y preferencias de cada miembro de una organización y lo percibido por ellos.

**Calidad del servicio:** Incluye satisfacer las expectativas del cliente de servicios que satisfagan sus necesidades.

**Empatía:** Se refiere a la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes, cuidado y atención personalizada.

**Cultura organizacional:** Hace referencia a aquellas normas y valores por los que se rige una empresa y como se ven reflejados, con los métodos de desempeño del trabajo y el modo en que se relaciona la plantilla.

**Escala de medición:** Se define como un uso para medir el valor de una persona.

**Gestión:** Se refiere a la actividad económica u organismo de ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa.

**Actitudes:** Hace referencia al comportamiento de un individuo frente a determinadas circunstancias o un objeto social.

**Imagen organizacional:** Se define como la percepción que posee el público sobre una organización.

**Motivación:** Se describe como una acción que anima a una persona a lograr sus metas en la vida.

**Habilidades de comunicación:** Se refiere a las capacidades de una persona para recibir, elaborar y transmitir a otras personas información, ideas y opiniones.

**Inteligencia emocional:** Se define como un conjunto de habilidades que una persona adquiere por nacimiento o aprende durante su vida.

**Engagement:** Hace referencia a cuán activamente se encuentra involucrado el individuo en una determinada actividad.

**Liderazgo:** Se define como un conjunto de habilidades gerenciales o de las directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser y actuar de las personas o en un grupo de trabajo, adquiriendo el entusiasmo del equipo de trabajo, en relación con el cumplimiento de sus metas y objetivos.

### **III HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis**

##### **Hipótesis general**

La relación que existió entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo fue medianamente favorable.

##### **Hipótesis específicas**

- a) La relación que existió entre los sentimientos transmitido y la satisfacción laboral del personal administrativo fue medianamente favorable.
- b) La relación que existió entre las posturas transmitidas y la satisfacción laboral del personal administrativo fue medianamente favorable.
- c) La relación que existió entre los conocimientos transmitidos y la satisfacción laboral del personal administrativo fue medianamente favorable.

### 3.1.1 Operacionalización de variable

**Tabla 1**

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	operacional de variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Método	Técnica
<b>Comunicación asertiva (V.I)</b>	Kassam et al. (2023) quienes mencionaron que la comunicación asertiva funciona como cualidad organizacional y en como su practica en relación a la emoción conceptualizada, brinda mejoras en las instituciones en función al clima organizacional adecuado	La variable comunicación asertiva, se midió mediante la aplicación de una encuesta a 173 personas que trabajan en el área administrativa de la UNAC. Cuyos datos fueron procesados mediante la estadística descriptiva e inferencial.	Sentimientos transmitidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado de ánimo</li> <li>Emoción conceptualizada</li> <li>Impresión afectiva</li> </ul>	Las preguntas 5, 8, 10 y 11 responden al indicador estado de ánimo. Asimismo, el indicador emoción conceptualizada a las preguntas 5, 8, 10 y 11. De la misma forma en el indicador impresión afectiva en las preguntas 5, 8, 10 y 11.	Hipotético deductivo	<b>Encuesta Instrumento: Cuestionario</b>
	Hinojosa, J. (2022) sostiene que el concepto de satisfacción laboral tuvo como propósito mejorar el grado de conformidad por parte de los colaboradores de una organización, visualizando sus expectativas, percepciones y lealtad.	La variable satisfacción laboral, se midió mediante la aplicación de una encuesta a 173 personas que trabajan en el área administrativa de la UNAC. Cuyos datos obtenidos fueron procesados mediante la estadística descriptiva e inferencial.	Posturas transmitidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptación</li> <li>Comprensión de necesidades</li> </ul>	Las preguntas 4, 7 y 15 responden al indicador adaptación. Como también, el indicador comprensión de necesidades a las preguntas 6 y 7.		
<b>Satisfacción Laboral (V.D)</b>			Conocimientos transmitidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencias</li> <li>Razonamientos</li> <li>Aprendizajes</li> </ul>	Las preguntas 3, 9 y 14 responden al indicador experiencias. Del mismo modo, el indicador razonamientos a las preguntas 2, 3, 9, 13 y 14. Asimismo, en el indicador aprendizaje en las preguntas 1, 2, 9, 12 y 13	Hipotético deductivo	<b>Encuesta Instrumento: Cuestionario</b>
			Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia en el tiempo de servicio</li> <li>Experiencia en el servicio mismo</li> </ul>	Las preguntas 2, 7, 8, 9 y 14 responden ambos indicadores, experiencia en el tiempo de servicio y experiencia en el servicio mismo.		
			Percepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades satisfechas</li> <li>Confianza</li> <li>Cumplimiento de promesas</li> </ul>	Las preguntas 3, 4 y 6 responden al indicador necesidades satisfechas. En ese sentido, el indicador confianza a las preguntas 3, 4 y 5. Como también, en el indicador cumplimiento de promesas en las preguntas 10 y 12.		
			Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posibilidad de recomendación</li> <li>Preferencia del cliente</li> </ul>	Las preguntas 11 y 13 responden al indicador posibilidad de recomendación. Asimismo, el indicador preferencia del cliente a las preguntas 15 y 16.		

## IV METODOLOGÍA DEL PROYECTO

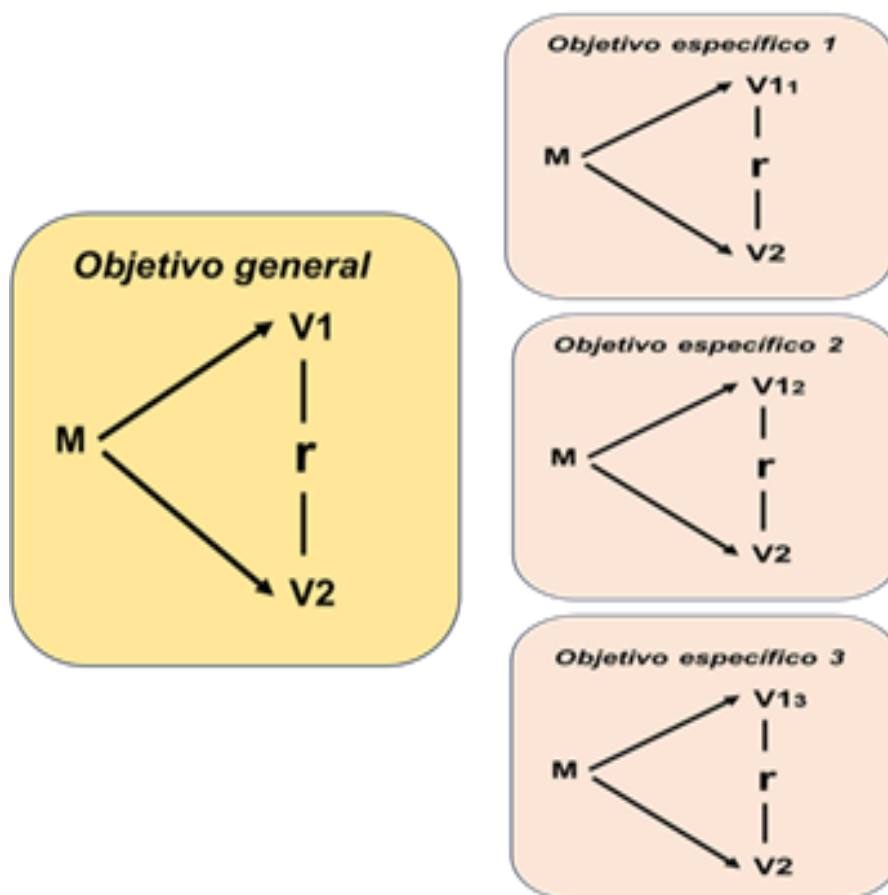
### 4.1 Diseño metodológico.

La investigación realizada fue del tipo básica, analítica de corte transversal; donde también tuvo un diseño de investigación: no experimental, correlacional. El enfoque fue cuantitativo, por el procesamiento de datos numéricos, haciendo uso de la estadística descriptiva y de la estadística inferencial.

En la figura 1, se muestra el diseño de la investigación, el cual tuvo cuatro momentos, el primero para satisfacer el objetivo específico 1, el segundo para satisfacer el objetivo específico 2, el tercero para satisfacer el objetivo específico 3 y el cuarto para satisfacer el objetivo General.

**Figura 1**

*Diseño correlacional*



En donde:

M: Muestra (Personal administrativo)

V1: Comunicación asertiva; V11: Sentimientos transmitidos; V12: Posturas transmitidas;  
V13: Conocimientos transmitidos

V2: Satisfacción laboral

r: Relación estadística por interpretar.

#### **4.2 Método de investigación.**

Se aplicó el método hipotético deductivo, como menciona Ñaupas et al. (2014), el cual consiste, en ir de aspectos generales planteadas en la hipótesis a la deducción específica para determinar la verdad o falsedad de los hechos procesos o conocimientos mediante el principio de falsación, propuesto por el investigador. Así mismo, el cual tiene varios pasos básicos: observar el fenómeno a estudiar, crear hipótesis para explicar el fenómeno, inferir resultados o proposiciones que son más fundamentales que la hipótesis misma y verificar la verdad del enunciado inferido por comparación con la experiencia. Este enfoque obliga a los científicos a combinar momentos de reflexión o razón con observaciones de momentos de realidad o experiencia. Bernal (2010) estableció que, un proceso que comienza con ciertas declaraciones como suposiciones y trata de refutar o falsificar esas suposiciones, infiriendo conclusiones de ellas que deben verificarse contra los hechos.

#### **4.3 Población y muestra.**

Arias (2006), menciona que una población de estudio se define como todos los habitantes de un determinado país o área considerados en conjunto, en donde cada uno de ellos presentan una característica en particular para los cuales serán materia de investigación.

La población estuvo conformada por 147 trabajadores administrativos nombrados y 165 trabajadores CAS; sumando un total de 312 trabajadores administrativos.

Información brindada por la Unidad de Recursos Humanos de la UNAC.

La investigación consideró para fines de análisis, trabajar con una muestra representativa de la población, para lo cual se aplicó la siguiente fórmula para determinar el tamaño de muestra.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = 312 personales administrativos, tamaño de la población.

Z = 1,96 (95% del nivel de confianza).

p = 50% = 0.5 variabilidad positiva

q = 50% = 0.5 variabilidad negativa

E = 5% = 0.05 margen de error

Reemplazando los datos:

$$n = \frac{312 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{312 (0.05^2) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 173$$

Por lo cual, la muestra de estudio estuvo conformada por 173 personas que conforman el personal administrativo de la UNAC.

#### **4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado.**

El estudio se desarrolló en la Universidad Nacional del Callao en el periodo de análisis 2022.

#### **4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.**

##### **Técnicas**

Según Rojas-Crotte (2011) mencionaron como es fundamental elaborar el procedimiento característico aceptado o validado por la práctica y encaminado



principalmente para obtener información transformarla y llegar a la solución de un problema investigado.

La técnica de investigación consistió en la toma de encuestas al personal administrativo de la UNAC.

La dirección de la Unidad de Recursos Humanos proporcionó un listado del todo el personal administrativo con sus respectivos correos institucionales. A los cuales se les envió las encuestas empleando el Formulario de Google

### **Instrumentos**

Hernández et al. (2014) definieron que los instrumentos que comprenden para realizar un estudio son todos aquellos medios o elementos que va a ayudar al investigador para recolectar datos o informaciones que van a permitirle medir las variables.

Como instrumentos, se elaboraron dos cuestionarios con alternativas de respuesta tipo Likert. El primer cuestionario para la obtención de información de la comunicación asertiva y el segundo cuestionario para la obtención de información de la satisfacción laboral. (Ver nexa 10.2).

El primer cuestionario con 15 preguntas y el segundo con 16 preguntas. Para ambos cuestionarios, antes de aplicarlos se analizó la confiabilidad, empleando el estadístico Alpha de Cronbach. El primer cuestionario tuvo un Ac de 0,870 y el segundo un Ac de 0,783 (Ver resultados Cap. 5.3).

La validez de los cuestionarios fue realizada por cuatro doctores especialistas en gestión (Ver anexo 10.4).

#### **4.6 Análisis y procesamiento de datos.**

Antes de aplicar los instrumentos de investigación elaborados, se estimó la confiabilidad estadística de estos, aplicando el estadístico Alfa de Cronbach y el programa SPSS 28.

Con los datos obtenidos al aplicar las encuestas, estos datos fueron procesados aplicando la estadística descriptiva, realizando un análisis de frecuencia. Luego,

los mismos datos fueron procesados, aplicando la estadística inferencial, para demostrar mediante el uso de una hipótesis alterna y otra hipótesis nula; la relación que existió y mediante el estadístico Rho de Spearman, el grado de relación. Para el procesamiento estadístico inferencial, también se aplicó el software SPSS 28.

#### **4.7 Aspectos Éticos en Investigación**

El autor de la tesis se responsabiliza por la información que se emita en el presente informe de tesis, de acuerdo al Reglamento del Código de Ética de la Investigación de la UNAC, Resolución de Consejo Universitario N° 260-2019-CU., donde se señala los principios éticos como norma de comportamiento conductual, así como también el autor está de acuerdo con el reglamento en donde reconoce que la investigación es una función esencial y obligatoria en la UNAC, por ello el investigador es responsable de los procedimientos y evaluación de su investigación.

## V RESULTADOS

### 5.1 Resultados descriptivos

Los resultados descriptivos de las encuestas en términos de frecuencia, que a continuación se muestran, están presentados por frecuencias de respuestas por cada pregunta. Además, es necesario indicar que desde la tabla 2 hasta la tabla 16, corresponden a la encuesta de comunicación asertiva. Y de la tabla 17 hasta la tabla 32 corresponden a los resultados de satisfacción laboral.

#### Respuestas a las preguntas de comunicación asertiva:

##### Tabla 2

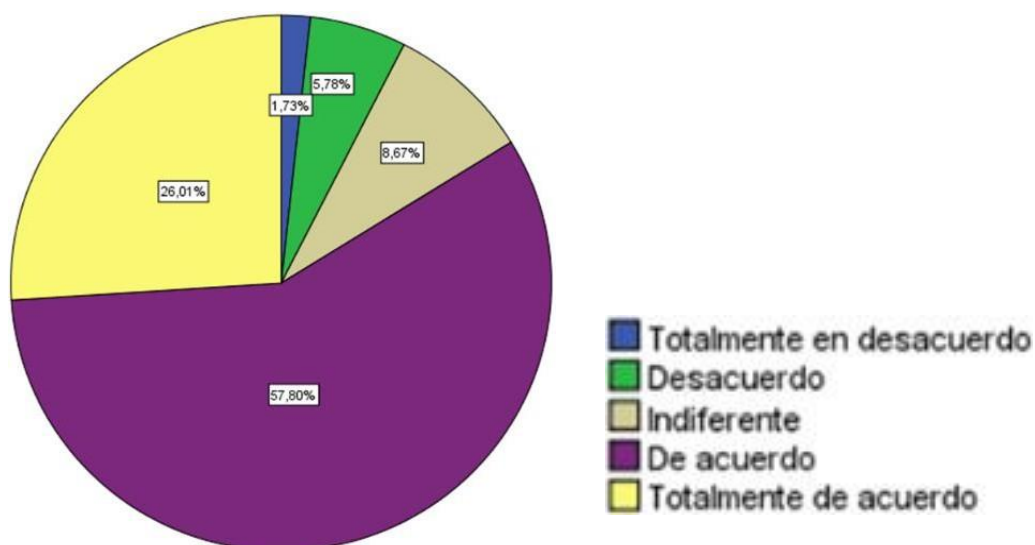
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 1 de la comunicación asertiva*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	3	1,7
Desacuerdo	10	5,8
Indiferente	15	8,7
De acuerdo	100	57,8
Totalmente de acuerdo	45	26,0
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 1: ¿Su jefe directo, siempre le explicó claramente sus funciones del puesto en el que labora y sus límites de responsabilidad?

##### Figura 2

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 1 de la comunicación asertiva*



**Tabla 3**

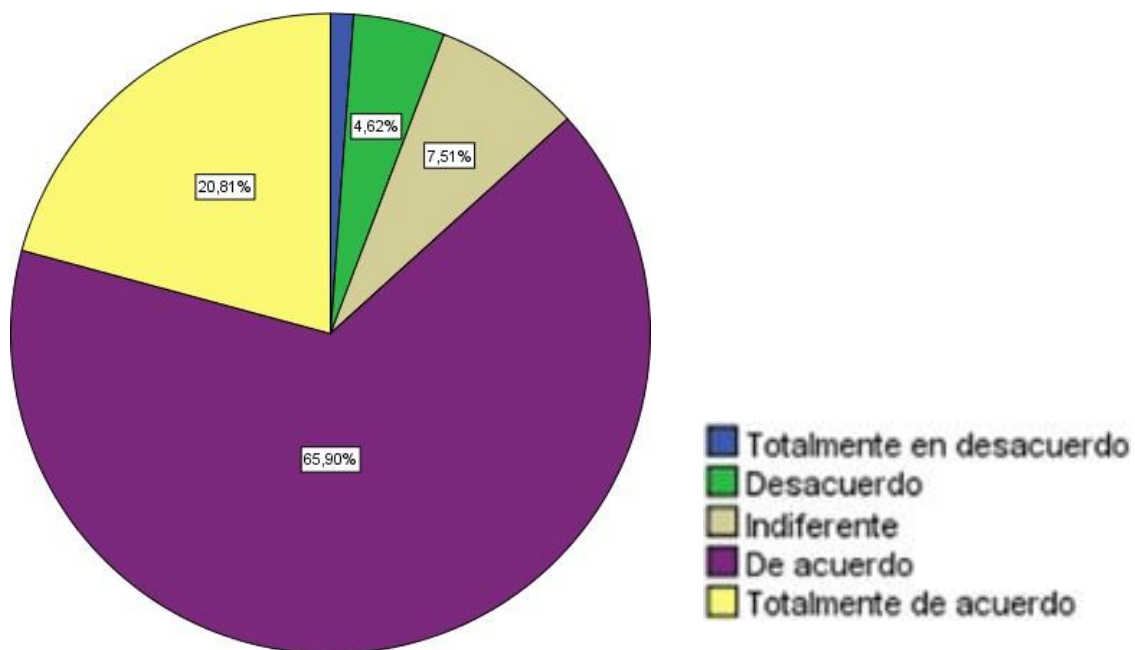
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 2 de la comunicación asertiva*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	2	1,2
Desacuerdo	8	4,6
Indiferente	13	7,5
De acuerdo	114	65,9
Totalmente de acuerdo	36	20,8
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 2: ¿Su jefe directo, siempre le comunicó claramente las tareas encomendadas sin necesidad de correcciones?

**Figura 3**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 2 de la comunicación asertiva*



**Tabla 4**

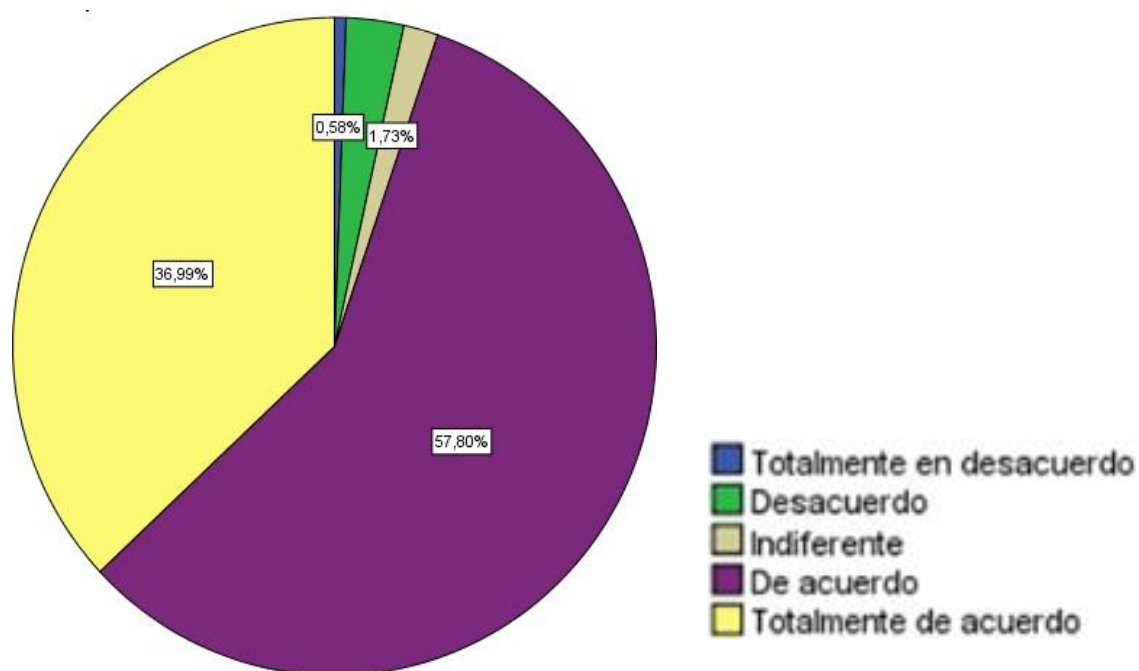
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 3 de la comunicación asertiva*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	1	0,6
Desacuerdo	5	2,9
Indiferente	3	1,7
De acuerdo	100	57,8
Totalmente de acuerdo	64	37,0
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 3: ¿Considera usted que sus conocimientos del uso de herramientas tecnológicas permitieron una comunicación fluida dentro de su área de trabajo?

**Figura 4**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 3 de la comunicación asertiva*



**Tabla 5**

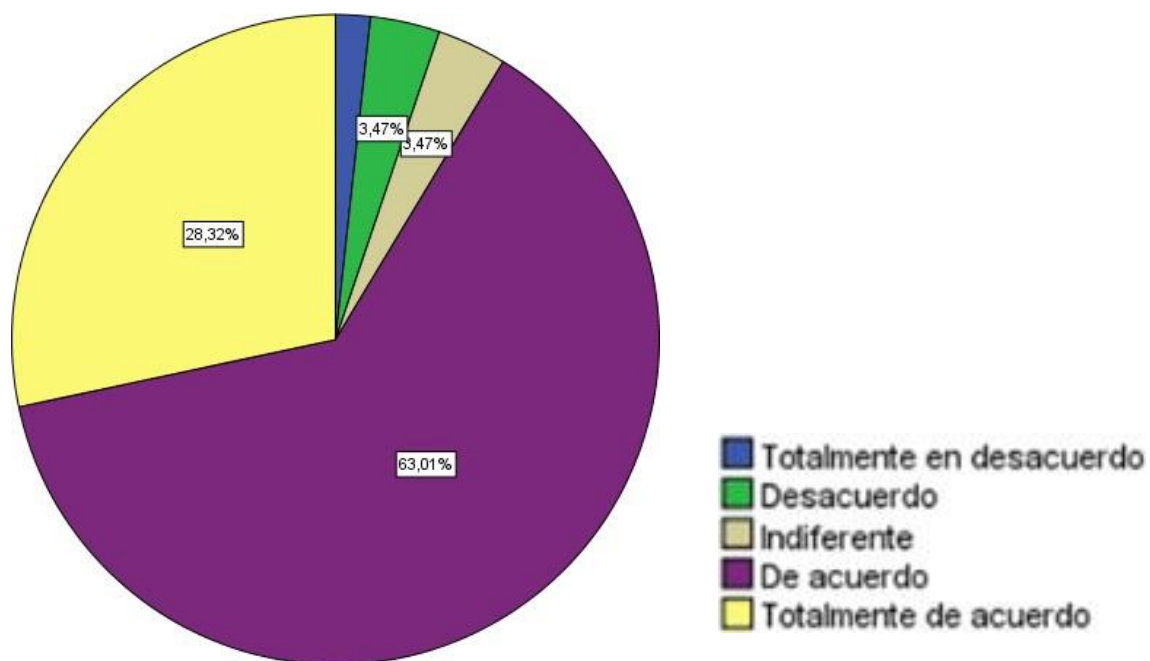
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 4 de la comunicación asertiva*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	3	1,7
Desacuerdo	6	3,5
Indiferente	6	3,5
De acuerdo	109	63,0
Totalmente de acuerdo	49	28,3
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 4: ¿Considera usted que la forma de comunicación a través de medios informáticos establecidos por la universidad resultó efectiva?

**Figura 5**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 4 de la comunicación asertiva*



**Tabla 6**

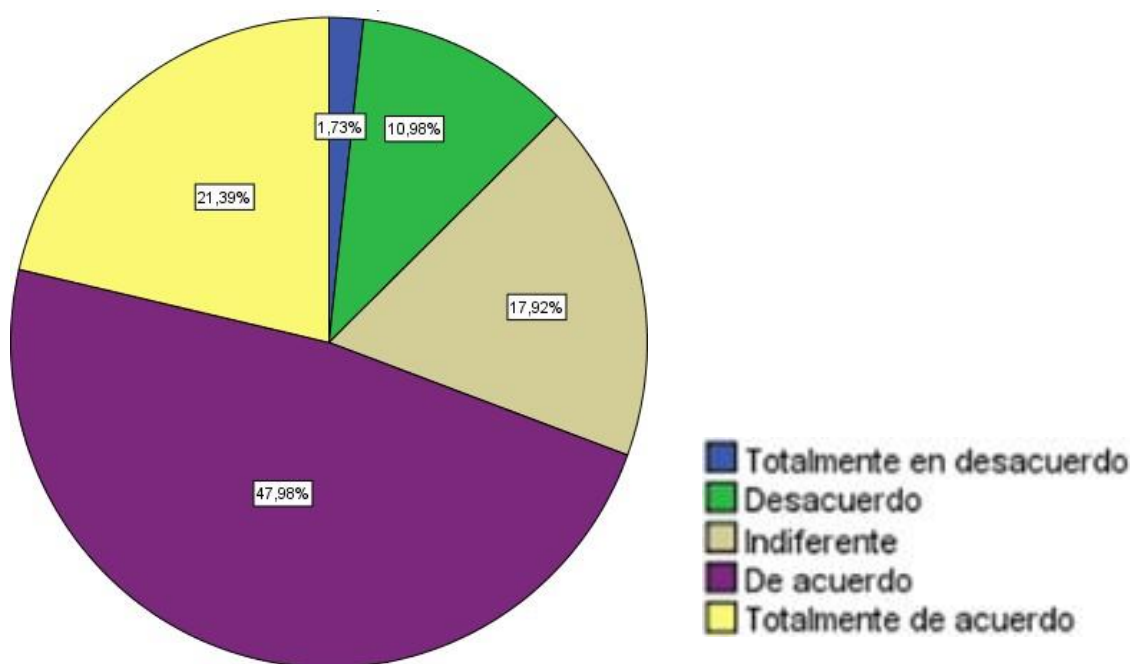
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 5 de la comunicación asertiva*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	3	1,7
Desacuerdo	19	11,0
Indiferente	31	17,9
De acuerdo	83	48,0
Totalmente de acuerdo	37	21,4
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 5: ¿La información que usted recibió a través de rumores o canales informales de comunicación, afectó la armonía laboral?

**Figura 6**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 5 de la comunicación asertiva*



**Tabla 7**

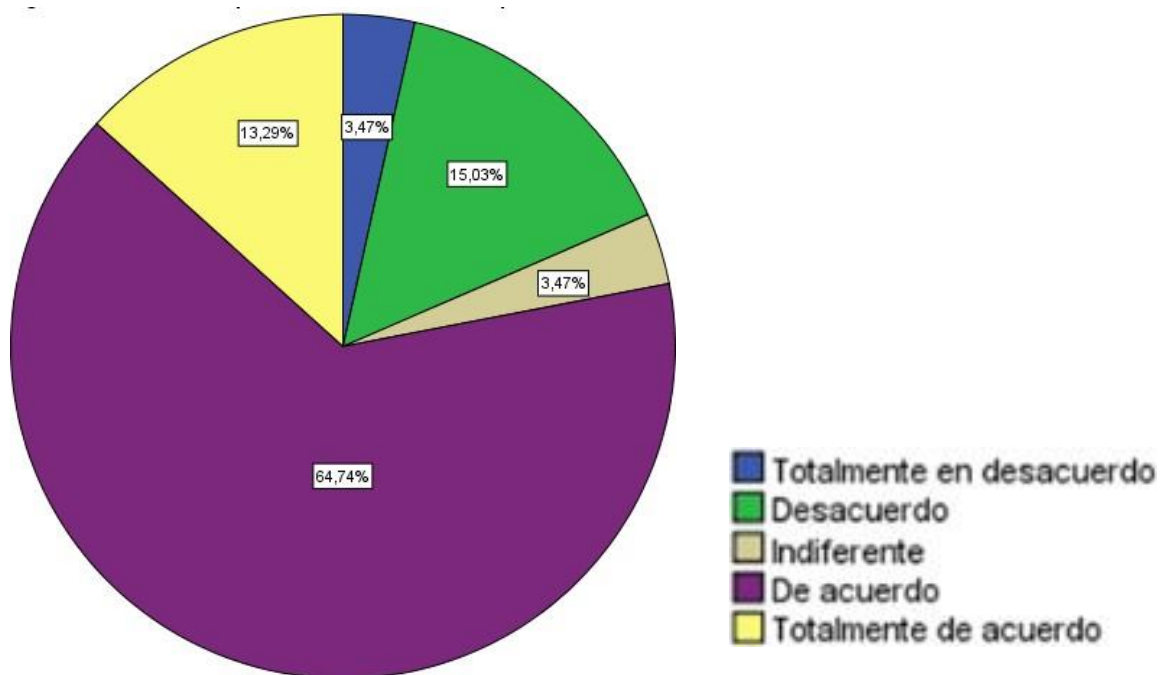
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 6 de la comunicación asertiva*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	6	3,5
Desacuerdo	26	15,0
Indiferente	6	3,5
De acuerdo	112	64,7
Totalmente de acuerdo	23	13,3
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 6: ¿Considera usted que toda la información que recibió fue en forma oportuna?

**Figura 7**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 6 de la comunicación asertiva*





**Tabla 8**

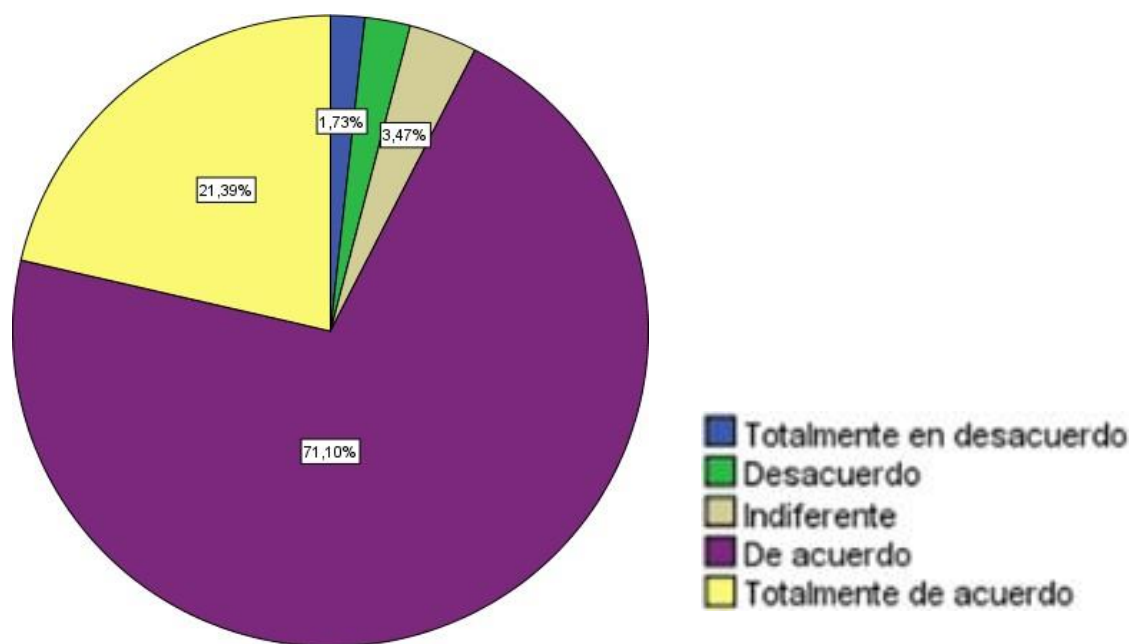
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 7 de la comunicación asertiva*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	3	1,7
Desacuerdo	4	2,3
Indiferente	6	3,5
De acuerdo	123	71,1
Totalmente de acuerdo	37	21,4
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 7: ¿La información que recibió le fue útil e importante para el desarrollo de sus actividades?

**Figura 8**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 7 de la comunicación asertiva*



**Tabla 9**

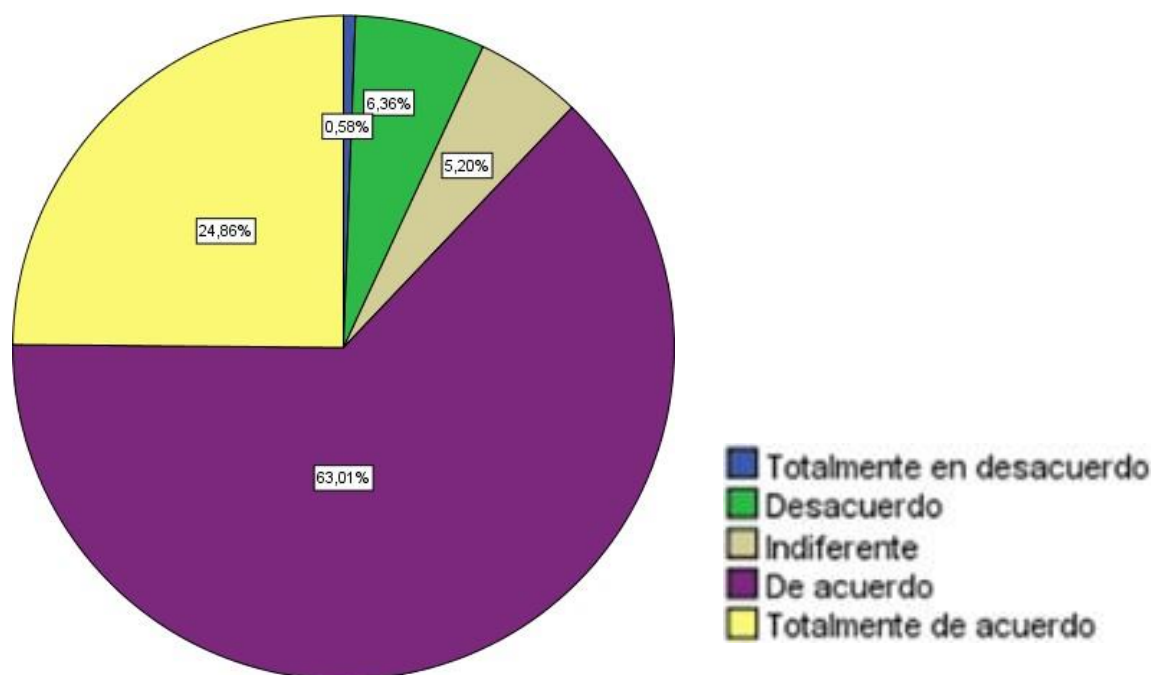
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 8 de la comunicación asertiva*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	1	0,6
Desacuerdo	11	6,4
Indiferente	9	5,2
De acuerdo	109	63,0
Totalmente de acuerdo	43	24,9
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 8: ¿Sus compañeros de trabajo mantuvieron una comunicación cordial?

**Figura 9**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 8 de la comunicación asertiva*



**Tabla 10**

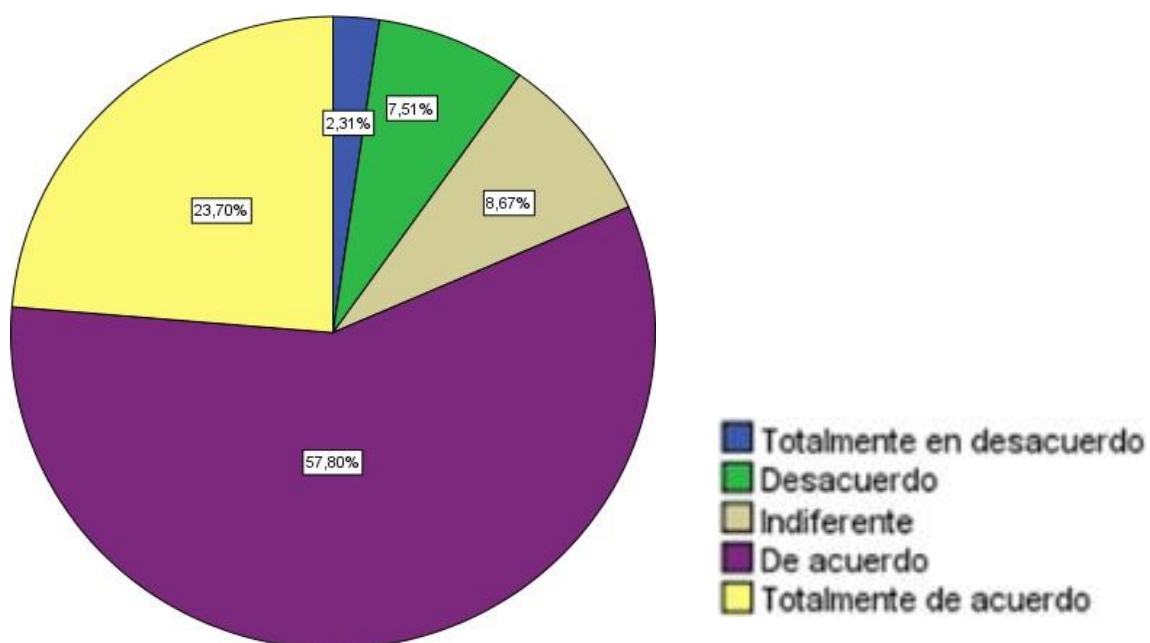
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 9 de la comunicación asertiva*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	4	2,3
Desacuerdo	13	7,5
Indiferente	15	8,7
De acuerdo	100	57,8
Totalmente de acuerdo	41	23,7
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 9: ¿Sus compañeros de trabajo tuvieron oportunidades para dar a conocer sus ideas y compartir mejores prácticas de conocimiento?

**Figura 10**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 9 de la comunicación asertiva*



**Tabla 11**

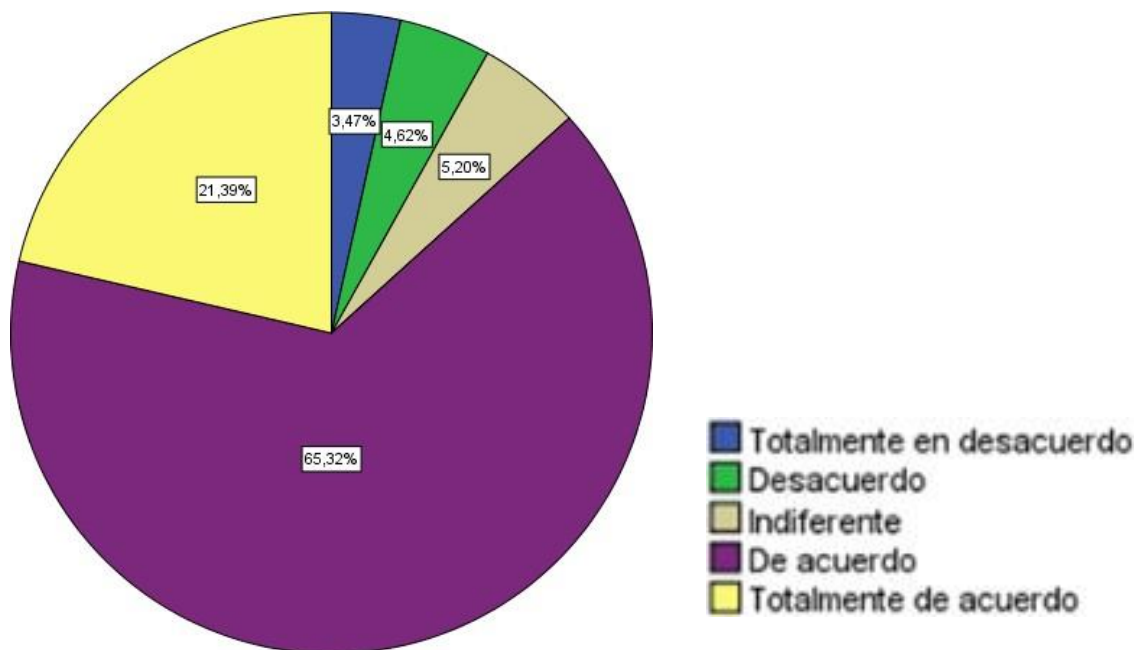
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 10 de la comunicación asertiva*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	6	3,5
Desacuerdo	8	4,6
Indiferente	9	5,2
De acuerdo	113	65,3
Totalmente de acuerdo	37	21,4
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 10: ¿Considera usted que existe comunicación entre sus compañeros de trabajo, el cual les permitió el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?

**Figura 11**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 10 de la comunicación asertiva*



**Tabla 12**

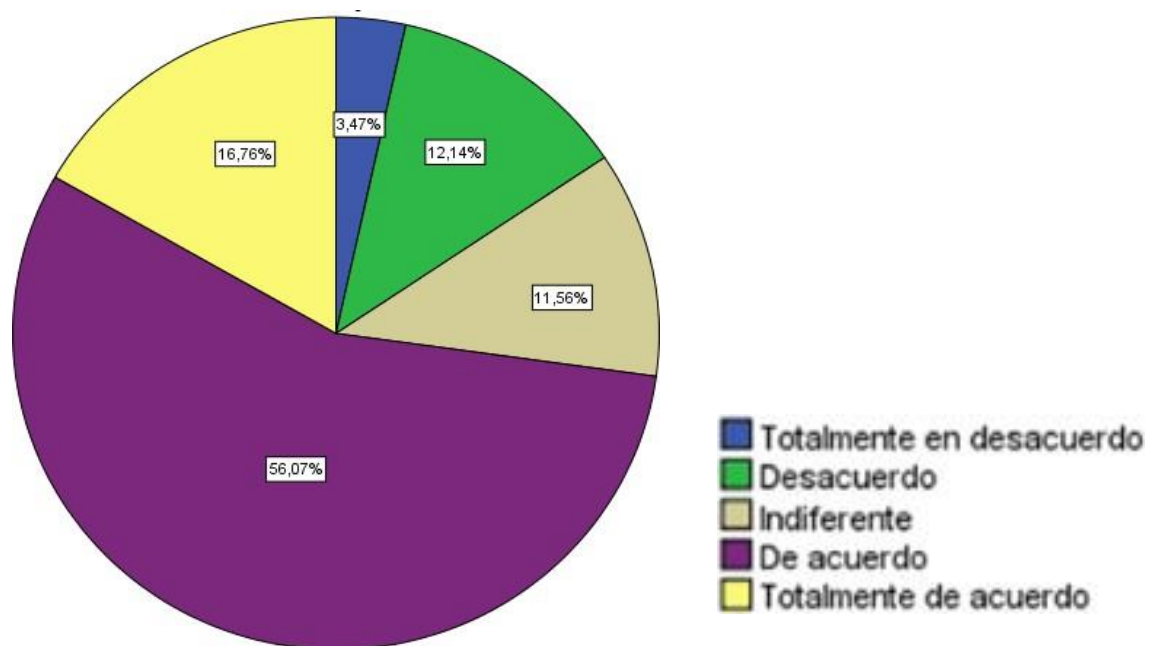
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 11 de la comunicación asertiva*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	6	3,5
Desacuerdo	21	12,1
Indiferente	20	11,6
De acuerdo	97	56,1
Totalmente de acuerdo	29	16,8
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 11: ¿Existió políticas de comunicación de peticiones de opiniones y sugerencias a los trabajadores administrativos?

**Figura 12**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 11 de la comunicación asertiva*



**Tabla 13**

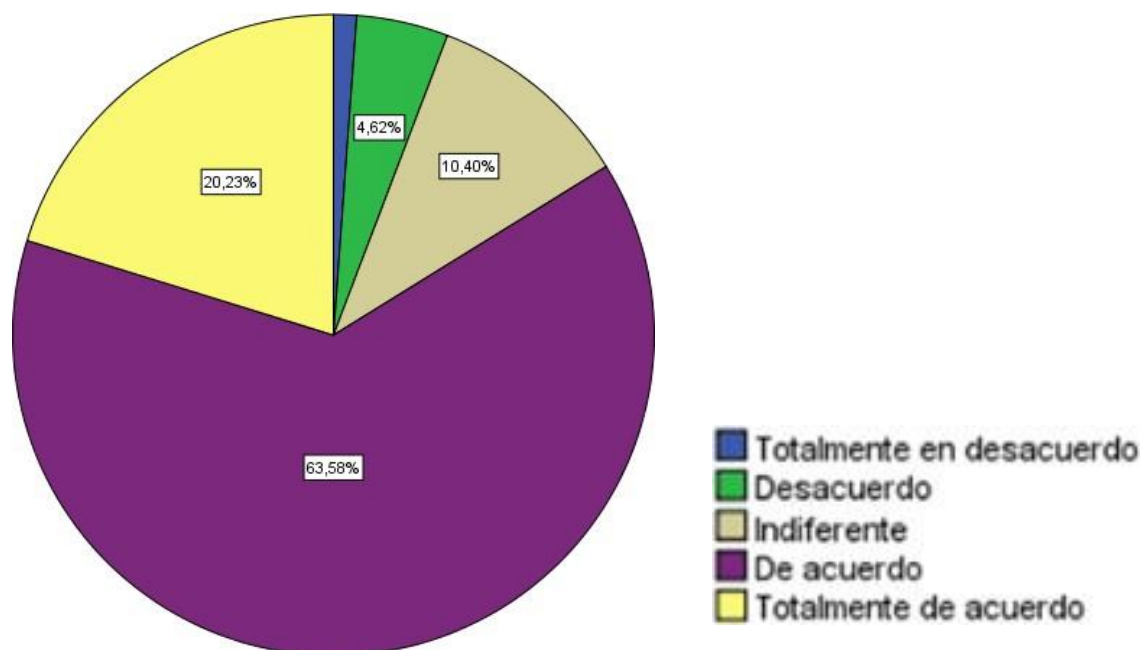
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 12 de la comunicación asertiva*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	2	1,2
Desacuerdo	8	4,6
Indiferente	18	10,4
De acuerdo	110	63,6
Totalmente de acuerdo	35	20,2
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 12: ¿Existieron sistemas de comunicación favorables de la organización (jefe-subordinado, subordinado-jefe)?

**Figura 13**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 12 de la comunicación asertiva*



**Tabla 14**

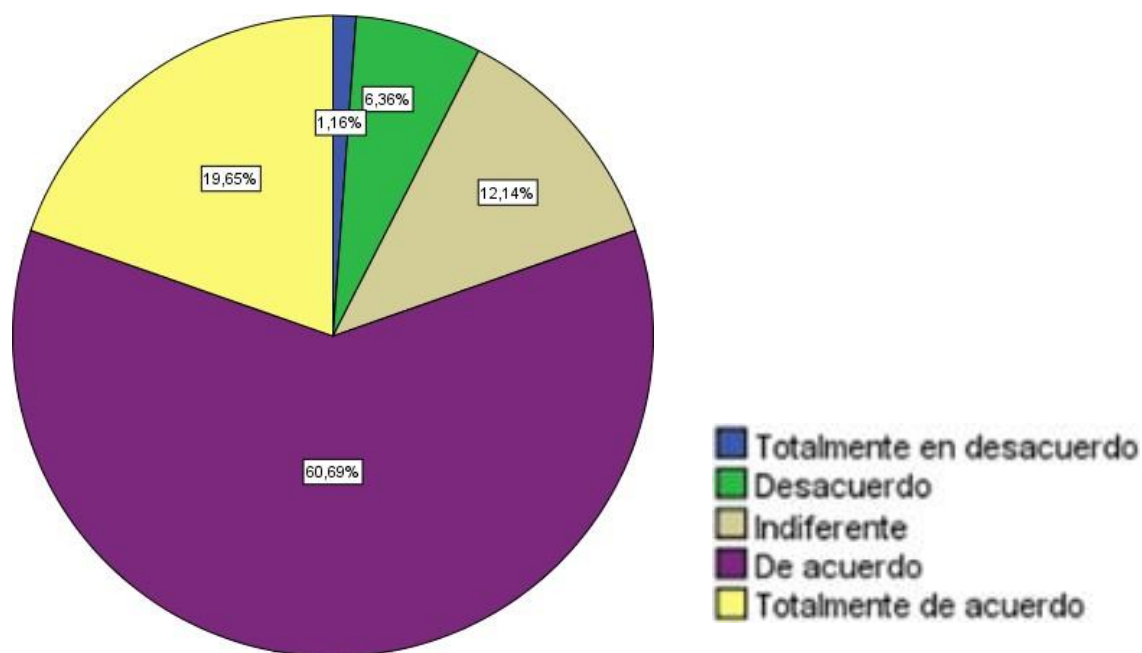
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 13 de la comunicación asertiva*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	2	1,2
Desacuerdo	11	6,4
Indiferente	21	12,1
De acuerdo	105	60,7
Totalmente de acuerdo	34	19,7
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 13: ¿Considera usted que la dirección manifestó correctamente sus objetivos entre sus miembros?

**Figura 14**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 13 de la comunicación asertiva*



**Tabla 15**

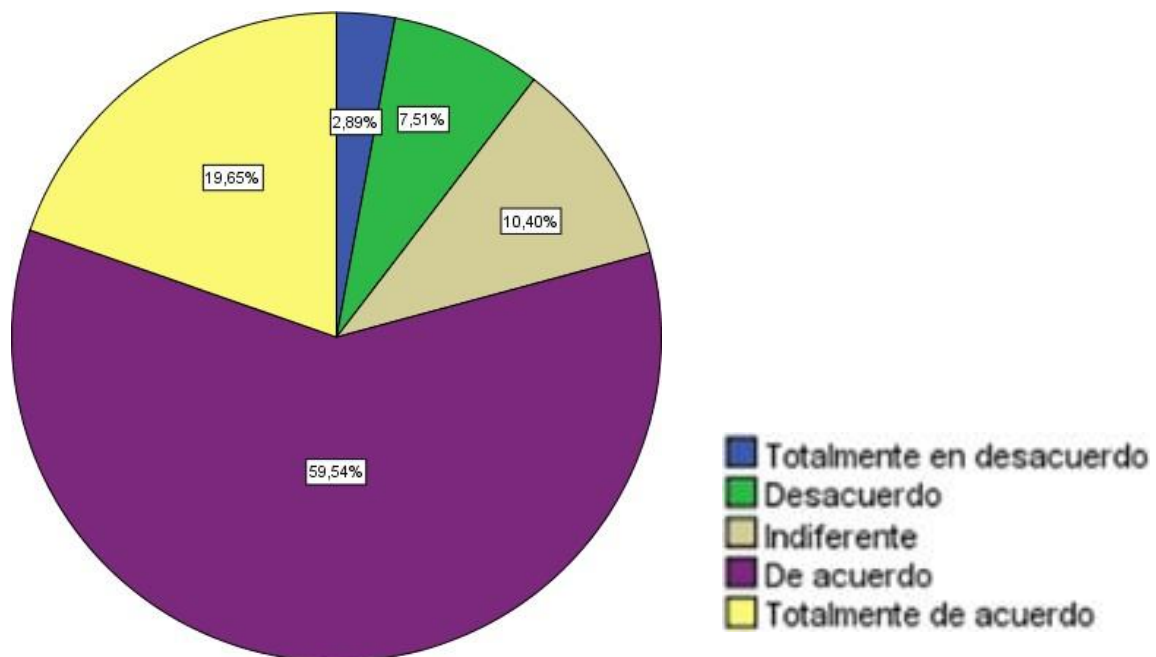
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 14 de la comunicación asertiva*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	5	2,9
Desacuerdo	13	7,5
Indiferente	18	10,4
De acuerdo	103	59,5
Totalmente de acuerdo	34	19,7
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 14: ¿Observó una buena capacidad del personal administrativo para aclarar malos entendidos en su centro laboral?

**Figura 15**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 14 de la comunicación asertiva*





**Tabla 16**

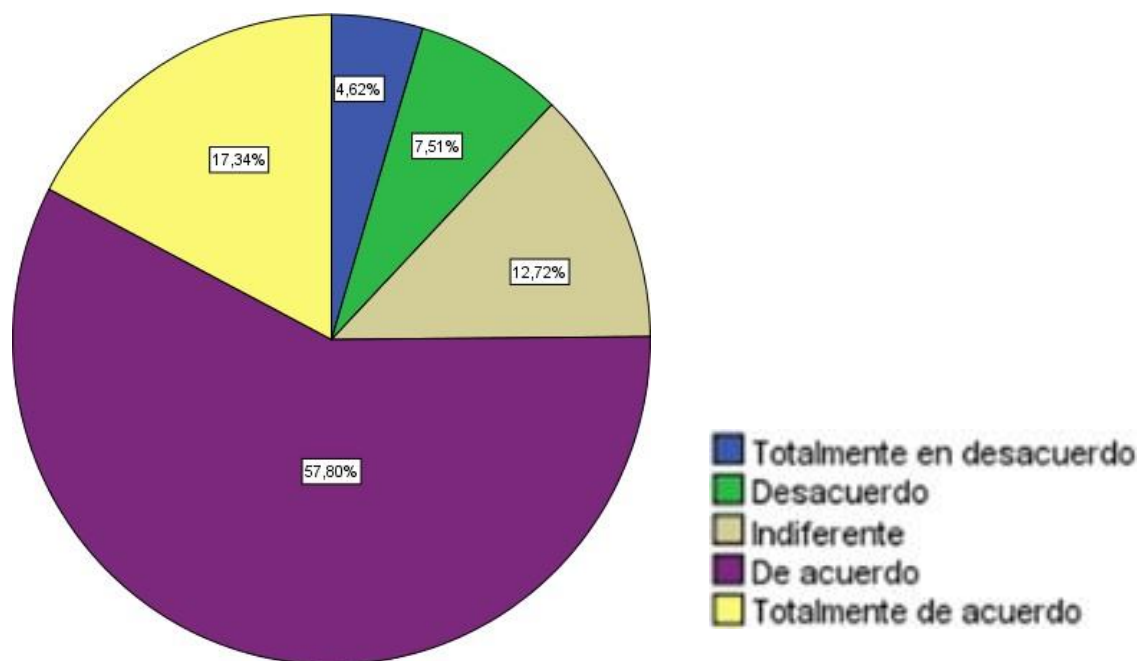
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 15 de la comunicación asertiva*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	8	4,6
Desacuerdo	13	7,5
Indiferente	22	12,7
De acuerdo	100	57,8
Totalmente de acuerdo	30	17,3
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 15: ¿Existieron políticas de convocatorias a reuniones de comunicación para favorecer el trabajo administrativo?

**Figura 16**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 15 de la comunicación asertiva*



## Respuestas a las preguntas de la satisfacción laboral:

**Tabla 17**

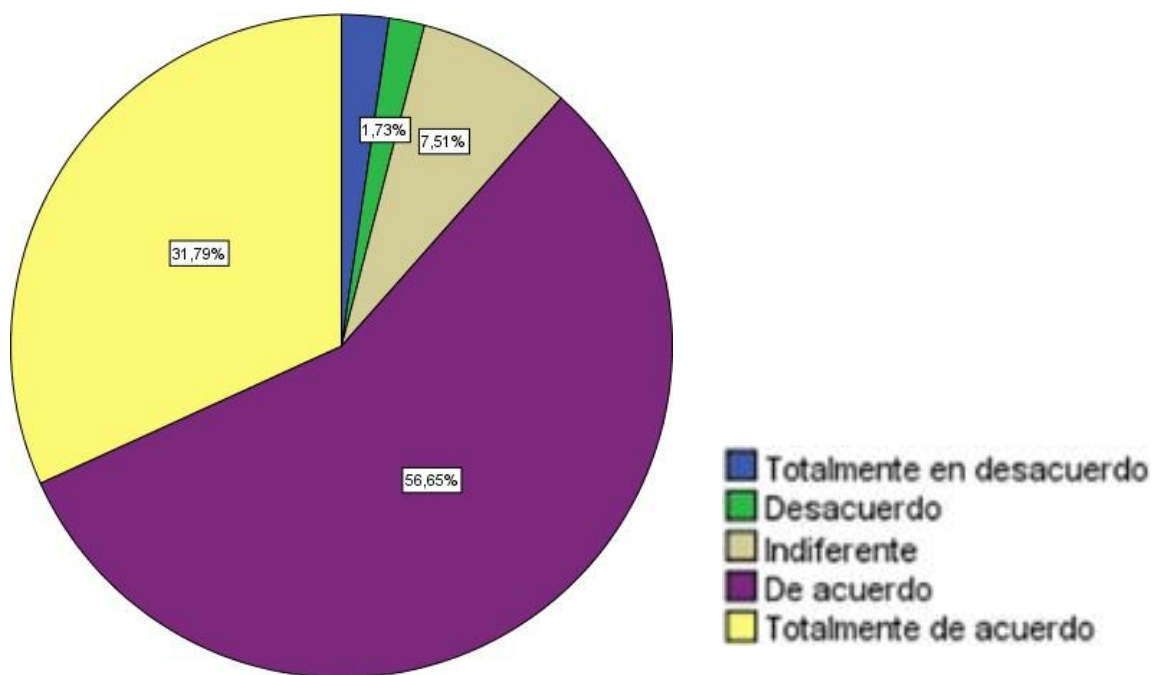
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 1 de la satisfacción laboral*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	4	2,3
Desacuerdo	3	1,7
Indiferente	13	7,5
De acuerdo	98	56,6
Totalmente de acuerdo	55	31,8
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 1: ¿Tu jefe valoró tu trabajo realizado?

**Figura 17**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 1 de la satisfacción laboral*



**Tabla 18**

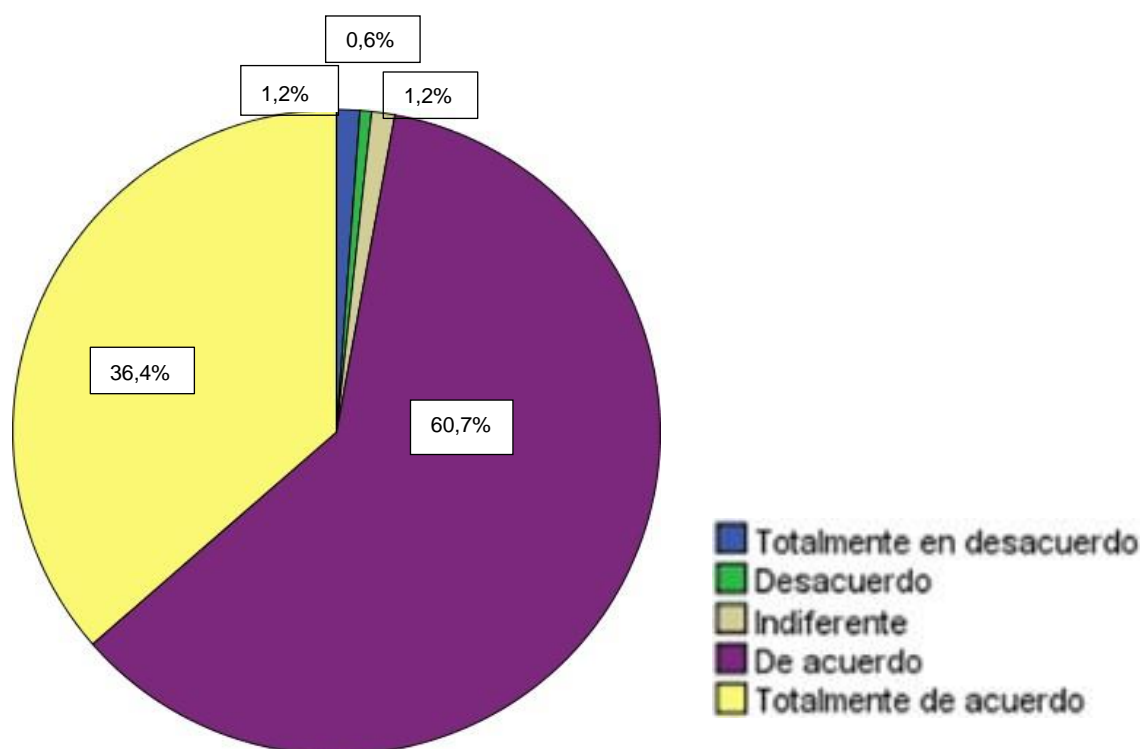
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 2 de la satisfacción laboral*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	2	1,2
Desacuerdo	1	,6
Indiferente	2	1,2
De acuerdo	105	60,7
Totalmente de acuerdo	63	36,4
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 2: ¿Te adecuaste a los medios proporcionados por la universidad para desarrollar tus labores?

**Figura 18**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 2 de la satisfacción laboral*



**Tabla 19**

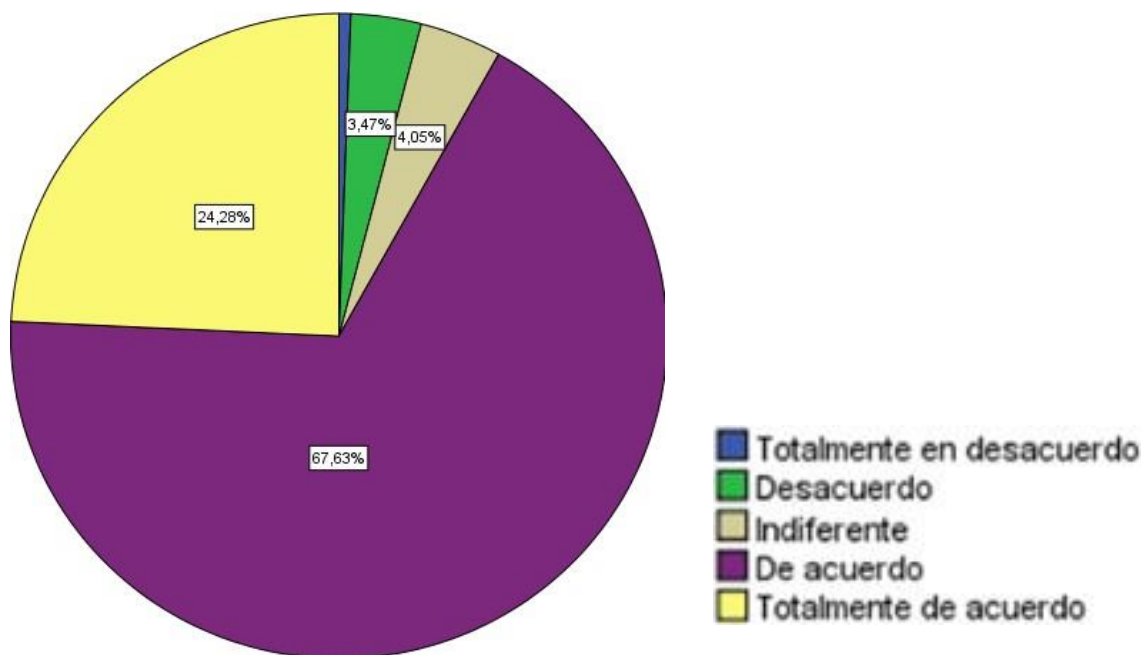
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 3 de la satisfacción laboral*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	1	,6
Desacuerdo	6	3,5
Indiferente	7	4,0
De acuerdo	117	67,6
Totalmente de acuerdo	42	24,3
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 3: ¿Te sentiste satisfecho(a) con el equipo de trabajo el cual integras?

**Figura 19**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 3 de la satisfacción laboral*



**Tabla 20**

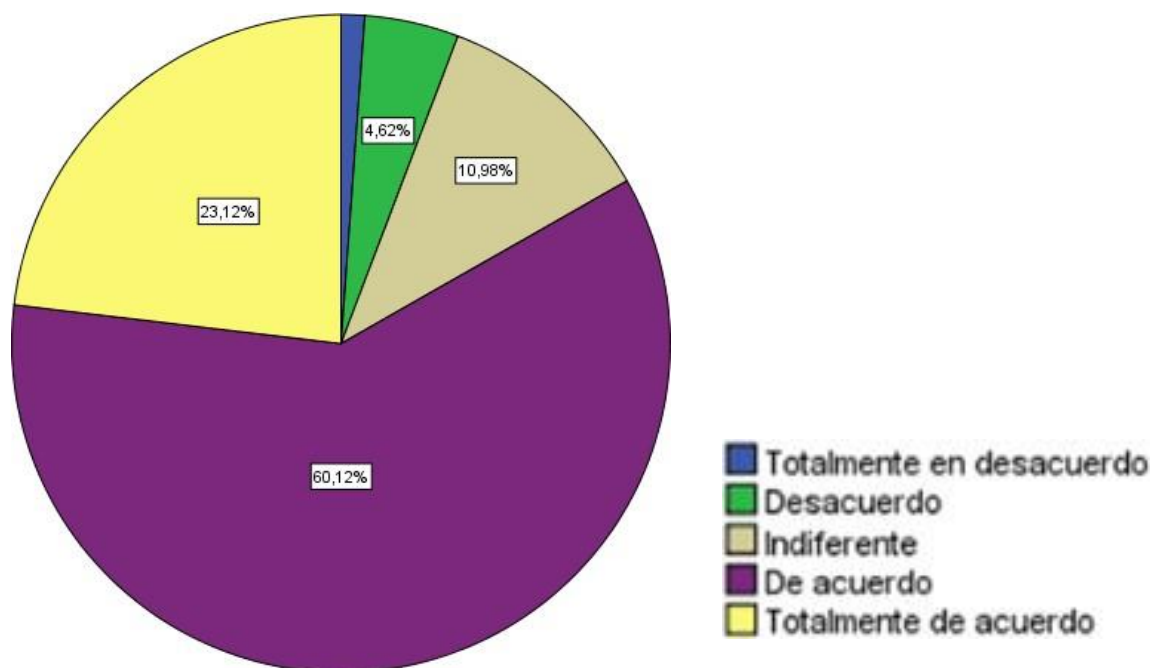
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 4 de la satisfacción laboral*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	2	1,2
Desacuerdo	8	4,6
Indiferente	19	11,0
De acuerdo	104	60,1
Totalmente de acuerdo	40	23,1
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 4: ¿Estuviste satisfecho(a) con los procedimientos que regularon el trabajo administrativo?

**Figura 20**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 4 de la satisfacción laboral*



**Tabla 21**

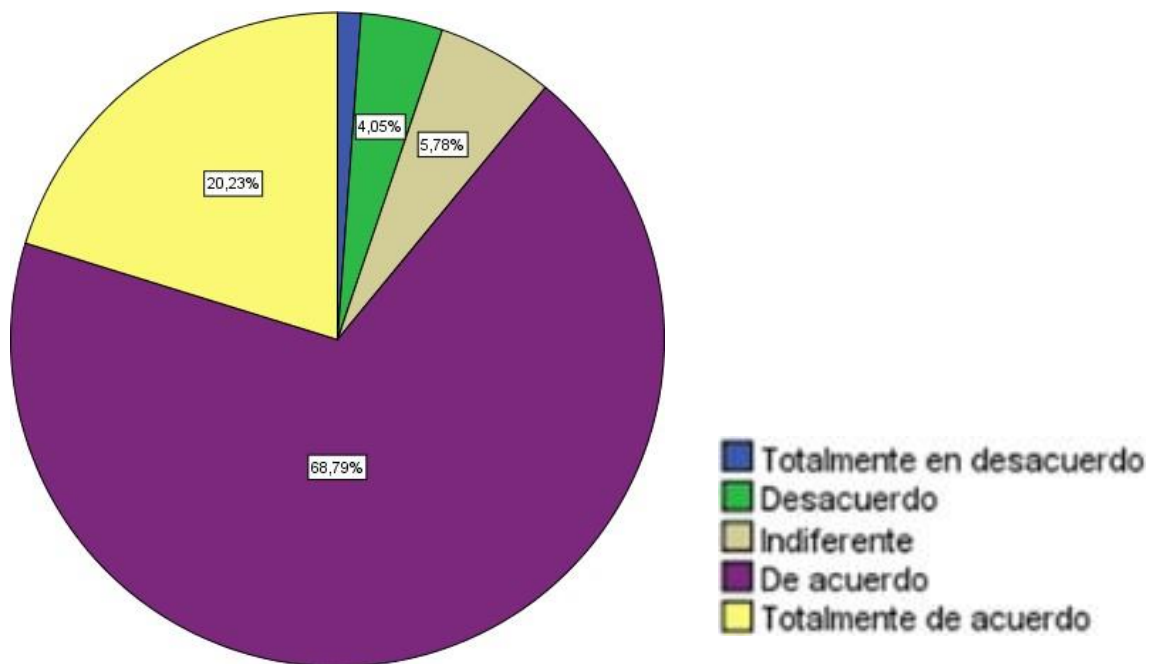
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 5 de la satisfacción laboral*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	2	1,2
Desacuerdo	7	4,0
Indiferente	10	5,8
De acuerdo	119	68,8
Totalmente de acuerdo	35	20,2
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 5: ¿Existió confianza con el equipo de trabajo que integraste?

**Figura 21**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 5 de la satisfacción laboral*



**Tabla 22**

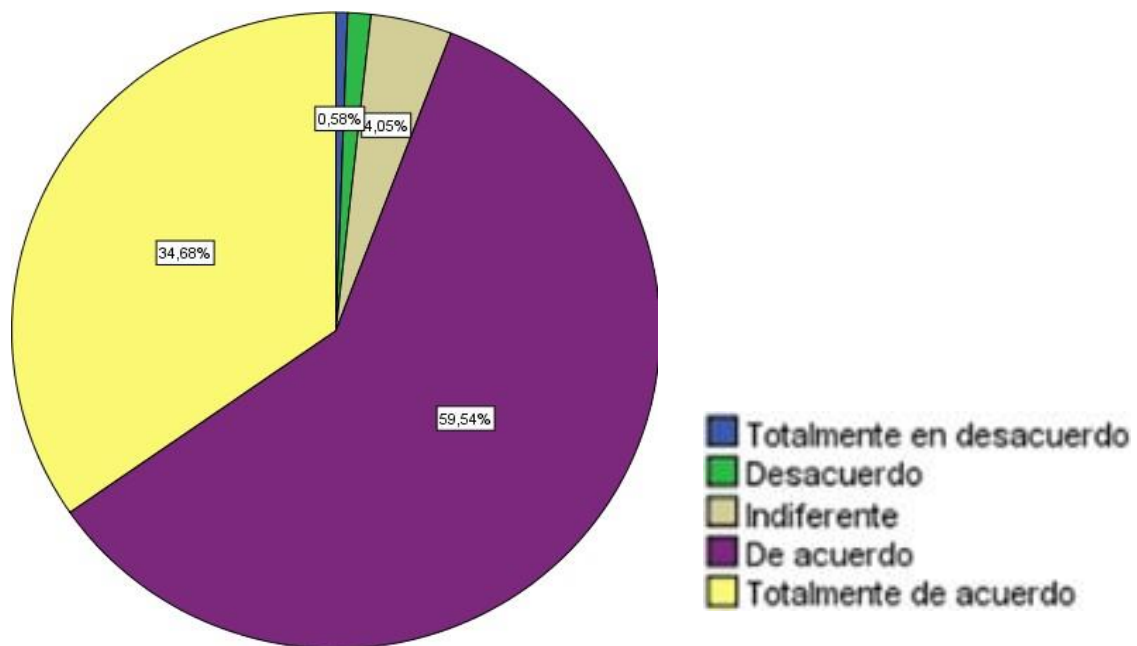
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 6 de la satisfacción laboral*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	1	,6
Desacuerdo	2	1,2
Indiferente	7	4,0
De acuerdo	103	59,5
Totalmente de acuerdo	60	34,7
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 6: ¿Te sentiste identificado(a) con tu puesto de trabajo?

**Figura 22**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 6 de la satisfacción laboral*



**Tabla 23**

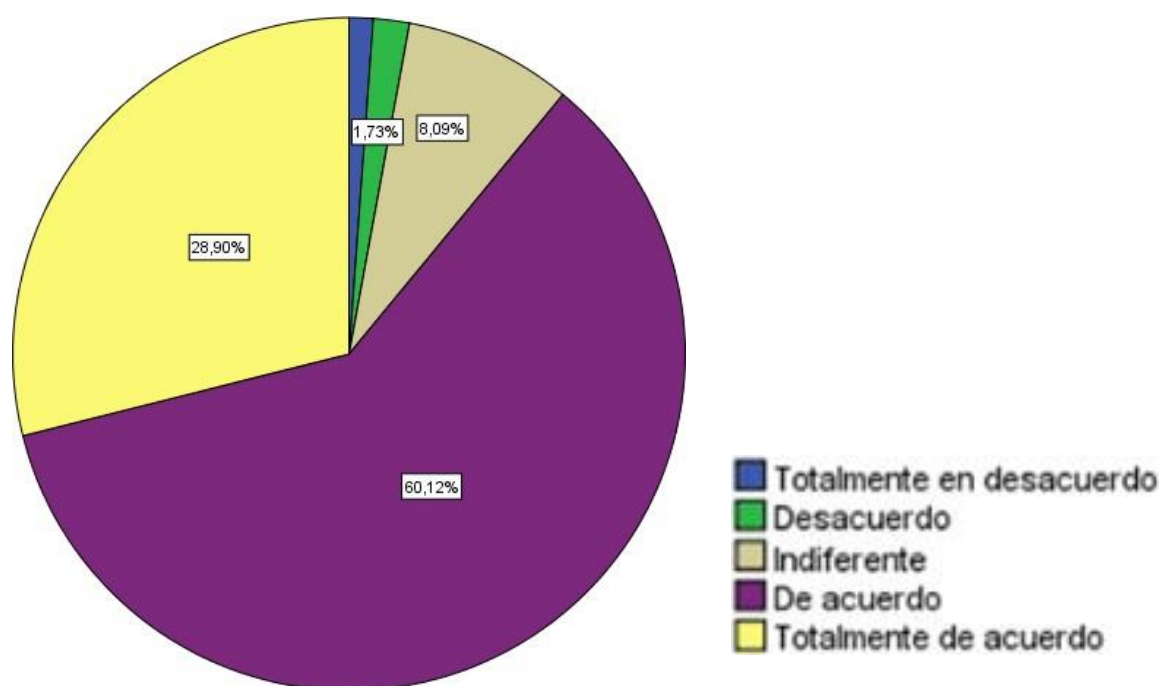
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 7 de la satisfacción laboral*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	2	1,2
Desacuerdo	3	1,7
Indiferente	14	8,1
De acuerdo	104	60,1
Totalmente de acuerdo	50	28,9
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 7: ¿Valoras el espíritu de compañerismo del equipo de trabajo que integraste?

**Figura 23**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 7 de la satisfacción laboral*





**Tabla 24**

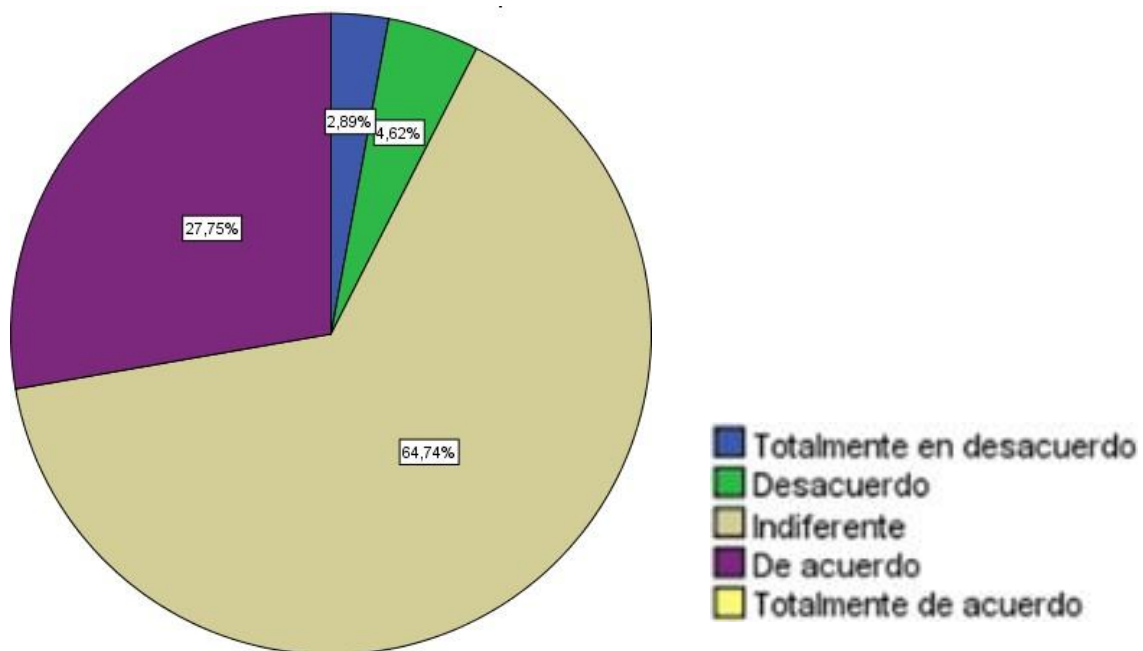
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 8 de la satisfacción laboral*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	5	2,9
Desacuerdo	8	4,6
Indiferente	112	64,7
De acuerdo	48	27,7
Totalmente de acuerdo	5	2,9
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 8: ¿Percibiste respeto a tu persona de parte de las personas involucradas en la actividad administrativa que realizaste?

**Figura 24**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 8 de la satisfacción laboral*



**Tabla 25**

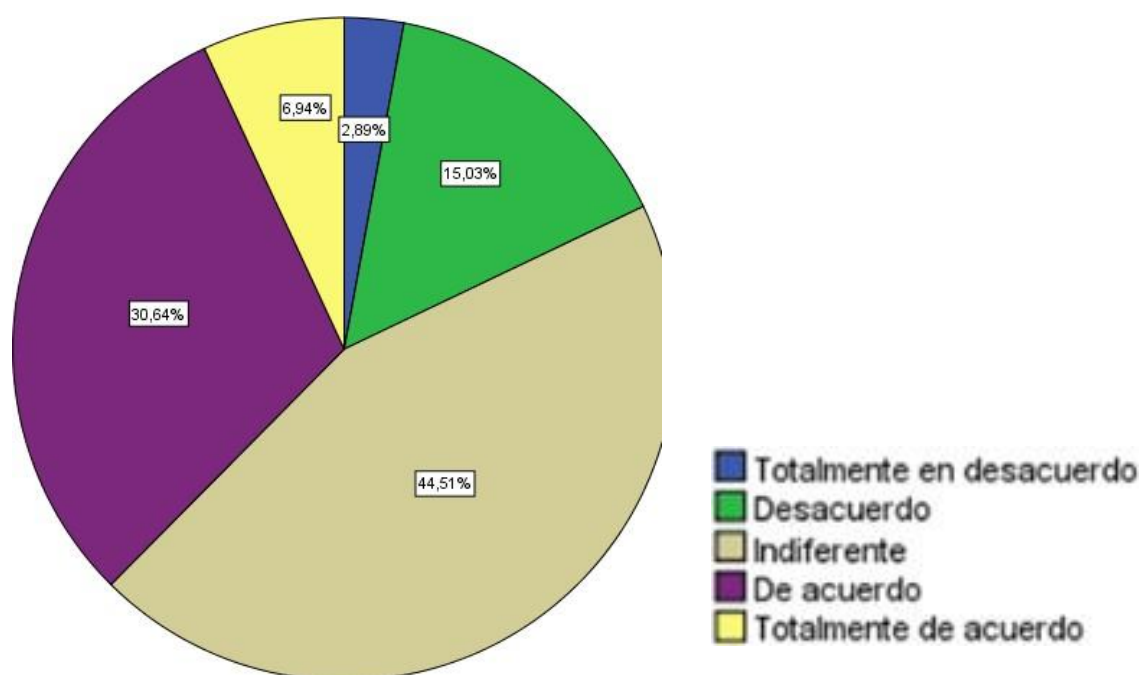
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 9 de la satisfacción laboral*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	5	2,9
Desacuerdo	26	15,0
Indiferente	77	44,5
De acuerdo	53	30,6
Totalmente de acuerdo	12	6,9
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 9: ¿Consideras que tu trabajo fue estresante?

**Figura 25**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 9 de la satisfacción laboral*



**Tabla 26**

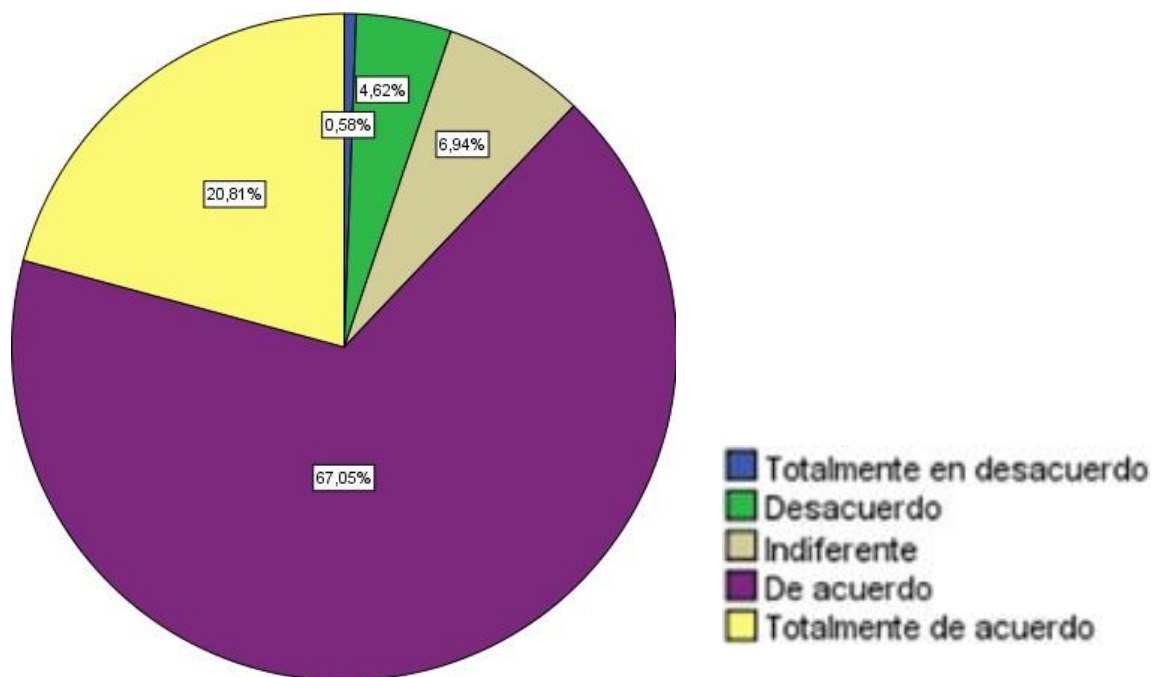
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 10 de la satisfacción laboral*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	1	,6
Desacuerdo	8	4,6
Indiferente	12	6,9
De acuerdo	116	67,1
Totalmente de acuerdo	36	20,8
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 10: ¿Consideras que tuviste la oportunidad de desarrollo personal en el trabajo que realizaste?

**Figura 26**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 10 de la satisfacción laboral*



**Tabla 27**

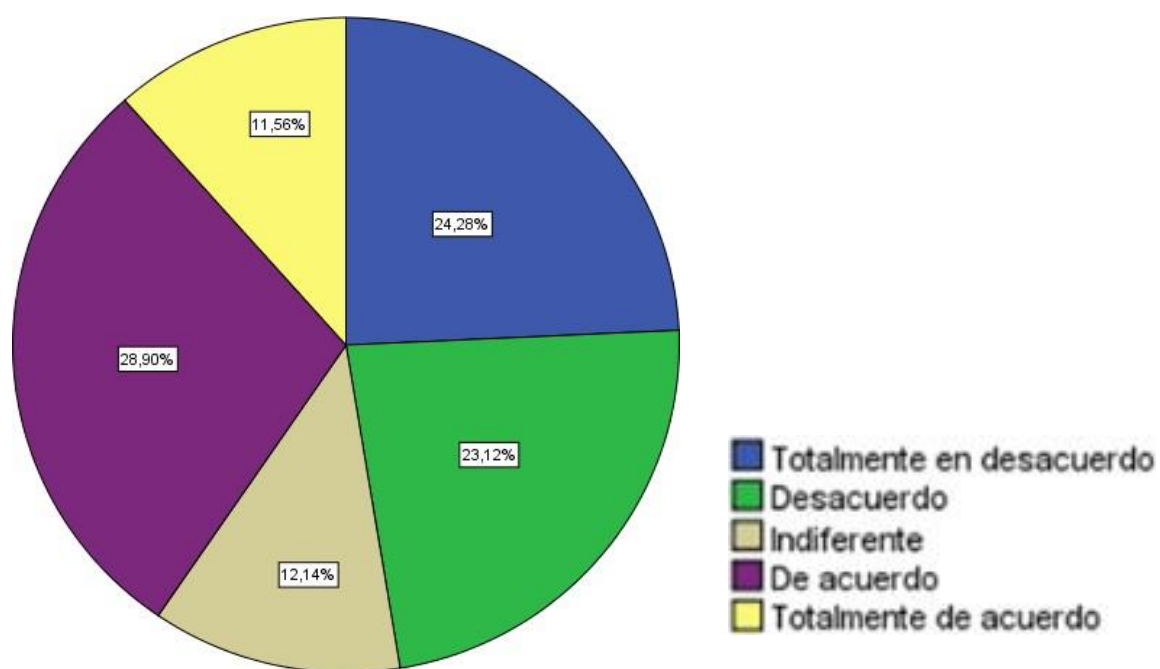
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 11 de la satisfacción laboral*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	42	24,3
Desacuerdo	40	23,1
Indiferente	21	12,1
De acuerdo	50	28,9
Totalmente de acuerdo	20	11,6
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 11: ¿Te hubiera gustado migrar laboralmente a otra área de trabajo?

**Figura 27**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 11 de la satisfacción laboral*



**Tabla 28**

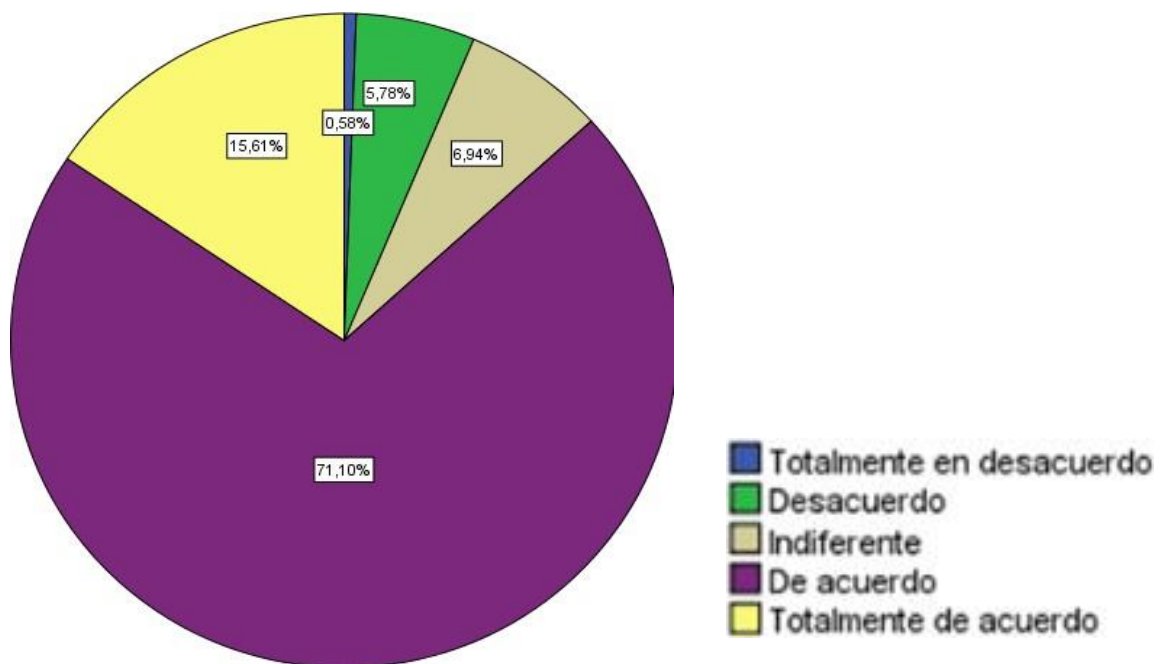
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 12 de la satisfacción laboral*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	1	,6
Desacuerdo	10	5,8
Indiferente	12	6,9
De acuerdo	123	71,1
Totalmente de acuerdo	27	15,6
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 12: ¿Tuviste libertad para cumplir las promesas que planeaste para tu trabajo?

**Figura 28**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 12 de la satisfacción laboral*



**Tabla 29**

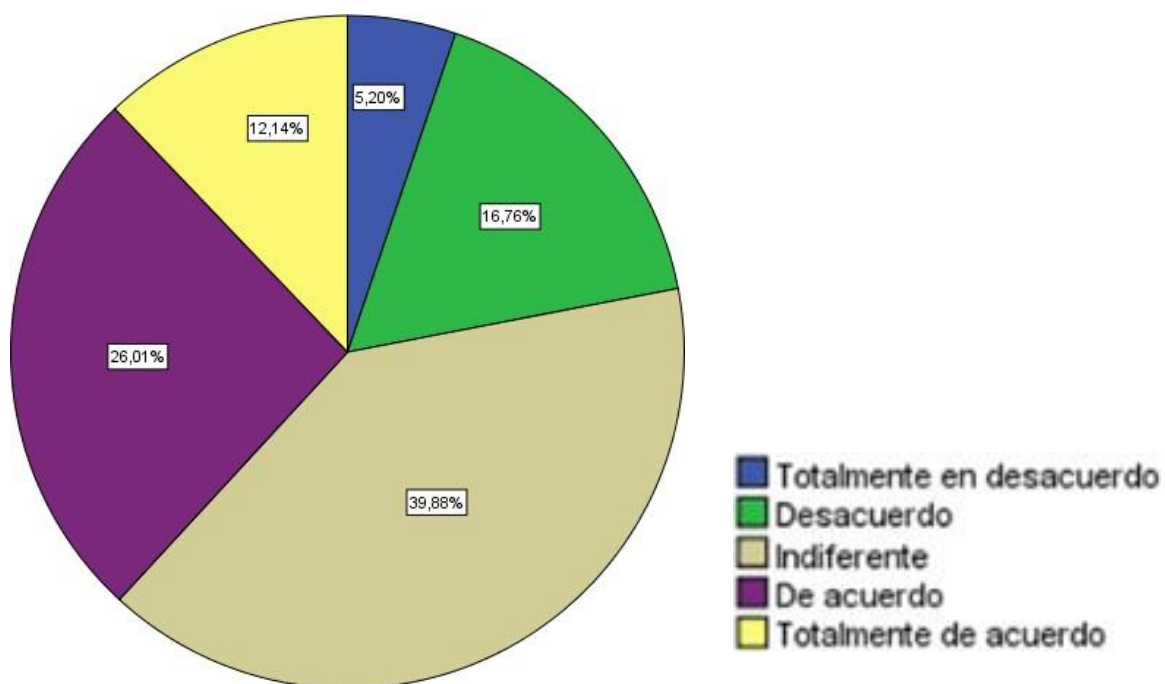
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 13 de la satisfacción laboral*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	9	5,2
Desacuerdo	29	16,8
Indiferente	69	39,9
De acuerdo	45	26,0
Totalmente de acuerdo	21	12,1
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 13: ¿Te decepcionaste por la falta de apoyo a la labor que realizaste?

**Figura 29**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 13 de la satisfacción laboral*



**Tabla 30**

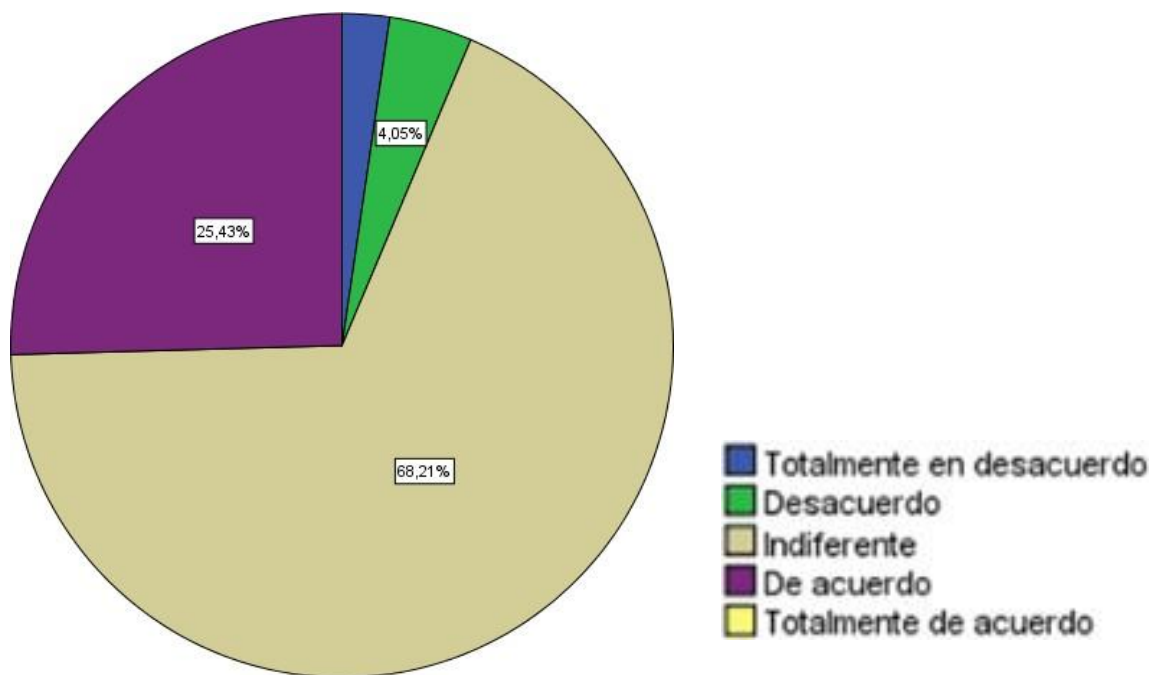
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 14 de la satisfacción laboral*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	4	2,3
Desacuerdo	7	4,0
Indiferente	118	68,2
De acuerdo	44	25,4
Totalmente de acuerdo	4	2,3
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 14: ¿Sentiste que en tu trabajo de cada día realizado aprendiste algo nuevo?

**Figura 30**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 14 de la satisfacción laboral*



**Tabla 31**

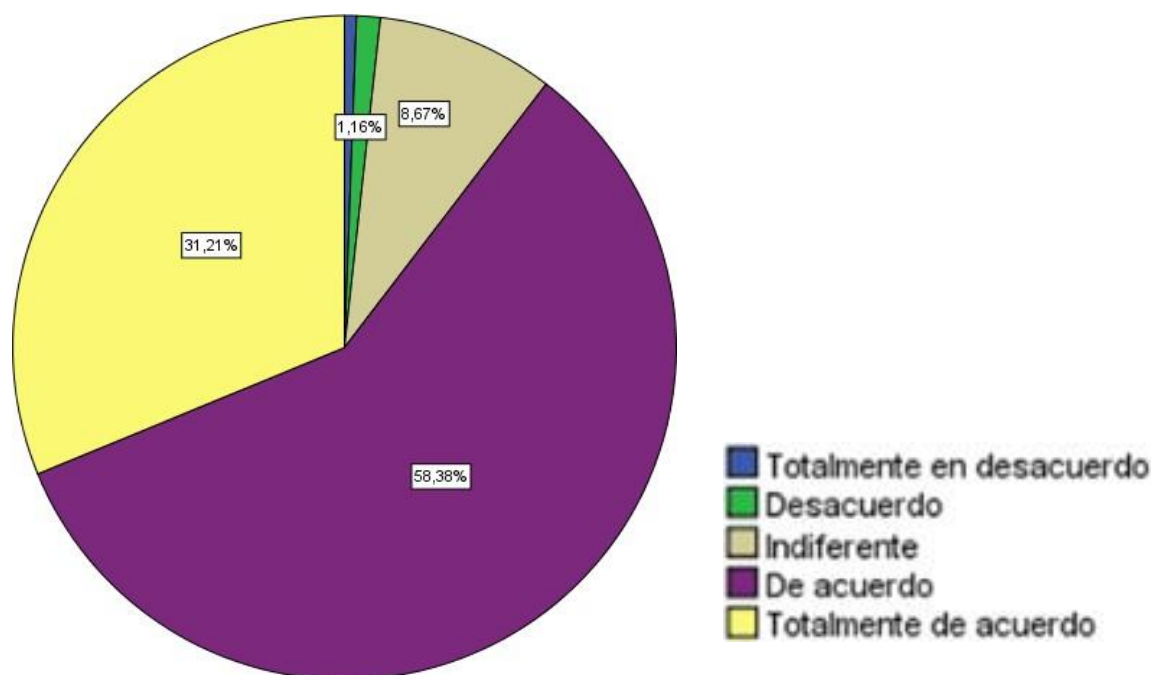
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 15 de la satisfacción laboral*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	1	,6
Desacuerdo	2	1,2
Indiferente	15	8,7
De acuerdo	101	58,4
Totalmente de acuerdo	54	31,2
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 15: ¿Considera que el alumnado tuvo una buena atención de su parte?

**Figura 31**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 15 de la satisfacción laboral*





**Tabla 32**

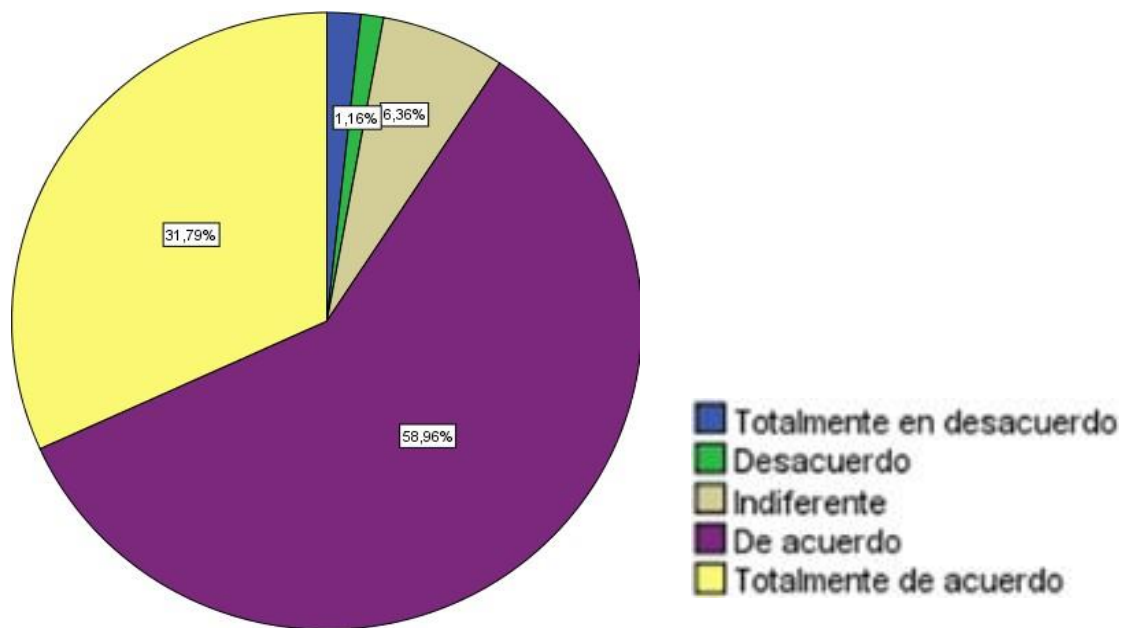
*Frecuencias de respuestas a la pregunta 16 de la satisfacción laboral*

Alternativas de respuestas	Frecuencia	% Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	3	1,7
Desacuerdo	2	1,2
Indiferente	11	6,4
De acuerdo	102	59,0
Totalmente de acuerdo	55	31,8
Total	173	100,0

*Nota.* Pregunta 16: ¿Considera que el personal docente tuvo una buena atención de su parte?

**Figura 32**

*Gráficos de frecuencias de respuestas a la pregunta 16 de la satisfacción laboral*



## 5.2 Resultados inferenciales

### 5.2.1 Relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo

Para conocer si existió relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022; se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, procediendo al planteamiento de las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: No existe correlación entre la comunicación asertiva y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao

Ha: Existe correlación entre la comunicación asertiva y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao.

**Tabla 33**

*Correlaciones de la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC: año 2022*

			Promedio Comunicación asertiva.	Promedio Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación	1,000	0,406**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	173	173
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,406**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	173	173

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Reporte SPSS versión 25

Coeficiente de correlación de Spearman

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

$$r_s = 0,406$$

Siendo:

$n$ =Cantidad de individuos en estudio

$X_i$ =El rango de individuos  $i$  con respecto a la variable  $X$ .

$Y_i$ =El rango de individuos  $i$  con respecto a la variable  $Y$

$d_i=X_i-Y_i$  es la diferencia entre los rangos de  $X$  y  $Y$

Al ser  $p=0,000$  menor que  $\alpha=0,01$  rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). Por lo cual se puede concluir, con un nivel de significancia del 1% que existe correlación entre la comunicación asertiva y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao, año 2022.

En cuanto al coeficiente de correlación Rho de Spearman calculado,  $R_s = 0,406$ ; de la tabla 34, se puede concluir que la relación entre la comunicación aseriva y la satisfacción laboral es positiva moderada; siendo necesario acciones de mejora en comunicación asertiva como aspecto muy importante de la motivación.

**Tabla 34**

*Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.*

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

Rebollar y Francisco (2015)

### 5.2.2 Relación entre los sentimientos transmitidos y la satisfacción laboral del personal administrativo

H0: No existe correlación entre los sentimientos transmitidos y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao.

Ha: Existe correlación entre los sentimientos transmitidos y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao.

**Tabla 35**

*Correlaciones de los sentimientos transmitidos y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC: año 2022*

				Sentimientos transmitidos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Sentimientos transmitidos	Coeficiente de correlación	de	1,000	0,316**
		Sig. (bilateral)		.	0,000
	N		173	173	
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	de	0,316**	1,000
		Sig. (bilateral)		0,000	.
		N		173	173

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Reporte SPSS versión 25

Coeficiente de correlación de Spearman

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

$$r_s = 0,316$$

Al ser  $p=0,000$  menor que  $\alpha=0,01$  rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). Por lo cual se puede concluir, con un nivel de significancia del 1% que existe correlación entre los sentimientos transmitidos y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao, año 2022.

En cuanto al coeficiente de correlación Rho de Spearman calculado,  $R_s = 0,316$ ; de la tabla 34, se puede concluir que la relación entre los sentimientos transmitidos y la satisfacción laboral es positiva baja; siendo necesario acciones de mejora en los sentimientos transmitidos como aspecto muy importante de la motivación.

### **5.2.3 Relación entre las posturas transmitidas y la satisfacción laboral del personal administrativo**

$H_0$ : No existe correlación entre la transmisión de posturas y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao

$H_a$ : Existe correlación entre la transmisión de posturas y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao.

#### **Tabla 36**

*Correlaciones de las posturas transmitidas y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC: año 2022*

			Posturas transmitidas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Posturas transmitidas	Coeficiente de correlación	1,000	0,403**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	173	173
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,403**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	173	173

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Reporte SPSS versión 25

Coeficiente de correlación de Spearman

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

$$r_s = 0,403$$

Al ser  $p=0,000$  menor que  $\alpha=0,01$  rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). Por lo cual se puede concluir, con un nivel de significancia del 1% que existe correlación entre las posturas transmitidas y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao, año 2022.

En cuanto al coeficiente de correlación Rho de Spearman calculado,  $R_s = 0,403$ ; de la tabla 34, se puede concluir que la relación entre las posturas transmitidas y la satisfacción laboral es positiva moderada; siendo necesario acciones de mejora en las posturas transmitidas como aspecto muy importante de la motivación.

#### **5.2.4 Relación entre los conocimientos transmitidos y la satisfacción laboral del personal administrativo**

$H_0$ : No existe correlación entre los conocimientos transmitidos y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao

$H_a$ : Existe correlación entre los conocimientos transmitidos y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao.

#### **Tabla 37**

*Correlaciones de los conocimientos transmitidos y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC: año 2022*

			Conocimientos transmitidos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Conocimientos transmitidos	Coeficiente de correlación	1,000	0,424**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	173	173
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,424**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	173	173

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Coeficiente de correlación de Spearman

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

$$r_s = 0,424$$

Al ser  $p=0,000$  menor que  $\alpha=0,01$  rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). Por lo cual, se puede concluir, con un nivel de significancia del 1% que existe correlación entre los conocimientos transmitidos y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao, año 2022.

En cuanto al coeficiente de correlación Rho de Spearman calculado,  $R_s = 0,424$ ; de la tabla 34, se puede concluir que la relación entre los conocimientos transmitidos y la satisfacción laboral es positiva baja; siendo necesario acciones de mejora en los conocimientos transmitidos como aspecto muy importante de la motivación.

### **5.3 Resultados de la confiabilidad estadística de los instrumentos utilizados**

La confiabilidad estadística de los instrumentos utilizados se realizó empleando el estadístico Alfa de Cronbach. El empleo de este estadístico fue porque los instrumentos utilizados, fueron cuestionarios tipo Likert.

Para estimar la confiabilidad mediante el valor del Alfa de Cronbach, del cuestionario de comunicación asertiva; se tomó una encuesta piloto a 35 personas del personal administrativo de la UNAC. Luego del procesamiento estadístico con el software SPSS, se obtuvieron los reportes que se muestran en la tabla 38 y la tabla 39.

**Tabla 38***Resumen de procesamiento de casos*

	N	%
Casos Válido	35	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
Total	35	100,0

**Tabla 39***Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,870	15

Como valor de Alfa de Cronbach obtenido fue 0.870, se concluye que el instrumento es muy altamente confiable.

Lo mismo, para estimar la confiabilidad mediante el valor del Alfa de Cronbach, del cuestionario de satisfacción laboral; se tomó una encuesta piloto a 35 personas del personal administrativo de la UNAC. Luego del procesamiento estadístico con el software SPSS, se obtuvieron los reportes que se muestran en la tabla 40 y la tabla 41.

**Tabla 40***Resumen de procesamiento de casos*

	N	%
Casos Válido	35	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
Total	35	100,0



**Tabla 41**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,783	16

Como valor de Alfa de Cronbach obtenido fue 0., se concluye que el instrumento es muy altamente confiable.

## VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.

En la tabla 42 se muestra en forma comparativa, el resultado en comparación a la hipótesis general planteada.

**Tabla 42**

*Contrastación de la hipótesis general con los resultados.*

HIPÓTESIS GENERAL	RESULTADOS
La relación que existió entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo fue medianamente favorable.	- En los resultados estadísticos se logró visualizar la relación existente entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral, la cual se determinó fue positiva moderada. Lo que significó que hay similitud con la hipótesis planteada al inicio de la investigación.
	-

### 6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares.

Los resultados estadísticos analizados del presente estudio obtenidos por parte del personal administrativo de la UNAC concuerdan que los sentimientos transmitidos fueron abordados en el periodo de investigación en su institución, debido que en su mayoría estuvieron de acuerdo con que su estado de ánimo, en el ámbito laboral, no se vio afectado ante un acontecimiento trascendental y fue conllevado efectivamente por parte de sus superiores con una buena transmisión, generando la habilidad de la comunicación asertiva, corroborado con lo mencionado en el estudio de Hinojosa (2022) quien indicó que la calidad de una organización se ve reflejada en salvaguardar el estado de ánimo de sus colaboradores para generar un rol medidor óptimo de la satisfacción laboral, evidenciado en el aumento de compromiso por parte de los empleados y su mejor desenvolvimiento.

Así mismo, en función a la emoción conceptualizada, los resultados estadísticos fueron determinados como asertivos por parte del personal administrativo de la UNAC, ya que se vio manifestado el estado de ánimo óptimo en los resultados de la encuesta, permitiendo el buen manejo laboral por parte de los mencionados, al igual como lo mencionado por Kassam et al. (2023) quienes mencionaron como la

comunicación asertiva funciona como cualidad organizacional y en como su practica en relación a la emoción conceptualizada, brinda mejoras en las instituciones en función al clima organizacional adecuado.

En ese sentido, la impresión afectiva y el resultado estadístico que se observó en la encuesta, determinó en que fue percibido medianamente positivo por parte de la muestra, determinándose presente en la organización y positivo con el objetivo de unificación laboral y del desarrollo de habilidad comunicativa organizacional con fin de mejora, esto viéndose reflejado en el estudio de Zurita et al. (2023) quienes indicaron como la impresión afectiva es un concepto utilizado para abarcar un desarrollo eficaz de la organización que presente la habilidad comunicativa adecuada para acrecentar actividades de implementación organizacional.

Por otro lado, las posturas transmitidas que fueron planteadas para conocer si existe una adaptación por parte del personal administrativo de la UNAC se demostró la mala praxis de dicha implementación, dado que la encuesta mostró como un porcentaje alto no cuenta con este concepto tan importante para el desarrollo organizacional y esto fue corroborado con lo dicho por Ortegón et al. (2023) quienes analizaron el concepto adaptación y como este es determinante para la habilidad de la comunicación asertiva en el desarrollo que pueda generar una persona en su vida laboral; y como la falta de esta puede ocasionar inconvenientes para la organización y su cumplimiento óptimo de los objetivos trasados.

Del mismo modo, la comprensión de necesidades se vio positivamente abordada por parte del personal administrativo de la UNAC, ya que la encuesta demostró que el mayor porcentaje fue positivo con respecto al concepto y que se observó en la buena práctica de sus superiores con una adecuada comunicación asertiva, indicando la similitud con el estudio de Soto et al. (2023) quienes afirmaron al hacer una óptima práctica de la comunicación asertiva, los empleados de una organización comprenden adecuadamente lo transmitido por su superior, logrando el desarrollo interno y externo del trabajador a quien le fue encomendado una tarea de suma importancia.

De otra forma, los resultados de la encuesta con respecto a los conocimientos transmitidos, en relación a las experiencias que tuvieron el personal administrativo de la UNAC fueron bien arraigadas por parte de sus superiores, dado que la mayoría estuvo de acuerdo con que existió un intercambio de diálogos adecuado que brindó

la información requerida para generar experiencias en acontecimientos que ameriten de resolución. Esto se sostuvo en el estudio de Callisto et al. (2023) quienes señalaron que la actividad de una institución debe de tener un proceso y una habilidad comunicativa adecuada para generar una óptima transmisión y desarrollo empresarial.

En ese sentido, el razonamiento alcanzado por el personal administrativo de la UNAC fue adecuado, ya que en la encuesta se determinó que cumplen con esta habilidad organizacional y por ende existe una buena habilidad comunicativa en la institución y esto servirá para lograr las metas establecidas por ella. Como lo suscribieron Ravina-Ripoll et al. (2023) en su estudio del conjunto de procesos de intercambio de información entre los agentes de un proceso de comunicación, con finalidad de efectuar las metas de la institución y como su realización enriquece a una organización.

De tal manera, los aprendizajes alcanzados por parte del personal administrativo de la UNAC fueron medianamente conseguidos, ya que en la encuesta se observó en su superioridad el porcentaje indiferente y viéndose referido en su autopercepción en torno a su desarrollo personal con carencias. Este punto se puede examinar en el estudio de Blegur et al. (2023), quienes determinaron la importancia de obtener aprendizajes en una organización por parte de los trabajadores de esta, para lograr interacción entre ellos y generar un ambiente óptimo con los conceptos construidos en el transcurso laboral.

### **6.3 Responsabilidad ética de acuerdo con los reglamentos vigentes**

El autor de la investigación se responsabiliza por la información emitida en el presente informe final de investigación, de acuerdo al Reglamento del Código de Ética de la Investigación de la UNAC, Resolución de Consejo Universitario N° 260-2019-CU., donde se señala los principios éticos como norma de comportamiento conductual, así como también el autor está de acuerdo con el reglamento en donde reconoce que la investigación es una función esencial y obligatoria en la UNAC, por ello el investigador es responsable de los procedimientos y evaluación de su investigación.

## VII CONCLUSIONES

- a) La relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral tuvo un coeficiente de correlación  $R_s = 0,406$ , con lo cual se concluye que la relación fue positiva moderada.
- b) La relación entre los sentimientos transmitidos y la satisfacción laboral tuvo un coeficiente de correlación  $R_s = 0,316$ , con lo cual se concluye que la relación fue positiva baja.
- c) La relación entre las posturas transmitidas y la satisfacción laboral tuvo un coeficiente de correlación  $R_s = 0,403$ , con lo cual se concluye que la relación fue positiva moderada.
- d) La relación entre los conocimientos transmitidos y la satisfacción laboral tuvo un coeficiente de correlación  $R_s = 0,424$ , con lo cual se concluye que la relación es positiva moderada.
- e) De los resultados de la estadística descriptiva y de la estadística inferencial, se puede concluir que la transmisión de sentimientos en la práctica de comunicación es deficitaria y desmotivadora en la mayoría de los casos.
- f) Los dos instrumentos utilizados, tuvieron una confiabilidad estadística alta, el cuestionario de comunicación asertiva tuvo Alpha de Cronbach de 0,870 y el cuestionario de satisfacción laboral tuvo Alpha de Cronbach de 0,783. Los instrumentos fueron validados por cuatro doctores especialistas en gestión, cuyo promedio de calificación en el sistema vigesimal fue de 20.

## VIII RECOMENDACIONES

- A fin de mejorar la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC, se recomienda aplicar la comunicación asertiva como medio estratégico, de modo que se pueda garantizar el óptimo desarrollo organizacional.
- Se recomienda agrupar a los colaboradores de la organización para desarrollar la habilidad de la comunicación asertiva mediante charlas, cursos, talleres, etc. En función a mejorar la satisfacción laboral de los presentes.
- Si se desea conocer cómo mejorar el clima laboral de una organización, se recomienda relacionar dicho concepto con la comunicación asertiva, para abordar un estudio que amplie la aplicación del método mencionado.
- Se recomienda seguir haciendo estudios con relación a la comunicación asertiva para generar un impacto positivo en una organización, aportando en las investigaciones científicas una comprensión de lo expuesto por el investigador para desarrollar mejor un estudio comunicativo.
- Se recomienda tomar conciencia de la satisfacción laboral como concepto de suma importancia para el aporte organizacional global.

## IX REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abdullahi, A., Mosanya, A., Bello, N. & Musa, M. (2023). Evaluation of job satisfaction among pharmacists working in public health facilities. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*, 100338.
- Alang, S., Harris, L. & Carter, C. (2023). Psychological distress and life satisfaction among Black working adults in the US during the COVID-19 pandemic. *SSM-Mental Health*, 4, 100267.
- Álvarez-González, L., Barroso-Méndez, M., Galera-Casquet, C. & Valero-Amaro, V. (2023). The impact of technologies on society through NPO-social enterprise value co-creation. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 1-15.
- Apaza, I. (2019). *Análisis de fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de la Universidad Peruana Unión, 2018* [Tesis, Universidad Peruana Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3163>
- ARANGO, A. (2023). PROPUESTA DE UN MODELO DE NEGOCIO PARA EL CRIADERO DE TECKELS “LA CASA DE MARTINA”.  
<https://repository.eia.edu.co/server/api/core/bitstreams/5aed4c3c-154b-45ee-805f-36e24998302d/content>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación (Tercera)*. Prentice Hall.
- Blegur, J., Haq, A. & Barida, M. (2023). Assertiveness as a New Strategy for Physical Education Students to Maintain Academic Performance. *The Qualitative Report*, 28(3), 865-885.
- Cadotte, E., Woodruff, R. y Jenkins, R. (1987). Expectations and Norms in Models of Consumer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 24(1), 305–314.
- Calisto, F., Fernandes, J., Morais, M., Santiago, C., Abrantes, J., Nunes, N. & Nascimento, J. (2023). Assertiveness-based Agent Communication for a Personalized Medicine on Medical Imaging Diagnosis. In *Proceedings of the 2023 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1-20).

- Calua, M., Delgado, Y y López, O. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo: revisión sistemática. *Boletín Redipe*, 2021, vol. 10, no 4, p. 315-334.
- Ciudad, K y Sigwas, Y. (2018). "Clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José del Callao – 2015". <http://hdl.handle.net/20.500.12952/2850>
- Dabos, G. y Pujol-Cols, L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146),3-18. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21255535002>
- Dávila-Morán, R., Soto, J., Infantes, M., Gómez, H. & Serna-Landivar, J. (2023). Clima laboral en colaboradores de una institución pública peruana. *Universidad y Sociedad*, 15(3), 682-690.
- Fekete, J., Kanizsai, P., Pótó, Z., Molnár, G. & Xantus, G. (2023). The potential role of improvisation training to optimize communication in emergency care. *Orvosi Hetilap*, 164(19), 739-746.
- Fuenmayor, R. y Hidalgo, C. (2020). ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND CONFLICT RESOLUTION IN PRIMARY BASIC EDUCATION. VENEZUELA. *Negotium*, 16(47), 23-34. [doi.org/10.5281/zenodo.4766413](https://doi.org/10.5281/zenodo.4766413)
- Guayacán, I., Zárate, J y Contreras, O. (2022). Satisfacción Laboral en el Contexto del Teletrabajo Forzoso: Un Estudio Empírico en el Sector de la Educación Superior. *Estudios Gerenciales*, 38(163), 222-234. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.163.4994>
- Guerrero, M., Manosalvas, C., Salvador, C., Carhuancho, I., Maino, A. y Silva, D. (2021). La mediación de la satisfacción laboral en la relación del estilo de liderazgo y el compromiso organizacional. *Apuntes Universitarios*, 11(2), 234-265.
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. MCGRAW-HILL. Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.



- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill.
- Hinojosa, J. (2022). THE MEDIATING ROLE OF JOB SATISFACTION BETWEEN QUALITY IN WORK FACTORS AND WORK ENGAGEMENT. *Revista De Administração De Empresas*, 62(4), 1-19. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020220410x>
- Hunt, H. (1977). CS/D--Overview and Future Research Direction. Marketing Science Institute.
- Kassam, A., Beder, M., Maher, J., Sediqzadah, S., Kirwan, N., Ritts, M., Levy, M. & Law, S. (2023). The Impact of the Covid-19 Pandemic on Assertive Community Treatment Team Functions, Clinical Services, and Observable Outcomes—A Provincial Survey in Ontario, Canada. *Canadian Journal of Community Mental Health*, 42(2), 53-65.
- Lara, L. (2021). La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas. *Sinergia Académica*, 4(1), 41-70. [doi.org/10.51736/sa.v4i1.50](https://doi.org/10.51736/sa.v4i1.50)
- Mérida, S., Sánchez, N y Extremera, N. (2022). Inteligencia emocional y apoyo social del profesorado: explorando cómo los recursos personales y sociales se asocian con la satisfacción laboral y con las intenciones de abandono docente. *Revista de Psicodidáctica*. 27. [10.1016/j.psicod.2022.02.001](https://doi.org/10.1016/j.psicod.2022.02.001).
- Morris, G. & Mo, J. (2023). Exploring the employment motivation, job satisfaction and dissatisfaction of university English instructors in public institutions: a Chinese case study analysis. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 1-9.
- Nosedal, J. & Bataltescu, T. (2023). Análisis del modelo operacional y de negocio para la implementación de UAVs en logística de distribución. *Ideas en Ciencias de la Ingeniería*, 1(1), 53-71.

- Oliver, L., y Swan, E. (1989). Consumer perceptions of interpersonal equity and satisfaction in transactions: a field survey approach. *Journal of Marketing*, 53(1), 21–35.
- Öncü, E., Vayısoğlu, S., Karadağ, G., Orak, N., Tosun, A., Yüksekol, Ö., Çatıker, A. & Yalçın, G. (2023). The relationship between unemployment anxiety, job satisfaction and migration attitude among the next generation of Turkish nurses: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*, 148, 104603.
- Ortegón, J., Rueda, M., Yepes, M., Maldonado, S. & Rodriguez, G. (2023). Assertive Communication of Incidental Findings: A Difficult Dilemma in Today's Medical Practice. *Journal of the American College of Radiology*, 20(7), 617.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Pereira, O. (2021). La imagen institucional y el cumplimiento misional como predictores de la satisfacción estudiantil. *Apuntes Universitarios*, 11(3), 226-240. <https://doi.org/10.17162/au.v11i3.703>
- Pérez, M. (2018). El método hipotético deductivo y su posibilidad de aplicación en un caso práctico: la destitución de Fernando Lugo. *Sociedad global*, 11–19.
- Ravina-Ripoll, R., Galvan-Vela, E., Sorzano-Rodríguez, D. & Ruíz-Corrales, M. (2023). Mapping intrapreneurship through the dimensions of happiness at work and internal communication. *Corporate Communications: An International Journal*, 28(2), 230-248.
- Rebollar, A. M., & Francisco, W. C. (2015). Correlación entre actividades de interacción social registradas con nuevas tecnologías y el grado de aislamiento social en los adultos mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-190.
- Reyes, J., Garzón, M. y Sánchez, B. (2018). Design and Validation of a Likert Type Scale to Establish Entrepreneurial Characteristics. *Dimensión Empresarial*, 16(2), 135-160. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i2.1599>

- Rojas-Crotte, I. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: Una propuesta de definiciones y procedimientos de la investigación científica. *Tiempo de Educar*, 12(24), 277–297. <http://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
- Romero, M. y Álvarez, M. (2022). Usos del término " Likert". Una revisión en estudios sobre aprendizaje organizacional. *Revista de la Escuela de Perfeccionamiento en Investigación Operativa*, 30(51).
- Sapienza, M., Furia, G., La Regina, D., Grimaldi, V., Tarsitano, M. G., Patrizi, C., Capelli, G., Group, R. & Damiani, G. (2023). Primary care pediatricians and job satisfaction: a cross sectional study in the Lazio region. *Italian Journal of Pediatrics*, 49(1), 104.
- Soto, J., Infantes, M., Gómez, H., Dávila-Morán, R. & Anticono-Valderrama, D. (2023). Las tecnologías de la información y comunicación y el desarrollo de habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Universidad y Sociedad*, 15(3), 207-216.
- Spreng, R., MacKenzie, S. y Olshavsky, R. (1996). A reexamination of the determinants of consumer satisfaction. *Journal of Marketing*, 60(3), 15.
- Trinidad, J. (2019). Relación entre riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima [Tesis, Universidad Ricardo Palma]. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/2355>
- Velázquez, E., Palacios, Y. y Góngora, Y. (2018). La comunicación asertiva: Un método de estimulación en la formación del profesional pedagógico. *Luz*, XVII(4).
- Villacota, E. y Villacorta, J. (2021). Diagnóstico y propuesta de mejora de la productividad a nivel cimentaciones en la IE Andrés Avelino Cáceres, Trujillo - 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/30226>
- Westbrook, R. (1980). Intrapersonal Affective Influences on Consumer Satisfaction with Products. *Journal of Consumer Research*, 7, 49–54.

Zafar, S., Wolff, T., Gaspar, R. & O'Malley, M. (2022). Medical imaging call centre: a communication success story. *Clinical Radiology*, 77(3), 188-194.

Zurita, E., Cisneros, S., Carrasco, R. & Salazar, D. (2023). Comunicación asertiva, estado nutricional y desarrollo físico en adultos mayores. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 39(3).

## X ANEXOS

### 10.1 Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
<p><b>General</b></p> <p>¿Cómo fue la relación que existió entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>¿Cómo fue la relación que existió entre los sentimientos transmitidos y la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?</p> <p>¿Cómo fue la relación que existió entre los sentimientos transmitidos y la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?</p> <p>¿Cómo fue la relación que existió entre los conocimientos transmitidos y la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Explicar la relación que existió entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022</p>	<p><b>General</b></p> <p>La relación que existió entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del personal administrativo fue medianamente favorable.</p>	V1: Comunicación asertiva	Sentimientos transmitidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado de ánimo</li> <li>Emoción conceptualizada</li> <li>Impresión afectiva</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Analítico, retrospectivo</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental, correlacional</p> <p><b>Método:</b> Hipotético, deductivo</p> <p><b>Población:</b> Comprendida por 312 personales administrativos</p> <p><b>Muestra:</b> Establecida por 173 personales administrativos</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionarios</p> <p><b>Análisis y procesamiento de datos:</b> Uso del SPSS.</p>	
	<p><b>Específicas</b></p> <p>- Explicar la relación que existió entre los sentimientos transmitido y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022.</p>	<p><b>Específicas</b></p> <p>La relación que existió entre los sentimientos transmitido y la satisfacción laboral del personal administrativo fue medianamente favorable.</p>		Posturas transmitidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptación</li> <li>Comprensión de necesidades</li> </ul>		
	<p>- Explicar la relación que existió entre las posturas transmitidas y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022.</p>	<p>La relación que existió entre las posturas transmitidas y la satisfacción laboral del personal administrativo fue medianamente favorable</p>		Conocimientos transmitidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencias</li> <li>Razonamientos</li> <li>Aprendizajes</li> </ul>		
				V2: Satisfacción laboral	Expectativa		<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia en el tiempo de servicio</li> <li>Experiencia en el servicio mismo</li> </ul>
					Percepción		<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades satisfechas</li> <li>Confianza</li> <li>Cumplimiento de promesas</li> </ul>
		<p>- Explicar la relación que existió entre los conocimientos transmitidos y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022.</p>	<p>La relación que existió entre los conocimientos transmitidos y la satisfacción laboral del personal administrativo fue medianamente favorable</p>		Lealtad		<ul style="list-style-type: none"> <li>Posibilidad de recomendación</li> <li>Preferencia del cliente(socio)</li> </ul>

## 10.2 Instrumentos validados

### Cuestionario de comunicación asertiva

**Objetivo:** Conocer las características de asertividad de la comunicación que, desde la experiencia laboral, percibieron los trabajadores administrativos durante el año 2022.

**Indicaciones:** La encuesta es anónima y se le agradece responder a las preguntas dirigidas a vuestra experiencia de comunicación en su medio laboral, durante el año 2022:

1. ¿Su jefe directo, siempre le explicó claramente sus funciones del puesto en el que labora y sus límites de responsabilidad?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
2. ¿Su jefe directo, siempre le comunicó claramente las tareas encomendadas sin necesidad de correcciones?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
3. ¿Considera usted que sus conocimientos del uso de herramientas tecnológicas permitieron una comunicación fluida dentro de su área de trabajo?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo

4. ¿Considera usted que la forma de comunicación a través de medios informáticos establecidos por la universidad resultó efectiva?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
5. ¿La información que usted recibió a través de rumores o canales informales de comunicación, afectó la armonía laboral?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
6. ¿Considera usted que toda la información que recibió fue en forma oportuna?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
7. ¿La información que recibió le fue útil e importante para el desarrollo de sus actividades?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
8. ¿Sus compañeros de trabajo mantuvieron una comunicación cordial?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo

9. ¿Sus compañeros de trabajo tuvieron oportunidades para dar a conocer sus ideas y compartir mejores prácticas de conocimiento?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
10. ¿Considera usted que existe comunicación entre sus compañeros de trabajo, el cual les permitió el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
11. ¿Existió políticas de comunicación de peticiones de opiniones y sugerencias a los trabajadores administrativos?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
12. ¿Existieron sistemas de comunicación favorables de la organización (jefe-subordinado, subordinado-jefe)?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo



13. ¿Considera usted que la dirección manifestó correctamente sus objetivos entre sus miembros?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
14. ¿Observó una buena capacidad del personal administrativo para aclarar malos entendidos en su centro laboral?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
15. ¿Existieron políticas de convocatorias a reuniones de comunicación para favorecer el trabajo administrativo?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo

## Cuestionario de satisfacción laboral

**Objetivo:** Conocer las características de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos durante el año 2022.

**Indicaciones:** La encuesta es anónima y se le agradece responder a las preguntas dirigidas a la satisfacción de usted como trabajador administrativo, durante el año 2022:

1. ¿Tu jefe valoró tu trabajo realizado?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
2. ¿Te adecuaste a los medios proporcionados por la universidad para desarrollar tus labores?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
3. ¿Te sentiste satisfecho(a) con el equipo de trabajo el cual integras?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
4. ¿Estuviste satisfecho(a) con los procedimientos que regularon el trabajo administrativo?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo

5. ¿Existió confianza con el equipo de trabajo que integraste?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
6. ¿Te sentiste identificado(a) con tu puesto de trabajo?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
7. ¿Valoras el espíritu de compañerismo del equipo de trabajo que integraste?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
8. ¿Percibiste respeto a tu persona de parte de las personas involucradas en la actividad administrativa que realizaste?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
9. ¿Consideras que tu trabajo fue estresante?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo

10. ¿Consideras que tuviste la oportunidad de desarrollo personal en el trabajo que realizaste?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
11. ¿Te hubiera gustado migrar laboralmente a otra área de trabajo?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
12. ¿Tuviste libertad para cumplir las promesas que planeaste para tu trabajo?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
13. ¿Te decepcionaste por la falta de apoyo a la labor que realizaste?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
14. ¿Sentiste que en tu trabajo de cada día realizado aprendiste algo nuevo?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo

15. ¿Considera que el alumnado tuvo una buena atención de su parte?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
16. ¿Considera que el personal docente tuvo una buena atención de su parte?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo

### 10.3 Base de datos

P1C	P2C	P3C	P4C	P5C	P6C	P7C	P8C	P9C	P10C	P11C	P12C	P13C	P14C	P15C	P1S	P2S	P3S
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	2	3	4
4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	2	3	5	4
5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4
5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	1	1	5	4	1	5	4	5
4	4	5	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	3	2	3	2	4
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5
2	2	5	4	3	2	1	5	5	5	2	2	2	2	3	1	3	5
4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	2	4	2	2	1	2	5	5	5	2	2	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	2	4	4
4	3	5	5	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5
4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4	2	4	4	4	2	5	4
5	4	4	3	4	2	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4
4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5
3	3	4	3	5	2	5	5	3	4	5	4	4	2	2	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	1	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	1	5	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	5	5	5	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	1	3	3	4	1	4	4	4
4	4	4	4	3	2	4	4	5	2	4	2	3	4	4	2	4	5
3	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	5	4
5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	3	3	4	2	2	3	4	2
4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	2	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4
4	3	5	4	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	5
3	3	4	4	2	2	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4
3	3	4	4	3	2	5	2	2	4	4	1	4	2	2	4	4	4

2	2	3	4	5	2	3	2	2	1	1	1	3	1	1	3	4	4
4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	5	4
3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4
2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	1	4	5	2	2	2	5	5	5	1	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4
5	4	5	5	2	4	4	5	2	4	3	4	4	4	4	5	5	3
3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
3	3	5	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	5	5
4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
4	4	5	4	2	4	5	5	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4
4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	5	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	2	2	3	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4
4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
1	1	5	1	5	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1
4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5
3	4	5	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5
1	4	5	4	5	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	5	5	5
1	1	1	1	4	1	1	4	3	3	3	3	1	3	1	1	1	3
4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	4	1	5	2	3	5	3	5	2	4	3	3	4	4	5	4

4	4	5	3	2	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4
4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	2	4	4	4	1	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	5	4	5
4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5
4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5
4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4
5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	2	5	5	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4





P4S	P5S	P6S	P7S	P8S	P9S	P10S	P11S	P12S	P13S	P14S	P15S	P16S	COMUNT	SATISFT	PROMCON	PROMSATIS
2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	30.00	54.00	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	60.00	60.00	4	4
3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	5	4	59.00	56.00	4	4
3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	5	49.00	60.00	3	4
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	44.00	61.00	3	4
3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	56.00	68.00	4	4
5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	4	68.00	72.00	5	5
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	54.00	63.00	4	4
3	4	3	5	5	5	4	2	5	2	4	4	3	49.00	59.00	3	4
5	5	5	5	1	5	1	5	2	5	2	5	5	57.00	65.00	4	4
3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	51.00	55.00	3	3
4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	63.00	60.00	4	4
4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	60.00	61.00	4	4
3	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	44.00	66.00	3	4
4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4	3	56.00	57.00	4	4
2	5	5	5	5	5	4	5	3	5	1	5	4	55.00	69.00	4	4
4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	5	4	61.00	59.00	4	4
3	2	4	3	3	3	3	2	4	2	4	2	3	44.00	47.00	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75.00	80.00	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	2	5	5	71.00	72.00	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	63.00	62.00	4	4
4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	60.00	66.00	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	58.00	64.00	4	4
4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	62.00	75.00	4	5
4	4	5	4	4	2	5	2	5	5	5	3	5	53.00	67.00	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	5	5	61.00	71.00	4	4
4	4	5	4	4	3	5	1	2	5	4	5	5	59.00	64.00	4	4
3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	53.00	68.00	4	4
4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	60.00	58.00	4	4
4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	5	47.00	62.00	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	58.00	62.00	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	60.00	61.00	4	4
4	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	39.00	65.00	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	58.00	64.00	4	4
2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	3	5	52.00	55.00	3	3
4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	5	51.00	59.00	3	4
3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	5	3	3	52.00	60.00	3	4
4	4	5	5	4	3	5	2	5	2	5	4	5	67.00	67.00	4	4
4	2	4	3	4	5	3	5	2	5	3	4	4	47.00	58.00	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	64.00	63.00	4	4
4	4	4	4	4	5	5	2	5	3	5	5	5	58.00	65.00	4	4
4	5	5	5	5	4	4	5	5	2	5	4	5	54.00	72.00	4	5
4	4	5	4	5	2	4	4	4	5	1	5	5	45.00	65.00	3	4

3	4	4	3	2	3	4	2	4	2	5	4	4	33.00	55.00	2	3	
4	5	4	5	4	3	5	2	4	2	5	3	3	62.00	63.00	4	4	
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	75.00	79.00	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	4	63.00	63.00	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	48.00	53.00	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	56.00	61.00	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60.00	64.00	4	4	
4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	58.00	65.00	4	4	
4	4	4	3	3	4	4	2	3	2	4	4	3	3	51.00	54.00	3	3
3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	5	5	3	3	37.00	56.00	2	4
5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	1	4	5	5	57.00	67.00	4	4
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	59.00	60.00	4	4
5	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	68.00	68.00	5	4
4	3	5	2	5	1	4	5	5	2	5	5	5	5	59.00	64.00	4	4
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	54.00	58.00	4	4
2	2	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	54.00	66.00	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61.00	64.00	4	4
4	4	5	5	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	60.00	62.00	4	4
3	3	4	3	5	4	3	5	3	3	5	3	5	5	48.00	60.00	3	4
4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	4	4	5	5	59.00	59.00	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	1	5	4	4	62.00	69.00	4	4
2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	1	1	42.00	39.00	3	2
4	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	63.00	59.00	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	60.00	67.00	4	4
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	62.00	64.00	4	4
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	57.00	60.00	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	49.00	68.00	3	4
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	58.00	60.00	4	4
2	3	4	4	4	5	3	2	3	4	2	5	5	5	44.00	58.00	3	4
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	68.00	68.00	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75.00	80.00	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60.00	64.00	4	4
4	2	4	4	4	2	4	5	4	2	4	4	4	4	60.00	59.00	4	4
4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	5	5	4	4	59.00	62.00	4	4
4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	4	5	4	4	59.00	60.00	4	4
1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	4	1	1	1	26.00	28.00	2	2
4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	55.00	72.00	4	5
3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	54.00	58.00	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	53.00	65.00	4	4
5	5	5	5	5	4	5	2	5	2	4	5	5	5	63.00	71.00	4	4
5	4	5	4	4	4	4	5	2	4	5	3	1	1	53.00	65.00	4	4
1	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	31.00	48.00	2	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	57.00	62.00	4	4
3	4	4	4	5	2	3	2	4	2	3	5	5	5	50.00	59.00	3	4

3	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	49.00	62.00	3	4
3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	57.00	53.00	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75.00	80.00	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75.00	80.00	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75.00	80.00	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	75.00	79.00	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61.00	65.00	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60.00	64.00	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60.00	64.00	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27.00	30.00	2	2
5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	28.00	73.00	2	5
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	65.00	67.00	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	64.00	67.00	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62.00	64.00	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	60.00	68.00	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61.00	64.00	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64.00	64.00	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62.00	64.00	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	60.00	67.00	4	4
4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	64.00	66.00	4	4
5	4	5	5	4	2	4	4	4	2	4	4	4	60.00	65.00	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	61.00	61.00	4	4
4	4	5	5	5	3	4	3	4	1	4	4	4	68.00	64.00	5	4
4	4	4	4	5	2	5	1	4	2	4	4	4	63.00	61.00	4	4
5	5	5	4	3	3	5	3	5	4	5	5	5	66.00	72.00	4	5
5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	59.00	71.00	4	4
2	4	5	5	4	2	4	3	4	3	5	5	5	65.00	65.00	4	4
5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	60.00	67.00	4	4
4	4	4	4	4	3	4	1	4	1	4	4	4	62.00	57.00	4	4
4	4	4	4	4	2	4	1	4	3	4	4	4	61.00	58.00	4	4
4	4	4	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4	60.00	59.00	4	4
4	4	4	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4	60.00	59.00	4	4
5	5	4	4	4	3	4	1	4	3	4	5	5	61.00	65.00	4	4
4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	69.00	60.00	5	4
5	5	5	4	5	3	4	2	4	1	4	4	4	62.00	62.00	4	4
4	4	4	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4	61.00	59.00	4	4
4	4	4	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4	60.00	59.00	4	4
4	4	4	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4	63.00	59.00	4	4
5	4	5	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4	60.00	62.00	4	4
4	4	4	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4	60.00	59.00	4	4
4	4	4	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4	61.00	59.00	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	60.00	64.00	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	61.00	61.00	4	4
4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	60.00	60.00	4	4

## 10.4 Fichas de Validación de Instrumentos



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



### FICHA PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUCIO DE EXPERTOS

#### I.-DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

**Nombres y Apellidos:** Félix Alfredo Guerrero Roldan.

DNI: 0843424

Máximo grado académico alcanzado: Doctor.

Especialidad: Ingeniería de la Construcción.

Institución donde labora: **Universidad Nacional del Callao**

Correo Electrónico: faguerrero@unac.edu.pe..... Celular: 999487465

#### II.-DATOS DEL AUTOR O AUTORES DE LA INVESTIGACIÓN

**Nombres y Apellidos:** Oscar Briccio Rodríguez Mendoza

DNI: 73090329

Maestría de la Unidad de Posgrado FIQ: **Gerencia de la calidad y desarrollo humano**

Correo Electrónico: obrodriguez@unac.edu.pe Celular: 946149881

#### III.- DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Título:

**“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNAC- AÑO2022”**

Problema General:

¿De qué manera la comunicación asertiva, contribuyó a la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022?

Problemas específicos:

- a) ¿De qué manera la comunicación de sentimientos transmitidos, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?
- b) ¿De qué manera la comunicación mediante posturas transmitidas, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022?
- c) ¿De qué manera la comunicación de conocimientos transmitidos, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



#### IV.- DATOS DEL INSTRUMENTO A VALIDAR

**4.1 Tipo de instrumento:** Marque con un aspa donde corresponda

Cuestionario de encuestas (Opinión, satisfacción, necesidades, otros)	X
Cuestionario de evaluación de capacidades (conocimientos, test, otros)	
Ficha de registro de datos (Observación, auditorias, focus group, otros)	
Rubricas de evaluación	
Otros, especificar:	

**4.2 Objetivo del Instrumento:** Conocer las características de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos durante el año 2022.

#### V.- CUADRO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Calificación para cada criterio de 0 a 20 (escala vigesimal):

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS	CALIFICACIÓN VIGESIMAL	SUGERENCIA
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.	19	
2. OBJETIVIDAD	Expresa el sentido de la investigación.	18	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia, la tecnología y demás temas de actualidad.	18	
4. ORGANIZACIÓN	Estructurado de manera ordenada y lógica.	20	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	18	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	19	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos	18	



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	20	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	18	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	18	
PROMEDIO DE CALIFICACIÓN:			

**ACEPTACIÓN:**

Acceptable De 20 a 18	Corregir De 17 a 14	Replantear Menor a 13
--------------------------	------------------------	--------------------------

-----  
Firma  
Apellidos y nombre del validador  
Guerrero Roldan, Félix Alfredo

FECHA DE LA VALIDACIÓN: 02 de Junio de 2023.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



## FICHA PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

### I.-DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

**Nombres y Apellidos:** Félix Alfredo Guerrero Roldan.

DNI: 0843424.

Máximo grado académico alcanzado: Doctor.

Especialidad: Ingeniería de la Construcción.

Institución donde labora: ... **Universidad Nacional del Callao**

Correo Electrónico: faguerror@unac.edu.pe ..... Celular: 999487465

### II.-DATOS DEL AUTOR O AUTORES DE LA INVESTIGACIÓN

**Nombres y Apellidos:** Oscar Briccio Rodríguez Mendoza

DNI: 73090329

Maestría de la Unidad de Posgrado FIQ: **Gerencia de la calidad y desarrollo humano**

Correo Electrónico: obrodriguez@unac.edu.pe Celular: 946149881

### III.- DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Título:

**“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNAC- AÑO2022”**

Problema General:

¿De qué manera la comunicación asertiva, contribuyó a la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022?

Problemas específicos:

- ¿De qué manera la comunicación de sentimientos transmitidos, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?
- ¿De qué manera la comunicación mediante posturas transmitidas, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022?
- ¿De qué manera la comunicación de conocimientos transmitidos, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?





**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



#### IV.- DATOS DEL INSTRUMENTO A VALIDAR

**4.1 Tipo de instrumento:** Marque con un aspa donde corresponda

Cuestionario de encuestas (Opinión, satisfacción, necesidades, otros)	X
Cuestionario de evaluación de capacidades (conocimientos, test, otros)	
Ficha de registro de datos (Observación, auditorias, focus group, otros)	
Rubricas de evaluación	
Otros, especificar:	

**4.2 Objetivo del Instrumento:** Conocer las características de asertividad de la comunicación que, desde la experiencia laboral, percibieron los trabajadores administrativos durante el año 2022.

#### V.- CUADRO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Calificación para cada criterio de 0 a 20 (escala vigesimal):

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS	CALIFICACIÓN VIGESIMAL	SUGERENCIA
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.	19	
2. OBJETIVIDAD	Expresa el sentido de la investigación.	19	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia, la tecnología y demás temas de actualidad.	18	
4. ORGANIZACIÓN	Estructurado de manera ordenada y lógica.	20	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	18	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	19	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos	18	



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	20	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	18	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	18	
PROMEDIO DE CALIFICACIÓN:		19	

**ACEPTACIÓN:**

Acceptable De 20 a 18	Corregir De 17 a 14	Replantear Menor a 13
--------------------------	------------------------	--------------------------

-----  
Firma  
Apellidos y nombre del validador  
Guerrero Roldan, Félix Alfredo

FECHA DE LA VALIDACIÓN: 02 de Junio de 2023



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



## FICHA PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

### I.-DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

**Nombres y Apellidos:** DR. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA

DNI: 08607531

Máximo grado académico alcanzado: DOCTOR

Especialidad: ING. DE SISTEMAS

Institución donde labora: **UNAC**

Correo Electrónico: laferrerp@unac.edu.pe..... Celular: 942769073

### II.-DATOS DEL AUTOR O AUTORES DE LA INVESTIGACIÓN

**Nombres y Apellidos:** Oscar Briccio Rodríguez Mendoza

DNI: 73090329

Maestría de la Unidad de Posgrado FIQ: **Gerencia de la calidad y desarrollo humano**

Correo Electrónico: obrodriguez@unac.edu.pe Celular: 946149881

### III.- DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Título:

**“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNAC- AÑO2022”**

Problema General:

¿De qué manera la comunicación asertiva, contribuyó a la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022?

Problemas específicos:

- ¿De qué manera la comunicación de sentimientos transmitidos, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?
- ¿De qué manera la comunicación mediante posturas transmitidas, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022?
- ¿De qué manera la comunicación de conocimientos transmitidos, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



#### IV.- DATOS DEL INSTRUMENTO A VALIDAR

**4.1 Tipo de instrumento:** Marque con un aspa donde corresponda

Cuestionario de encuestas (Opinión, satisfacción, necesidades, otros)	X
Cuestionario de evaluación de capacidades (conocimientos, test, otros)	
Ficha de registro de datos (Observación, auditorias, focus group, otros)	
Rubricas de evaluación	
Otros, especificar:	

**4.2 Objetivo del Instrumento:** Conocer las características de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos durante el año 2022.

#### V.- CUADRO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Calificación para cada criterio de 0 a 20 (escala vigesimal):

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS	CALIFICACIÓN VIGESIMAL	SUGERENCIA
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.	20	
2. OBJETIVIDAD	Expresa el sentido de la investigación.	20	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia, la tecnología y demás temas de actualidad.	20	
4. ORGANIZACIÓN	Estructurado de manera ordenada y lógica.	20	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	20	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	20	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos	20	



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	20	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	20	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	20	
PROMEDIO DE CALIFICACIÓN:		20	

**ACEPTACIÓN:**

Acceptable De 20 a 18	Corregir De 17 a 14	Replantear Menor a 13
--------------------------	------------------------	--------------------------

Firma

Dr. Ferrer Peñaranda Lucio Arnulfo  
Apellidos y nombre del validador

FECHA DE LA VALIDACIÓN: 30 de mayo de 2023



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



## FICHA PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

### I.-DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

**Nombres y Apellidos:** DR. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA.

DNI: 08607531

Máximo grado académico alcanzado: DOCTOR

Especialidad: ING. DE SISTEMAS

Institución donde labora: **UNAC**

Correo Electrónico: [laferrerp@unac.edu.pe](mailto:laferrerp@unac.edu.pe) ..... Celular: 942769073

### II.-DATOS DEL AUTOR O AUTORES DE LA INVESTIGACIÓN

**Nombres y Apellidos:** Oscar Briccio Rodríguez Mendoza

DNI: 73090329

Maestría de la Unidad de Posgrado FIQ: **Gerencia de la calidad y desarrollo humano**

Correo Electrónico: [obrodriguez@unac.edu.pe](mailto:obrodriguez@unac.edu.pe) Celular: 946149881

### III.- DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Título:

**“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNAC- AÑO2022”**

Problema General:

¿De qué manera la comunicación asertiva, contribuyó a la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022?

Problemas específicos:

- ¿De qué manera la comunicación de sentimientos transmitidos, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?
- ¿De qué manera la comunicación mediante posturas transmitidas, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022?
- ¿De qué manera la comunicación de conocimientos transmitidos, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



#### IV.- DATOS DEL INSTRUMENTO A VALIDAR

**4.1 Tipo de instrumento:** Marque con un aspa donde corresponda

Cuestionario de encuestas (Opinión, satisfacción, necesidades, otros)	X
Cuestionario de evaluación de capacidades (conocimientos, test, otros)	
Ficha de registro de datos (Observación, auditorias, focus group, otros)	
Rubricas de evaluación	
Otros, especificar:	

**4.2 Objetivo del Instrumento:** Conocer las características de asertividad de la comunicación que, desde la experiencia laboral, percibieron los trabajadores administrativos durante el año 2022.

#### V.- CUADRO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Calificación para cada criterio de 0 a 20 (escala vigesimal):

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS	CALIFICACIÓN VIGESIMAL	SUGERENCIA
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.	20	
2. OBJETIVIDAD	Expresa el sentido de la investigación.	20	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia, la tecnología y demás temas de actualidad.	20	
4. ORGANIZACIÓN	Estructurado de manera ordenada y lógica.	20	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	20	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	20	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos	20	



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	20	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	20	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	20	
PROMEDIO DE CALIFICACIÓN:		20	

**ACEPTACIÓN:**

Acceptable De 20 a 18	Corregir De 17 a 14	Replantear Menor a 13
--------------------------	------------------------	--------------------------

Firma

Apellidos y nombre del validador

FECHA DE LA VALIDACIÓN: 30 de mayo de 2023.





**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



## FICHA PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

### I.-DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

**Nombres y Apellidos:** JOSE ORLANDO CALVAY CASTILLO

DNI: 45152683

Máximo grado académico alcanzado: **DOCTOR**

Especialidad: ADMINISTRACION

Institución donde labora: **UNMSM**

Correo Electrónico: .....jcalvayc@unmsm.edu.pe... Celular: 950092915

### II.-DATOS DEL AUTOR O AUTORES DE LA INVESTIGACIÓN

**Nombres y Apellidos:** Oscar Briccio Rodríguez Mendoza

DNI: 73090329

Maestría de la Unidad de Posgrado FIQ: **Gerencia de la calidad y desarrollo humano**

Correo Electrónico: obrodriguez@unac.edu.pe Celular: 946149881

### III.- DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Título:

**“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNAC- AÑO2022”**

Problema General:

¿De qué manera la comunicación asertiva, contribuyó a la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022?

Problemas específicos:

- a) ¿De qué manera la comunicación de sentimientos transmitidos, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?
- b) ¿De qué manera la comunicación mediante posturas transmitidas, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022?
- c) ¿De qué manera la comunicación de conocimientos transmitidos, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



#### IV.- DATOS DEL INSTRUMENTO A VALIDAR

**4.1 Tipo de instrumento:** Marque con un aspa donde corresponda

Cuestionario de encuestas (Opinión, satisfacción, necesidades, otros)	X
Cuestionario de evaluación de capacidades (conocimientos, test, otros)	
Ficha de registro de datos (Observación, auditorias, focus group, otros)	
Rubricas de evaluación	
Otros, especificar:	

**4.2 Objetivo del Instrumento:** Conocer las características de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos durante el año 2022.

#### V.- CUADRO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Calificación para cada criterio de 0 a 20 (escala vigesimal):

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS	CALIFICACIÓN VIGESIMAL	SUGERENCIA
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.	20	
2. OBJETIVIDAD	Expresa el sentido de la investigación.	20	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia, la tecnología y demás temas de actualidad.	20	
4. ORGANIZACIÓN	Estructurado de manera ordenada y lógica.	20	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	20	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	20	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos	20	



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE**  
**INGENIERÍA QUÍMICA**



8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	20	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	20	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	20	
PROMEDIO DE CALIFICACIÓN:		20	

**ACEPTACIÓN:**

Acceptable De 20 a 18	Corregir De 17 a 14	Replantear Menor a 13
--------------------------	------------------------	--------------------------

-----  
Firma  
Apellidos y nombre del validador

FECHA DE LA VALIDACIÓN: 01/06/2023.....



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



## FICHA PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

### I.-DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

**Nombres y Apellidos:** JOSE ORLANDO CALVAY CASTILLO

DNI: 45152683

Máximo grado académico alcanzado: **DOCTOR**

Especialidad: ADMINISTRACION

Institución donde labora: **UNMSM**

Correo Electrónico: .....jcalvayc@unmsm.edu.pe... Celular: 950092915

### II.-DATOS DEL AUTOR O AUTORES DE LA INVESTIGACIÓN

**Nombres y Apellidos:** Oscar Briccio Rodríguez Mendoza

DNI: 73090329

Maestría de la Unidad de Posgrado FIQ: **Gerencia de la calidad y desarrollo humano**

Correo Electrónico: obrodriguez@unac.edu.pe Celular: 946149881

### III.- DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Título:

**“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNAC- AÑO2022”**

Problema General:

¿De qué manera la comunicación asertiva, contribuyó a la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022?

Problemas específicos:

- a) ¿De qué manera la comunicación de sentimientos transmitidos, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?
- b) ¿De qué manera la comunicación mediante posturas transmitidas, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022?
- c) ¿De qué manera la comunicación de conocimientos transmitidos, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?



#### IV.- DATOS DEL INSTRUMENTO A VALIDAR

4.1 Tipo de instrumento: Marque con un aspa donde corresponda

Cuestionario de encuestas (Opinión, satisfacción, necesidades, otros)	X
Cuestionario de evaluación de capacidades (conocimientos, test, otros)	
Ficha de registro de datos (Observación, auditorias, focus group, otros)	
Rubricas de evaluación	
Otros, especificar:	

4.2 Objetivo del Instrumento: Conocer las características de asertividad de la comunicación que, desde la experiencia laboral, percibieron los trabajadores administrativos durante el año 2022.

#### V.- CUADRO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Calificación para cada criterio de 0 a 20 (escala vigesimal):

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS	CALIFICACIÓN VIGESIMAL	SUGERENCIA
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.	20	
2. OBJETIVIDAD	Expresa el sentido de la investigación.	20	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia, la tecnología y demás temas de actualidad.	20	
4. ORGANIZACIÓN	Estructurado de manera ordenada y lógica.	20	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	20	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	20	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos	20	



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	20	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	20	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	20	
PROMEDIO DE CALIFICACIÓN:		20	

**ACEPTACIÓN:**

Acceptable De 20 a 18	Corregir De 17 a 14	Replantear Menor a 13
--------------------------	------------------------	--------------------------

-----  
Firma  
Apellidos y nombre del validador

FECHA DE LA VALIDACIÓN: 01/06/2023.....



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



## FICHA PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

### I.-DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

**Nombres y Apellidos:** JUAN MANUEL LARA MÁRQUEZ

DNI: 10165531

Máximo grado académico alcanzado: DOCTOR

Especialidad: MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Institución donde labora: **UNAC**

Correo Electrónico: [jmlaram@unac.edu.pe](mailto:jmlaram@unac.edu.pe) Celular: 943895493

### II.-DATOS DEL AUTOR O AUTORES DE LA INVESTIGACIÓN

**Nombres y Apellidos:** Oscar Briccio Rodríguez Mendoza

DNI: 73090329

Maestría de la Unidad de Posgrado FIQ: **Gerencia de la calidad y desarrollo humano**

Correo Electrónico: [obrodriguez@unac.edu.pe](mailto:obrodriguez@unac.edu.pe) Celular: 946149881

### III.- DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Título:

**“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNAC- AÑO2022”**

Problema General:

¿De qué manera la comunicación asertiva, contribuyó a la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022?

Problemas específicos:

- ¿De qué manera la comunicación de sentimientos transmitidos, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?
- ¿De qué manera la comunicación mediante posturas transmitidas, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022?
- ¿De qué manera la comunicación de conocimientos transmitidos, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



#### IV.- DATOS DEL INSTRUMENTO A VALIDAR

**4.1 Tipo de instrumento:** Marque con un aspa donde corresponda

Cuestionario de encuestas (Opinión, satisfacción, necesidades, otros)	X
Cuestionario de evaluación de capacidades (conocimientos, test, otros)	
Ficha de registro de datos (Observación, auditorias, focus group, otros)	
Rubricas de evaluación	
Otros, especificar:	

**4.2 Objetivo del Instrumento:** Conocer las características de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos durante el año 2022.

#### V.- CUADRO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Calificación para cada criterio de 0 a 20 (escala vigesimal):

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS	CALIFICACIÓN VIGESIMAL	SUGERENCIA
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.	19	
2. OBJETIVIDAD	Expresa el sentido de la investigación.	18	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia, la tecnología y demás temas de actualidad.	19	
4. ORGANIZACIÓN	Estructurado de manera ordenada y lógica.	19	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	18	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	18	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos	19	





**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	18	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	19	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	19	
PROMEDIO DE CALIFICACIÓN:		19	

**ACEPTACIÓN:**

Acceptable De 20 a 18	Corregir De 17 a 14	Replantear Menor a 13
--------------------------	------------------------	--------------------------

LARA MÁRQUEZ JUAN MANUELO

Firma  
Apellidos y nombre del validador

FECHA DE LA VALIDACIÓN: 01-06-2023



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



## FICHA PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

### I.-DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

**Nombres y Apellidos:** JUAN MANUEL LARA MARQUEZ

DNI: 10165531

Máximo grado académico alcanzado: DOCTOR

Especialidad: MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Institución donde labora: **UNAC**

Correo Electrónico: [jmlaram@unac.edu.pe](mailto:jmlaram@unac.edu.pe) Celular: 943895493

### II.-DATOS DEL AUTOR O AUTORES DE LA INVESTIGACIÓN

**Nombres y Apellidos:** Oscar Briccio Rodríguez Mendoza

DNI: 73090329

Maestría de la Unidad de Posgrado FIQ: **Gerencia de la calidad y desarrollo humano**

Correo Electrónico: [obrodriguez@unac.edu.pe](mailto:obrodriguez@unac.edu.pe) Celular: 946149881

### III.- DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Título:

**“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNAC- AÑO2022”**

Problema General:

¿De qué manera la comunicación asertiva, contribuyó a la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022?

Problemas específicos:

- ¿De qué manera la comunicación de sentimientos transmitidos, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?
- ¿De qué manera la comunicación mediante posturas transmitidas, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAC en el año 2022?
- ¿De qué manera la comunicación de conocimientos transmitidos, contribuyeron a la satisfacción laboral del personal administrativo de la de la UNAC en el año 2022?



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



#### IV.- DATOS DEL INSTRUMENTO A VALIDAR

**4.1 Tipo de instrumento:** Marque con un aspa donde corresponda

Cuestionario de encuestas (Opinión, satisfacción, necesidades, otros)	X
Cuestionario de evaluación de capacidades (conocimientos, test, otros)	
Ficha de registro de datos (Observación, auditorias, focus group, otros)	
Rubricas de evaluación	
Otros, especificar:	

**4.2 Objetivo del Instrumento:** Conocer las características de asertividad de la comunicación que, desde la experiencia laboral, percibieron los trabajadores administrativos durante el año 2022.

#### V.- CUADRO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Calificación para cada criterio de 0 a 20 (escala vigesimal):

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS	CALIFICACIÓN VIGESIMAL	SUGERENCIA
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.	19	
2. OBJETIVIDAD	Expresa el sentido de la investigación.	18	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia, la tecnología y demás temas de actualidad.	19	
4. ORGANIZACIÓN	Estructurado de manera ordenada y lógica.	19	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	19	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	18	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos	19	



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA



8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	19	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	19	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	19	
PROMEDIO DE CALIFICACIÓN:		19	

**ACEPTACIÓN:**

Acceptable De 20 a 18	Corregir De 17 a 14	Replantear Menor a 13
--------------------------	------------------------	--------------------------

LARA MARQUEZ JUAN MANUEL

Firma  
Apellidos y nombre del validador

FECHA DE LA VALIDACIÓN: 02-06-2023