

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**“La comunicación asertiva y su relación con el rendimiento laboral de los
colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021”**

Línea de Investigación

Relaciones Humanas Laborales

Autor (es):

Br. Castillo Gonzales, Giancarlo

Asesor

Mg. Chuecas Wong, Efraín Ricardo

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-8184-0161>

Piura – Perú

2022

Fecha de sustentación:2022/07/19

La presente tesis ha sido revisada y aprobada por el siguiente jurado:

Presidente : Dr. Ramos Flores, Francisco

Secretario : Mg. Flores Ramírez, Miguel

Vocal : Mg. Vidalón Moreno, Rosa

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “*LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE LA BOCCA – PIURA, 2021*”.

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es *determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021*.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.

Atentamente,



Br. Castillo Gonzales, Giancarlo

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios y a mi familia que fueron los que me impulsaron a concluir mi carrera, pero de manera especial a mis abuelos Félix y Rita que desde el cielo sé que están muy orgullosos de verme desarrollar profesionalmente y me iluminan para seguir adelante en mis proyectos.

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a Dios por permitirme ser parte de una prestigiosa Universidad quien me guio con sus conocimientos para poder convertirme en un profesional.

También agradezco a mi Asesor de Tesis por haberme dado la oportunidad de haber recurrido a sus conocimientos, así como haberme tenido paciencia en el desarrollo de esta.

Y para finalizar agradezco a mi familia por todo el apoyo brindado en esta etapa y haberme guiado con su ejemplo para mi desarrollo profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021. Es de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 45 colaboradores del restaurante, a quienes se les aplicaron dos instrumentos: el cuestionario de comunicación asertiva elaborado por Rodríguez (2020) y el cuestionario del rendimiento laboral elaborado por Yomona (2020). Se encontró que siempre los colaboradores del restaurante La Bocca presentan una adecuada comunicación asertiva y por ende el rendimiento laboral de estos siempre es óptimo. Se concluyó que existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca, presentado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.894, y las dimensiones de orientación a los resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo presentan una relación positiva y alta respecto a la comunicación asertiva, alcanzando los coeficientes de correlación de 0.862, 0.857, 0.872, 0.861 y 0.873 respectivamente.

Palabras Clave: Comunicación asertiva, desempeño laboral, La Bocca, Piura

ABSTRACT

The general objective of this research work was to determine the relationship that exists between assertive communication and the work performance of the employees of the restaurant La Bocca - Piura, 2021. It is of a descriptive correlational and cross-sectional type, the sample consisted of 45 restaurant employees, to whom two instruments were applied: the assertive communication questionnaire prepared by Rodríguez (2020) and the job performance questionnaire prepared by Yomona (2020). It was found that the collaborators of the La Bocca restaurant always present adequate assertive communication and therefore their work performance is always optimal. It was concluded that there is a significant relationship between assertive communication and the work performance of the employees of the La Bocca restaurant, presenting a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.894, and the dimensions of orientation to results, quality, interpersonal relationships, initiative and work. As a team, they present a positive and high relationship with respect to assertive communication, reaching correlation coefficients of 0.862, 0.857, 0.872, 0.861 and 0.873, respectively.

Keywords: Assertive communication, job performance, La Bocca, Piura

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Formulación del Problema.....	12
1.1.1. Realidad problemática.....	12
1.1.2. Enunciado del problema.....	14
1.2. Justificación	14
1.2.1. Teórica	14
1.2.2. Práctica	15
1.2.3. Metodológica.....	15
1.2.4. Social	15
1.3. Objetivos	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
II. MARCO DE REFERENCIA.....	17
2.1. Antecedentes	17
2.1.1. A nivel internacional	17
2.1.2. A nivel nacional	18
2.1.3. A nivel local	20
2.2. Marco teórico	21
2.2.1. Comunicación asertiva	21
2.2.2. Rendimiento laboral	25

2.3. Marco conceptual.....	30
2.4. Hipótesis	31
2.5. Variables	32
2.5.1. Operacionalización de variables	32
III. MATERIAL Y MÉTODOS.....	33
3.1. Material	33
3.1.1. Población	33
3.1.2. Muestra	33
3.2. Métodos	33
3.2.1. Diseño de investigación.....	33
3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación	34
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos	36
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	37
4.1. Presentación de resultados	37
4.2. Discusión de resultados	51
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS	59
ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1	Operacionalización de las variables 32
Tabla 2	Estadística de confiabilidad..... 35
Tabla 3	Análisis descriptivo de la variable independiente comunicación asertiva de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021 37
Tabla 4	Análisis descriptivo de la dimensión estrategia asertiva de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021 38
Tabla 5	Análisis descriptivo de la dimensión estilo asertivo de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021 39
Tabla 6	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación precisa de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021..... 40
Tabla 7	Análisis descriptivo de la variable dependiente rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021 41
Tabla 8	Análisis descriptivo de la dimensión orientación a los resultados de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021..... 42
Tabla 9	Análisis descriptivo de la dimensión calidad de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021 43
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión relaciones interpersonales de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021 44
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión iniciativa de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021 45
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021 46

Tabla 13	Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.....	47
Tabla 14	Relación entre la comunicación asertiva y la dimensión orientación a los resultados de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021	47
Tabla 15	Relación entre la comunicación asertiva y la dimensión calidad de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021.....	48
Tabla 16	Relación entre la comunicación asertiva y la dimensión relaciones interpersonales de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021	48
Tabla 17	Relación entre la comunicación asertiva y la dimensión iniciativa de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021.....	49
Tabla 18	Relación entre la comunicación asertiva y la dimensión trabajo en equipo de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021	49
Tabla 19	Relación entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1	Distribución porcentual de la variable independiente comunicación asertiva de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021 37
Figura 2	Distribución porcentual de la dimensión estrategia asertiva de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021..... 38
Figura 3	Distribución porcentual de la dimensión estilo asertivo de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021 39
Figura 4	Distribución porcentual de la dimensión comunicación precisa de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021..... 40
Figura 5	Distribución porcentual de la variable dependiente rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021 41
Figura 6	Distribución porcentual de la dimensión orientación a los resultados de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021..... 42
Figura 7	Distribución porcentual de la dimensión calidad de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021 43
Figura 8	Distribución porcentual de la dimensión relaciones interpersonales de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021 44
Figura 9	Distribución porcentual de la dimensión iniciativa de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021 45
Figura 10	Distribución porcentual de la dimensión trabajo en equipo de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021 46

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

El proceso de comunicación está en la naturaleza humana, es una de las necesidades básicas para las que estamos preparados biológicamente. Es un acto de relaciones humanas en el que dos o más personas intercambian mensajes a través de un lenguaje o una forma de expresión. Es uno de los procesos más importantes para que una organización logre un excelente servicio y mantenga un adecuado ambiente organizacional, por lo que debe ser directo, abierto, preciso y honesto. (García, 2016)

De esta forma, la Organización Internacional del Trabajo (2018) reconoce la comunicación como un componente importante para optimizar los procesos empresariales, dado que permite la transmisión de información e influye en las decisiones del personal para impulsar la mejora de los resultados de las empresas.

Asimismo, la OIT (2018) señala que la comunicación en las empresas contribuye a todos los aspectos del proceso empresarial dado que está presente en todas las etapas de la actividad empresarial; La comunicación en las empresas es fundamental a la hora de mejorar la capacidad de los colaboradores para tomar decisiones sobre asuntos que afectan a su trabajo y proteger asuntos importantes de la empresa promoviendo comportamientos saludables.

Según Pozo (2014), existen algunas oportunidades en las que el proceso de comunicación puede verse obstaculizado por factores externos como el entorno o el ruido. Estos dos factores pueden hacer que el mensaje enviado llegue a su destino de forma incorrecta o equivocada.

Tanto el emisor como el receptor pueden utilizar las pericias y habilidades de comunicación combinadas con las herramientas asertivas necesarias para contribuir de esta manera al mejor desarrollo de este proceso. (Costa, 2016)

Del mismo modo, la comunicación se puede dividir en tres tipos: agresiva, asertiva y pasiva. La literatura en ocasiones menciona otro tipo de

comunicación conocida como pasivo-agresiva, pero no existe una definición uniforme para ello, por lo que este concepto tiene varios significados. (Sánchez, 2014)

En los últimos años, diferentes autores han manifestado que se debe prestar más atención a los entornos y contextos en los que se desarrollan los procesos de comunicación (Veloso, 2012), siendo este es un paso fundamental para aspirar a diseñar cambios de comportamiento a nivel tanto de empleados como de superiores en las empresas.

Asimismo, esforzarse por desarrollar la comunicación organizacional adecuada proporciona a los empleados los recursos que necesitan para realizar su trabajo de manera satisfactoria, motivándolos a hacerlo con esfuerzo, placer y compromiso; siendo estas son algunas direcciones que deberían ser una prioridad para los ejecutivos de las empresas. En términos de comunicación, estos desafíos tienen como objetivo afectar el desempeño del personal, mejorando así la organización y funcionamiento de los diferentes servicios para lograr una atención eficiente y de calidad. (Henderson, 2016)

En este contexto, a principios de la década de 1980, la Organización Internacional del Trabajo comenzó a explorar la necesidad de evaluar el desempeño del personal como base fundamental para lograr una mejora en la calidad de los servicios empresariales, comenzando a formular sus ideas sobre su competencia y desempeño. (Guevara, 2013)

A nivel latinoamericano, se establecieron en Uruguay y México, respectivamente, el Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Educación Profesional (1988) y el Consejo de Normalización y Certificación de Cualificaciones Laborales (1995). Instituciones que se han convertido en las dos principales organizaciones dedicadas al estudio de las competencias y el rendimiento laboral a nivel mundial. (Alva, 2015)

La comunicación asertiva y el rendimiento laboral son fundamentales para evaluar esta, dado que permiten a los colaboradores dentro del rol interdependiente identificar cómo se pueden reconocer los factores

adversos que interfieren con la calidad de la atención y el logro de las metas de la organización de esta manera. (Mejía, 2014)

Villanueva (2017) menciona que la comunicación asertiva y el rendimiento laboral en empresas que prestación de servicios muestran una relación significativa entre el personal y el entorno de la práctica diaria. Por otro lado, dan como resultado una mayor eficiencia en la atención, una mejor comprensión de las operaciones, una reducción de las quejas de los consumidores, una menor rotación, menores costos y una atención de mejor calidad.

Al respecto, el restaurante La Bocca cuenta con un total de 45 colaboradores, entre mozos, meseras, recepcionista y administrativo, quienes brindan atención a unos 100 comensales diarios. Entre las principales problemáticas presentes en este restaurante, se tiene la brecha de oferta y demanda producida por la falta de recurso humano lo cual genera una sobrecarga laboral de los trabajadores, pudiendo conllevar también a una insatisfacción laboral.

Es por lo anteriormente indicado que la asertividad es la manera en la que todo ser humano transmite un mensaje constante, claro y coherente. Habilidad y capacidad comunicativa que resuelve los problemas y situaciones de una forma apropiada. Lesmes, Barrientos y Cordero (2020) es por ello que nace la necesidad de realizar la presente investigación, para determinar la relación entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca de la ciudad de Piura.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021?

1.2. Justificación

1.2.1. Teórica

Como justificación teórica, el estudio es una fuente importante de consulta para otros investigadores y sirve de base para quienes quieran examinar la

relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral. (Calderon, 2017)

1.2.2. Práctica

A nivel práctico, esta investigación determinó si existe una relación entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral en los empleados del restaurante La Bocca; el hecho de que este establecimiento sea fuente de empleo para cuarenta y cinco personas aumenta la importancia del trabajo.

1.2.3. Metodológica

Metodológicamente, la investigación presentó un diseño descriptivo relacional transversal que tiene como objetivo examinar las relaciones entre la comunicación asertiva y las cinco dimensiones del rendimiento laboral exploradas por Medina (2016), y con ello se estableció un modelo de referencia con herramientas válidos y confiables para examinar variables en futuros estudios de investigación.

1.2.4. Social

Finalmente, desde un punto de vista social, la investigación tiene como objetivo servir como evidencia para mejorar las herramientas de gestión utilizadas, viendo así el bienestar de los empleados no solo como mejores índices de productividad y eficiencia, sino también como un importante indicador de calidad que previene múltiples complicaciones tanto a nivel individual como organizacional.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión orientación de resultados del rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021.

- Establecer la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión calidad del rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021.
- Establecer la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión relaciones interpersonales del rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021.
- Establecer la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión iniciativa del rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021.
- Establecer la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión trabajo en equipo del rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

López (2017) en su tesis titulada *La comunicación asertiva en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A. del Cantón de Ambato, provincia de Tungurahua*. Tesis previa a la obtención del Título de Psicólogo Industrial. El presente trabajo de investigación tiene como finalidad proponer un proyecto de desarrollo de Comunicación Asertiva, permitiendo fortalecer el Desempeño de los empleados del Área administrativa del Seguro Social Campesino del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, contribuyendo al logro de los objetivos que se han planteado en la organización, ya que los temas relacionados al desempeño laboral están tomando una relevancia significativa en las distintas instituciones, debido a ser considerado un factor clave para el desarrollo empresarial. Finalmente, el autor llega a las siguientes conclusiones: En base a los resultados obtenidos por medio de la aplicación de la encuesta a los miembros del Área administrativa del Seguro Social Campesino, donde se concluye que la Comunicación Asertiva incide directamente en el Desempeño Laboral de los empleados, provocando limitaciones en el cumplimiento de las actividades de la empresa. Se considera que los factores encargados de promover la Comunicación Asertiva son la percepción que se crea entre los empleados y las personas que los rodean, los valores, que son de suma importancia para el comportamiento de las personas en su lugar de trabajo y en diferentes ámbitos, factores culturales y sociales, grado de motivación entre otros. Se determinó que el Desempeño Laboral de los empleados del Área Administrativa del Seguro Social Campesino es deficiente, debido a la limitada ejecución de Comunicación Asertiva entre compañeros de trabajo.

Mora (2018) en su tesis titulada *Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Santa Fe Café & Restaurante – 2018*. Investigación para obtener el Título profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería realizada en la Universidad Nacional de Colombia. La presente investigación ha tenido como objetivo determinar

la comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Santa Fe Café & Restaurante, siendo una población 118 trabajadores, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario para obtener la información de la muestra antes señalada siendo procesadas a través del programa SPSS lográndose los resultados en los cuadros de frecuencia y graficas respectivas las mismas que fueron discutidos y analizados lográndose como conclusión que existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral.

El aporte que dieron los antecedentes internacionales a la presente investigación es llegar a la realización de las dimensiones de estrategias asertivas con un estilo asertivo y comunicación precisa, como resultado obtuvimos indicadores de positivismo, autoestima, asertividad, eficacia en la comunicación y empatía.

2.1.2. A nivel nacional

Yomona (2020) en su tesis titulada *El rendimiento laboral de los colaboradores en el restaurante La Tomasita - Piura – 2020*. Investigación para obtener el Título profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería realizada en la Universidad César Vallejo. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el rendimiento laboral de los colaboradores en el Restaurante La Tomasita- Piura, 2020. Para su desarrollo se ha utilizado el tipo de estudio descriptivo, con método observacional y diseño descriptivo de una casilla. La población de estudio estuvo conformada por 15 empleados (4 cocineros y 11 mozos). Los datos estadísticos fueron recolectados a través de la encuesta, con el instrumento Cuestionario de Evaluación del Rendimiento. Para el procesamiento de los datos se diseñó una base de datos Excel y para el análisis de los resultados se empleó estadísticos descriptivos básicos. Entre los resultados encontrados, se establece que el Rendimiento laboral de los colaboradores del Restaurante La Tomasita – Piura, 2020, resulta poco efectivo y eficiente en la empresa; pues, los empleados a veces muestra capacidad de liderazgo, habilidades organizativas y gestionan el uso del tiempo de manera poca oportuna; estas características que son mostradas en

ocasiones hacen que la calidad del servicio ofertado al cliente en el restaurante resulte lento, generando molestias en los comensales. Sin embargo, se propone implementar tres estrategias que promuevan el aumento de la efectividad en todos los colaboradores del restaurante.

Rodríguez (2020) en su tesis titulada *Comunicación asertiva y su relación con el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede real plaza en la ciudad de Arequipa, 2020*. Investigación para optar el título profesional de licenciado en Administración y Negocios Internacionales realizada en la Universidad Católica San Pablo. La reciente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa *Kentucky Fried Chicken sede real plaza en la ciudad de Arequipa, 2020*. El alcance del estudio es cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 70 colaboradores tanto del área administrativa y asistencial. Para la obtención de la información se manejaron dos instrumentos para medir tanto la variable independiente que es comunicación asertiva y la variable dependiente que es el rendimiento laboral, utilizando la escala de Likert. En el análisis correlacional entre ambas variables, se aplicó el coeficiente de Pearson, el cual indicó una relación positiva alta entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral, concluyendo que: a mayor nivel de comunicación asertiva, el rendimiento laboral de los colaboradores aumentarán en una relación directa. Respecto a las dimensiones del rendimiento laboral con la comunicación asertiva, presentan una correlación moderada, excepto con la dimensión de calidad en la cual la correlación es baja (0,369**).

El aporte que dieron los antecedentes nacionales a la presente investigación es que ha dado a conocer la dimensión de orientación de resultados, calidad y relaciones interpersonales. Trayendo consigo cumplimiento y planificación, racionalización, compromiso supervisión, respeto, responsabilidad y conocimiento.

2.1.3. A nivel local

Alvarado y Villacorta (2018) en su tesis titulada *Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo, Año - 2018*. Investigación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración realizada en la Universidad César Vallejo. La presente investigación se titula comunicación Interna y la satisfacción Laboral de los colaboradores del Restaurante Rústica en la Ciudad de Trujillo 2018, cuyo objetivo de estudio es determinar la relación entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral, el diseño de la investigación es No experimental, empleando la técnica de la encuesta y aplicando la escala de Likert. Esta encuesta se aplicó a una muestra de 48 colaboradores. Posteriormente se recopiló todos los datos a través de Excel seguido se analizó y expreso de forma clara y precisa por medio de figuras y tablas para una mejor interpretación. Los resultados de la investigación fueron del nivel de la comunicación Interna de los colaboradores respecto a la satisfacción Laboral, en el cuál rechazó la Hipótesis.

Carhuachín y Villanueva (2020) en su tesis titulada *El feedback de los colaboradores y su efecto en el rendimiento laboral en el servicio al cliente de Chinawok-Trujillo, 2020*. Investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración realizada en la Universidad César Vallejo El logro de los objetivos dependerá del compromiso de la empresa con la optimización de sus funciones empleando el feedback dentro y fuera de la empresa. El presente informe de investigación tiene como propósito Analizar cuál es el efecto del feedback en el desempeño laboral de los colaboradores en el servicio al cliente de Chinawok-Trujillo, 2020. El tipo de estudio es descriptivo, el diseño de investigación es de tipo Pre – experimental. La muestra estuvo constituida por 30 colaboradores de la empresa Chinawok – Trujillo (15 colaboradores de Real Plaza y 15 colaboradores de Mall Aventura). Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario que contaron con 25 ítems en escala de Likert. Se utilizó el software SPSS versión 25 para hallar el coeficiente alfa de Cronbach que indica el porcentaje de fiabilidad del cuestionario aplicado, resultando un 97 % de fiabilidad. En la prueba de hipótesis, se utilizó la prueba de T-Student

como método estadístico, debido a que la prueba de normalidad según los datos de pre y post en la aplicación del instrumento señalaron que el valor sig. es menor a 0.05, de modo que la investigación se considera como paramétrica. Tras aplicar la prueba T-Student se logró aceptar la hipótesis alterna, mostrando que el feedback sí influye en el rendimiento laboral de los colaboradores en el servicio al cliente de Chinawok-Trujillo, 2020.

El aporte que dieron los antecedentes locales a esta pesquisa es que ha dado a conocer las dimensiones de iniciativa y trabajo en equipo con indicadores de nuevas ideas y asequibilidad, anticipación y resolución de conflictos; integración, identificación y comunicación; colaboración, comprensión y claridad.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Comunicación asertiva

- *Definiciones de comunicación asertiva*

Según Ordaz y Bennett (2019), consideran la asertividad como habilidad y aptitud de comunicación, es capaz de resolver situaciones y conflictos asertivamente, puede manifestar sus pensamientos sin alterar o dañar a los demás.

Herrera (2020) señala que: "se entiende por asertividad la percepción de nuestro

valor, habilidades y logros; la visión, positiva o negativa, que tenemos de nosotros mismos". La asertividad implica el respeto hacia sí mismo y a los demás. En el contexto de la comunicación,

busca llegar a una comunicación honesta, clara y directa, teniendo una mejor relación con las personas.

Calderón (2017) " se puede deducir que la asertividad en la comunicación es un componente fundamental para llevar a cabo la construcción de relaciones laborales que den pie a la mejora en procesos de productividad y sostenibilidad de las organizaciones) Una comunicación asertiva mejora el desarrollo organizacional, ya que produce un excelente ambiente laboral, provoca satisfacción, se tiene la certeza que el rendimiento de los trabajadores es mejor y trata que los canales de comunicación fluyan sin

obstrucción alguna. Este estilo de comunicación llena las expectativas de las relaciones interpersonales, en las que se debe tomar en cuenta la visión de la empresa y la de los colaboradores.

Mientras que, Chaparro (2015) "considera que el líder puede convertir la comunicación asertiva en una herramienta estratégica, un buen dominio de las habilidades comunicativas es una característica indispensable para los líderes organizacionales, permite hacer relaciones duraderas tanto con el cliente interno como con el externo. Un modelo de direccionamiento eficiente garantiza el éxito en las organizaciones, para ello se debe elegir el modelo de comunicación más acertado, implementar un modelo de comunicación requiere de dos factores de vital importancia, primero alinear a las personas con los objetivos del modelo lo que genera una reacción favorable ante el cambio, segundo planificación de todos los recursos necesarios para lograr una ejecución satisfactoria.

Finalmente, para Enríquez (2013) la comunicación asertiva la define como conductas que sean efectivas para que el interlocutor exprese y demuestre sus inquietudes, metas, intereses, necesidades y valores personales.

Por lo que, la comunicación asertiva significa que la forma de comunicación puede aceptar las opiniones de los demás, dándole la misma importancia que la nuestra. Al respetar a los demás y a ti mismo, y aceptando que las posiciones de los demás no tienen por qué ser coherentes con las propias para así evitar conflictos, pues no podrá expresar lo que quieres de forma directa, abierta y honesta.

- *Importancia de la comunicación asertiva*

Ayuda a eliminar las actitudes de agresión y pasividad en las personas, además, la empatía se puede transmitir entre el emisor y el receptor a través de la comunicación asertiva, seguida de un enfoque que fortalece el entendimiento mutuo en el comportamiento personal.

Para Franco (2016) menciona que la importancia de la comunicación radica desde el ámbito personal, profesional y empresarial; la comunicación asertiva es particularmente importante dado que promueve el trabajo en

equipo, la gestión correcta y coordinada y la optimización de los resultados comerciales tanto para el personal como para la organización.

La comunicación asertiva es en la actualidad un elemento clave para el éxito de las empresas, pues a través de la aplicación de la comunicación asertiva se pueden formar alianzas estratégicas, facilitando así el logro de los objetivos marcados por la organización, una mayor satisfacción, confianza y trabajo entre colaboradores y usuarios. (Ortiz, 2012)

- *Características de la comunicación asertiva*

El proceso más importante en las relaciones interpersonales es la comunicación asertiva puesto que facilita el intercambio de ideas, sentimientos y experiencias entre las personas. A continuación, se presentan las siguientes características:

- ❖ Acepta la verdad.
- ❖ Acepte su libre decisión.
- ❖ Admita todos los errores.
- ❖ Reconozca las habilidades personales.
- ❖ No sea agresivo con las personas; esté dispuesto a guiar a los demás y actuar.
- ❖ Comparten un trabajo en equipo exitoso.

- *Dimensiones de la comunicación asertiva*

Muñoz y Pinar (2013) explicaron las dimensiones de la comunicación asertiva, el cual indican que corresponde al nivel de autoestima. La asertividad es correcta, porque la asertividad siempre proviene del respeto a los propios sentimientos. Asegúrese de que quieran comunicarse correctamente en las partes verbales y no verbales. Esto se explica en la vida cotidiana y en las preguntas que se hacen, y se considera acuerdo, el grado de respeto que uno tiene por los demás.

Esta investigación abordará tres dimensiones de la comunicación asertiva el cual se detalla de la siguiente manera:

✚ *Estrategia asertiva*

Según Fajardo y Martínez (2015), esta estrategia se refiere a: cómo el comunicador busca una forma de apoyar a otras personas; además,

primero hacen esto con ellos mismos, luego comienzan a hacerlo con otras personas, para que puedan construirse y afirmarse como desean. Según Gallardo (2013), la estrategia de asertividad es un método que permite aprender a pensar, sentir y comportarse adecuadamente. Este método desarrolla tanto estrategias internas (auto-mensajes, reducción de la ansiedad, reestructuración cognitiva) como estrategias externas (conductas de afrontamiento ambiciosas).

En cuanto a la estrategia interna, se debe tener claro que se posee derechos asertivos en un interlocutor, tanto entre grupos como entre otras personas, por lo que se merece respeto. Y en cuanto a las estrategias externas, la conducta sumisa o agresiva debe ser reemplazada por una conducta asertiva y respetuosa, por lo que es importante mantener el autocontrol, el control del temperamento, para no perder la paciencia con nuestros compañeros, y así ser capaz de comunicar abierta y moderadamente que el diálogo será efectivo.

✚ *Estilo asertivo de comunicación*

Castro (2014) afirma que el estilo asertivo en la comunicación significa que las personas pueden procesar mensajes que normalmente pueden expresar sus pensamientos y sentimientos a través de sus emociones o con una conciencia jurídica profunda, protegiendo y expresando sus derechos y respetando los derechos de otros. Siendo el objetivo principal de esta dimensión, alcanzar una correspondencia aceptable dentro de los procedimientos interpersonales, es decir, las personas descubren cómo transmitir lo que quieren decir con mayor facilidad en una situación determinada.

Asimismo, Arroyo y Cano (2010) afirman que un estilo asertivo es un estado de ánimo, una actitud (holística - justa), es decir, el remitente opta por comunicarse expresando sus sentimientos directamente; se ocupa de las críticas o negativas sin utilizar actitudes violentas hacia los demás. Cuando siente que puede hacer lo que cree y quiere hacer, se percibe eficaz; existe una complementariedad entre el lenguaje verbal y no verbal.

Cuando la persona actúa sin agresión, usa un estilo asertivo en la comunicación, sabe controlar, responde asertivamente al receptor a pesar de cualquier situación negativa que pueda ocurrir en ese momento, este estilo de comunicación también controlará al receptor al calmar su agresión. Por ello, se ha explicado que el estilo asertivo puede resistir la agresión de quien lo hace.

✚ *Comunicación precisa*

La comunicación precisa, también conocida como comunicación por correspondencia, es precisa y clara, cuando se tiene y mantiene una comunicación fluida al comunicarse con o con otras personas, expresando ideas con precisión, factor primordial del éxito profesional.

González y Moreira (2012) señalan que la comunicación o correspondencia definitiva es el trato del hablante con un dialecto típico y se producirá dentro de la fusión de ciertos códigos de intercambio. Los dos deben tener un vocabulario común y compartir todo lo relacionado con un tema en particular con especial sensibilidad. La comunicación depende no solo de transmitir información razonable, sólida y esencial, sino también de la respuesta basada en la respuesta del receptor.

2.2.2. Rendimiento laboral

- *Concepto de rendimiento laboral*

Montiel (2016) afirma que el rendimiento laboral es el desempeño de los individuos o colaboradores en una institución u organización, donde se evalúa si trabajan efectivamente, si alcanzan metas comunes y si están sujetos a las reglas básicas predeterminadas por la institución u organización. Además, el rendimiento laboral es el desempeño eficiente de las funciones de los empleados en una organización con el objetivo de lograr los objetivos propuestos.

Según Chiavenato (2002) el rendimiento laboral es el resultado que obtiene el colaborador luego de realizar sus actividades dentro de la Institución u organización con eficiencia, responsabilidad y dedicación, también muestra que debe haber mayor productividad por parte del individuo, este debe

sentir satisfacción en el trabajo, por lo que los resultados dependen del comportamiento de la persona.

Según Arrieta (2010), el rendimiento laboral se relaciona con las habilidades y destrezas del colaborador, las expectativas laborales y motivaciones personales, el cumplimiento, un ambiente de trabajo digno y la satisfacción con el cumplimiento de funciones en la institución u organización.

Para que una organización logre los resultados satisfactorios esperados, los empleados deben estar satisfechos con lo que hacen y reciben de sus empleadores, es decir, recibir un trato efectivo, comprensión y establecer una buena relación a través de la comunicación asertiva.

- *Características del rendimiento laboral*

Gamboa (2012) afirma que el rendimiento laboral se relaciona con las siguientes características:

- ✚ *Adaptabilidad:* Comprender cómo adaptar eficazmente al empleado en diferentes entornos de trabajo y con diferentes funciones, responsabilidades y personas con las que interactuará.
- ✚ *Comunicación:* El colaborador puede expresar sus pensamientos e ideas de forma clara y eficaz en grupo o individualmente. Según el escenario, el individuo adapta el idioma o la terminología a las necesidades de los destinatarios.
- ✚ *Iniciativa:* Buena forma e intención de intervenir activamente en eventos para lograr metas y objetivos en la empresa. Considerando las destrezas y habilidades de cada colaborador.
- ✚ *Conocimiento:* Grado y nivel de conocimientos técnicos y profesionales obtenidos en campos relacionados con su campo de estudio. En otras palabras, son las capacidades que toda habilidad humana debe seguir con los desarrollos y tendencias actuales en su campo de trabajo y así enriquecer sus conocimientos.
- ✚ *Estándares de trabajo:* Lineamientos establecidos por el empleador que contienen parámetros para medir o comparar las actividades de los

trabajadores. También se puede decir que son medidas de la forma correcta de hacer algo.

- ✚ *Desarrollo de talentos:* Se entiende como la capacidad de desarrollar todos los talentos, habilidades y competencias de los integrantes del equipo de trabajo, para planificar actividades de mejora efectivas, en base a los puestos actuales y futuros que ocupará el colaborador.
 - ✚ *Potencia el diseño de trabajo:* Manera eficaz de determinar el tamaño y estructura eficaz de la organización para alcanzar los objetivos empresariales. También es la capacidad de dar forma a los trabajos de manera adecuada para maximizar las oportunidades de desarrollo social y económico tanto para el personal como para la empresa.
 - ✚ *Maximiza el rendimiento:* La capacidad de establecer metas de desarrollo y de desempeño, capacitar al empleado y evaluar su desempeño de manera objetiva y transparente.
- *Factores que influyen en el rendimiento laboral*
- ✚ *Satisfacción del trabajador:* Según Salvatierra y Mora (2014), estos son los pensamientos y sentimientos que tiene el colaborador según su percepción de su trabajo o empleador, estos pueden ser positivos o negativos, y muchas veces estos pensamientos y sentimientos se reflejan en sus actitudes laborales.
 - ✚ *Autoestima:* Según Esquivel y Tello (2007), es la evaluación positiva de la persona lo que motiva al empleado a ser reconocido dentro de la organización. La autoestima relacionada con el trabajo continuo es un factor determinante importante para superar la depresión y los trastornos emocionales que padecen las personas.
 - ✚ *Trabajo en equipo:* Chiavenato (2010) consideran apropiado evaluar el trabajo realizado por los trabajadores. Trabajar en equipo produce cambios y patrones de comunicación que pueden mejorar la intervención del trabajador en la producción de bienes o servicios.
 - ✚ *Capacitación del trabajador:* Según Likert (1967), los programas de formación desarrollados en la organización arrojan resultados positivos en el 80% de los casos. Debido a que hay más información y contenido

específico al puesto para poder impulsar nuevas oportunidades laborales.

- *Dimensiones del rendimiento laboral*

Según Venegas (2009), las empresas y/o instituciones proveedoras de servicios deben considerar los factores que afectan directamente a sus colaboradores para brindar un excelente servicio a los clientes o usuarios que se benefician del servicio, y para estos deben incidir en las cinco dimensiones del rendimiento empresarial que se utilizará en esta investigación: orientación a resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo.

✚ *Orientación a resultados*

Según Robbins (2004), es la tendencia a fijar resultados con altos niveles de calidad y rendimiento, superando sus propios estándares de excelencia e incluso superándolos poco a poco. Es decir, los empleados deben visualizar las metas de la institución u organización y luego comenzar a participar en las actividades o tareas propuestas por la organización para lograr las metas y objetivos, creando conciencia del valor de sus acciones y trabajo.

✚ *Calidad*

Es el comportamiento real del colaborador de buscar la forma de alcanzar la excelencia en el trabajo realizado, desarrollar la gestión profesional y personal, teniendo en cuenta la orientación hacia el logro de las metas, los cuales favorezcan a la organización y de alguna u otra forma lograr la satisfacción personal, profesional, además se puede adicionar la autoevaluación, proyección que se tiene. (Brenes, 2010)

✚ *Relaciones interpersonales*

Interacciones que se puede tener con una o más personas. En cierto modo, a través de relaciones sociales definidas por ciertos códigos de conducta establecidos culturalmente. (Jara, 2005)

Las relaciones interpersonales son importantes porque permiten una buena comunicación con colegas, jefes, y cumplir con las obligaciones, esto permite llevarse bien no solo con los compañeros, sino también

con la familia, los amigos y diversos grupos sociales como la iglesia y los clubes deportivos, entre otros.

Sin embargo, saber relacionarnos con nuestros compañeros es de suma importancia para el mejor rendimiento de nuestras funciones. De esta manera, las relaciones interpersonales en el trabajo representan un elemento crucial para nuestro éxito en el rendimiento.

✚ *Iniciativa*

Significa asumir nuevos proyectos, ideas innovadoras, oportunidades para lograr los resultados y metas propuestos, sin que nadie se lo diga o lo obligue, si no con voluntad e inclinación propia, sino con responsabilidad, con actitud proactiva, con la responsabilidad de asumir las consecuencias en las acciones o decisiones que se tomen. Tomar la iniciativa es una forma de mostrar interés, ganas de hacer las cosas bien, no estar satisfecho con las tareas asignadas, buscar el crecimiento personal, entre otras metas. Es un rendimiento que la empresa y el empleado ganan por igual.

✚ *Trabajo en equipo*

El trabajo en equipo es una habilidad innata a la condición humana. Desde el surgimiento de las primeras sociedades, el hombre ha desarrollado la capacidad de relacionarse con su tribu y los miembros de sus tribus para sobrevivir, satisfacer sus necesidades básicas y mejorar sus condiciones de vida.

Con la personalización que aportan las tecnologías modernas e Internet, el trabajo en equipo sigue siendo una fuente de progreso en diferentes campos; por ejemplo, en la gestión empresarial, no es solo una forma de organización. La empresa está formada por muchos y variados empleados que requieren una estrategia coordinada para alcanzar los objetivos comerciales; de hecho, cuando se practica el trabajo en equipo en un entorno corporativo, hay un consejo clave: cuantos más miembros de una organización estén comprometidos con un objetivo común, mejor será el resultado.

Muchas empresas no logran exactamente los resultados esperados porque no convocan a todos los agentes involucrados en ella. Los proyectos de transformación están a mitad de camino y los impactos no pueden superar una determinada condición.

El trabajo en equipo es una estrategia para lograr un objetivo propuesto con la ayuda de varias personas con un mismo objetivo común, esto es muy conveniente, porque hay varias ideas, varias estrategias, formas de desarrollar una estrategia de trabajo, y esta es una. Es uno de los métodos más recomendados para lograr objetivos de manera efectiva.

2.3. Marco conceptual

- Asertividad

Es la habilidad de expresar los deseos de una manera amable, franca, abierta y adecuada, logrando decir lo que se quiere sin atender contra los demás, negociando con ellos su cumplimiento. (Morales, 2012)

- Comunicación

Son los canales y formas de comunicación que se producen dentro de las organizaciones, ya sean empresas, instituciones, organizaciones no lucrativas u organismos gubernamentales, y estas incluyen tanto la comunicación al interior de la organización como la acumulación hacia el público externo. (Torres, 2015)

- Eficacia

Hace referencia a la capacidad que se tiene para alcanzar una determinada meta mediante las acciones, es decir, se es más eficaz cuanto más se cumplan los objetivos. (Navarro, 2010)

- Empatía

Es la capacidad de entender y relacionarse con los pensamientos y experiencias de los demás. Es decir, es un elemento clave que permite entender que se está en el lugar de trabajo indicado. (Segura, 2013)

- Planificación

Es el proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que puedan influir en el logro de los objetivos. (Barrientos, 2011)

- **Compromiso**

Es un enfoque en el lugar de trabajo que da como resultado las condiciones adecuadas para que todos los miembros de la organización den lo mejor de sí mismos cada día, comprometidos con los objetivos y valores, motivados para contribuir al logro de los objetivos, con un mayor sentido de su propio bienestar. (Molina, 2015)

- **Responsabilidad**

Es el nivel de compromiso que asume un empleado para ganar una mejor posición dentro de la empresa. (Reyes, 2014)

2.4. Hipótesis

H₀: No existe relación entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura.

H₁: Existe relación entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valoración				
Comunicación asertiva	Conductas que sean efectivas para que el interlocutor exprese y demuestre sus inquietudes, metas, intereses, necesidades y valores personales. (Calderon, 2017)	Se trata de expresar los propios derechos, sentimientos, creencias e intereses de forma honesta y legítima sin violar o menospreciar los derechos de los demás.	Estrategia asertiva	Aserción positiva	01 al 08	Ordinal				
				Comunicación lingüista o gestual						
			Estilo asertivo	Formas de comunicación interpersonal	09 al 14					
				Autoestima						
				Asertividad						
				Aserción efectiva						
			Comunicación precisa	Pensamientos, sentimientos y conducta	15 al 22					
				Eficacia en la comunicación precisa						
				Pasos para la buena comunicación						
				Como reaccionar ante una agresión verbal						
			Rendimiento laboral	Se puede conceptualizar como el nivel de ejecución que logra un empleado en el logro de metas cada vez dentro de la organización en función de sus habilidades y destrezas. (Montiel, 2016)	Permite a la organización de una manera adecuada ubicar a los empleados en los puestos que más se adecuen a su perfil, mejorar la coordinación de los procesos, mejorar los puntos débiles, motivar a los empleados y solventar los problemas de productividad en cada una de las áreas y mejorar la actividad de la empresa.		Orientación de resultados	Cumplimiento y planificación	23 al 29	Ordinal
								Racionalización y compromiso		
Calidad	Correcto, supervisión y respeto	30 al 37								
	Plazo, responsabilidad y conocimiento									
Relaciones interpersonales	Conflicto, orientación y amabilidad	38 al 44								
	Toma de decisiones, influencia y empatía									
Iniciativa	Nuevas ideas y asequibilidad	45 al 49								
	Anticipación y resolución de conflictos									
Trabajo en equipo	Integración, identificación y comunicación	50 al 55								
	Colaboración, comprensión y claridad									

Nota: elaboración propia

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

Castellano (2014) expresa que la población hace referencia a individuos que serán observados por el investigador y son sus reacciones los que le interesan al estudio. Por lo tanto, la investigación presentó como población a los 45 colaboradores del restaurante La Bocca de la ciudad de Piura.

3.1.2. Marco muestral

Conformada por la lista de nombres y apellidos de cada trabajador del restaurant La Bocca de la ciudad de Piura.

3.1.3. Unidad de análisis

Cada uno de los colaboradores del restaurant La Bocca de la ciudad de Piura.

3.1.4. Muestra

Según Castellano (2014) afirma que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. Asimismo, Aponte (2016) afirma que la muestra censal es aquella porción que representa a toda la población.

Por lo tanto, para la presente investigación se tomó el total de la población como muestra censal.

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de investigación

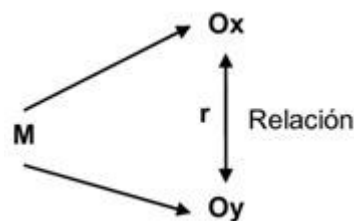
La presente investigación es no experimental, porque no existe modificación de las variables; de corte transversal, ya que los datos que se recopilan se dan en un momento único. El rol que realiza el investigador acerca de las características, factores que forman parte del objeto de estudio, es no experimental, y el espacio donde se desarrolla toda la investigación es de campo. (Salas, 2015)

De igual modo es cuantitativa descriptiva, debido a que Parra (2016), avalan que el diseño descriptivo dispone como objetivo de inquirir alusivo a la variable dentro de cierto poblado. El procedimiento reside en analizar la

variable en el ámbito o individuo; basándose acerca de lo mencionado, representar la veracidad sobre los acontecimientos a fin de que posteriormente sean investigados y poder examinar la conducta.

Así también, el enfoque de la presente investigación es cuantitativo, de tipo correlacional, donde se utiliza un diseño no experimental, de ese modo, se busca encontrar la relación que guarda entre ambas variables de estudio. (Quiroz, 2013)

Por último, la investigación fue de tipo aplicada porque la finalidad es aplicar las teorías para solucionar problemas reales. Utilizando los conocimientos adquiridos y los cuestionarios como instrumento para obtener información y dar solución al problema. (Rivera, 2017)



Donde:

- M: muestra
- Ox: Variable independiente (Desarrollo humano)
- Oy: Variable dependiente (Fidelización laboral)
- r: Relación entre variables

3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación

- Técnica de colecta de datos

La técnica por utilizar en la presente investigación fue la encuesta, de acuerdo con Ballén (2012) menciona que la encuesta es una técnica para la recolección de datos por medio de la interrogación de los individuos, con el objetivo de obtener medidas sobre la noción que procede de la problemática de investigación ya elaborada.

- **Instrumentos de colecta de datos**

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que incluirá 20 preguntas. Para Risco (2016) el cuestionario es un instrumento que sirve para recolectar datos con el propósito de ser usado en una investigación.

- **Validez del instrumento**

Vargas (2013) expresa que es el grado en el que el instrumento mide lo que pretende medir. Es decir, se trata de un procedimiento que prueba un instrumento mediante: la consulta a expertos que juzgan modifica y recomiendan el diseño del instrumento.

Por lo anteriormente descrito, para la presente investigación se usó el cuestionario desarrollado y utilizado por Rodríguez (2020) para la variable *comunicación asertiva* y el cuestionario desarrollado y usado por Yomona (2020) para la variable *rendimiento laboral*.

- **Confiabilidad del instrumento**

Según Rojas (2014), la confiabilidad consiste en confiar en el instrumento que al momento de su aplicación al mismo objeto o persona produzca resultados iguales. Para evaluar la confiabilidad del cuestionario, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, para esto, el instrumento se aplicó en una muestra piloto de 15, el cual si se obtiene un Alfa de Cronbach mayor a 0.80 indica que la confiabilidad es buena y se autoriza a utilizarlos.

Tabla 2

Estadística de confiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Comunicación asertiva	,876	22
Rendimiento laboral	,901	33

Nota: Elaborado en base a resultados de SPSS v.26

La tabla 4 muestra la fiabilidad de los instrumentos, el Alfa de Cronbach para la variable *comunicación asertiva* es de 0.876, esto quiere decir que el valor de la medición de fiabilidad es alta y el Alfa de Cronbach para la variable *rendimiento laboral* es de 0.901 esto quiere decir que el valor de la medición de fiabilidad es alta. Por lo que los instrumentos son altamente fiables para la recolección de datos.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Se realizó la tabulación de los datos, que permitió elaborar tablas o gráficos, haciendo uso de los programas Excel o SPSS. Después los resultados fueron interpretados en función a los antecedentes y a las teorías consultadas, posteriormente a la elaboración de los cuadros y gráficos, se procederá a la descripción de cada uno de los gráficos elaborados, donde se escogió el mayor resultado obtenido. Una vez realizada la descripción de los resultados, se realizó la discusión de los resultados obtenidos con cada una de las dimensiones y variables de estudio.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

- Estadística descriptiva

Variable independiente: Comunicación asertiva

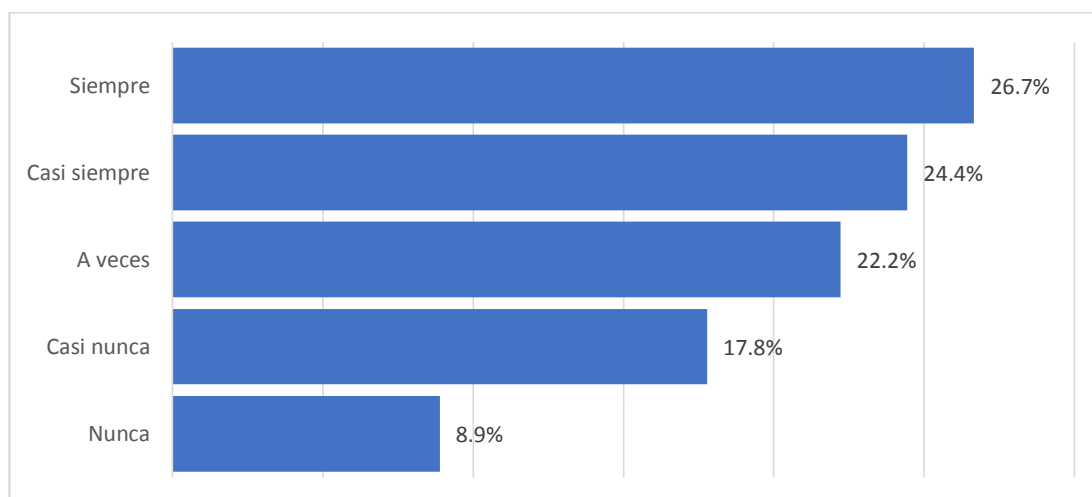
Tabla 3

Análisis descriptivo de la variable independiente comunicación asertiva de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021

Variable	Escala de likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Comunicación asertiva	Siempre	12	26.7
	Casi siempre	11	24.4
	A veces	10	22.2
	Casi nunca	8	17.8
	Nunca	4	8.9
	TOTAL	45	100.0

Figura 1

Distribución porcentual de la variable independiente comunicación asertiva de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021



Nota: Basado en los datos de la tabla 3

La tabla 3 y la figura 1 muestran el análisis descriptivo y la distribución porcentual respectivamente de la variable independiente comunicación asertiva, en ellas se observa que 12 encuestados que representan el 26.7% manifestaron que siempre la comunicación precisa, el estilo y la estrategia asertiva fomentan una actitud positiva a la hora de relacionarse con los demás, evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos por lo que lo convierte en una de las vías más adecuadas para la interacción y la comunicación entre los trabajadores.

Dimensión: Estrategia asertiva

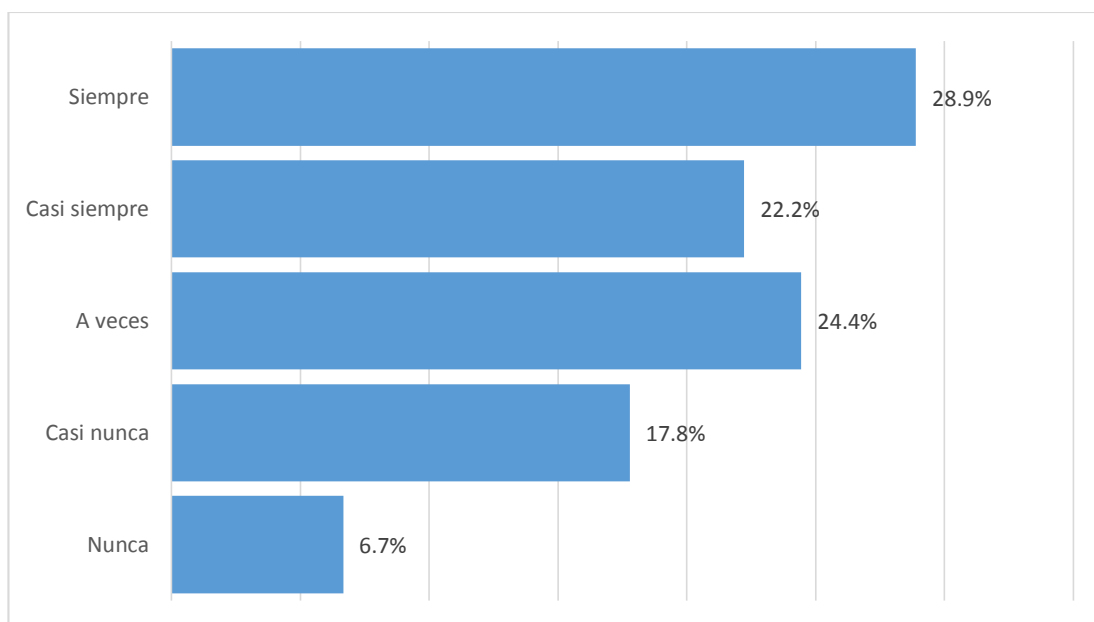
Tabla 4

Análisis descriptivo de la dimensión estrategia asertiva de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021

Dimensión	Escala de likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Estrategia asertiva	Siempre	13	28.9
	Casi siempre	10	22.2
	A veces	11	24.4
	Casi nunca	8	17.8
	Nunca	3	6.7
	TOTAL		45

Figura 2

Distribución porcentual de la dimensión estrategia asertiva de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021



Nota: Basado en los datos de la tabla 4

La tabla 4 y la figura 2 muestran el análisis descriptivo y la distribución porcentual respectivamente de la dimensión estrategia asertiva, en ellas se observa que 13 encuestados que representan el 28.9% manifestaron que siempre la aserción positiva y la comunicación lingüística y/o gestual fomentan la habilidad de buscar, mantener o mejorar el reforzamiento en una situación interpersonal a través de la expresión de sentimientos o deseos permitiendo una postura y un compromiso razonable.

Dimensión: Estilo asertivo

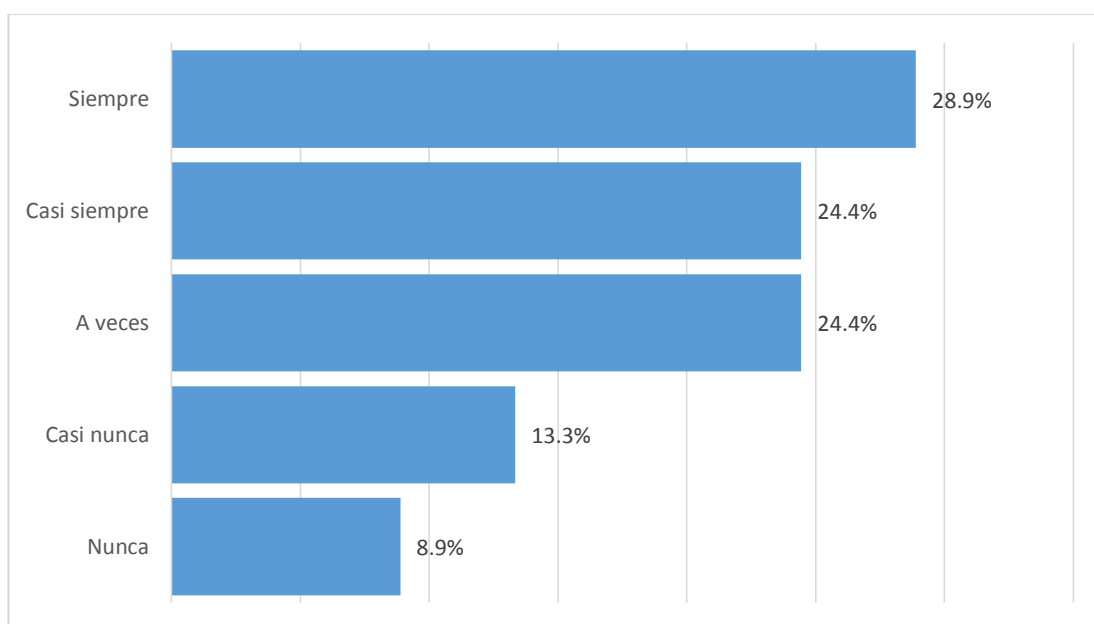
Tabla 5

Análisis descriptivo de la dimensión estilo asertivo de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021

Dimensión	Escala de likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Estrategia asertiva	Siempre	13	28.9
	Casi siempre	11	24.4
	A veces	11	24.4
	Casi nunca	6	13.3
	Nunca	4	8.9
	TOTAL		45

Figura 3

Distribución porcentual de la dimensión estilo asertivo de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021



Nota: Basado en los datos de la tabla 5

La tabla 5 y la figura 3 muestran el análisis descriptivo y la distribución porcentual respectivamente de la dimensión estilo asertivo, en ellas se observa que 13 encuestados que representan el 28.9% manifestaron que siempre la comunicación interpersonal, la autoestima, y la conducta fomentan el procesamiento de mensajes que normalmente expresan sus pensamientos y sentimientos a través de sus emociones o con una conciencia jurídica profunda, protegiendo y expresando sus derechos y respetando los derechos de otros.

Dimensión: Estilo asertivo

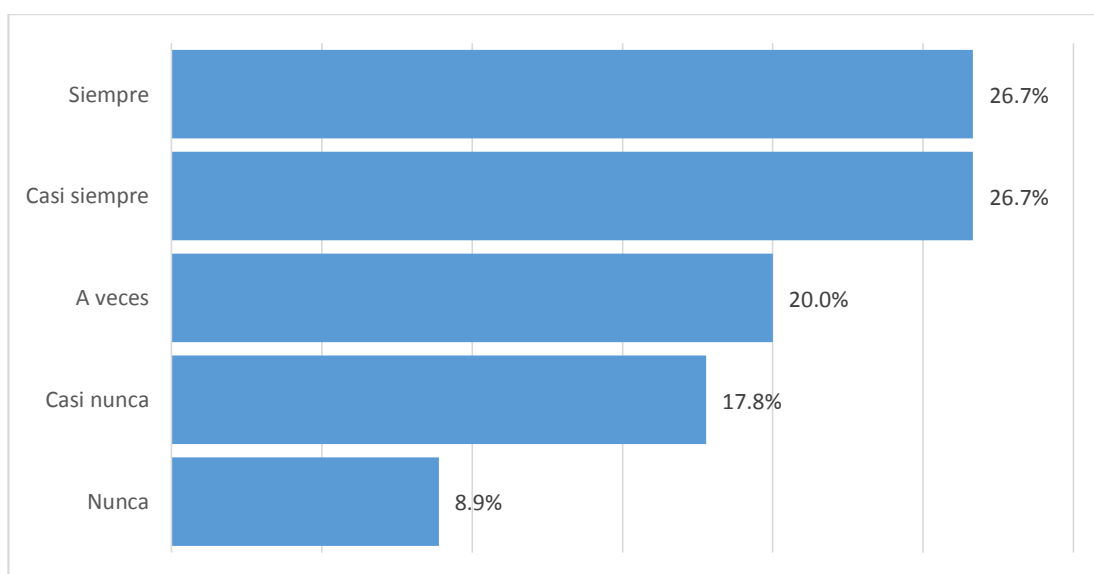
Tabla 6

Análisis descriptivo de la dimensión comunicación precisa de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021

Dimensión	Escala de likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Estrategia asertiva	Siempre	12	26.7
	Casi siempre	12	26.7
	A veces	9	20.0
	Casi nunca	8	17.8
	Nunca	4	8.9
	TOTAL		45

Figura 4

Distribución porcentual de la dimensión comunicación precisa de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021



Nota: Basado en los datos de la tabla 6

La tabla 6 y la figura 4 muestran el análisis descriptivo y la distribución porcentual respectivamente de la dimensión comunicación precisa, en ellas se observa que 12 encuestados que representan el 26.7% manifestaron que siempre reconocen sus emociones, ideas y sentimientos de las personas con las que conversan, así mismo gustan que se digan las cosas directamente, por otro lado consideran a las personas por iguales por lo que demuestran tolerancia por sus compañeros de trabajo; por lo tanto la comunicación precisa favorece la interacción y retroalimentación necesarias para documentar procesos o resultados, contrastar ideas y elaborar o modificar objetivos o estrategias.

Variable dependiente: Rendimiento laboral

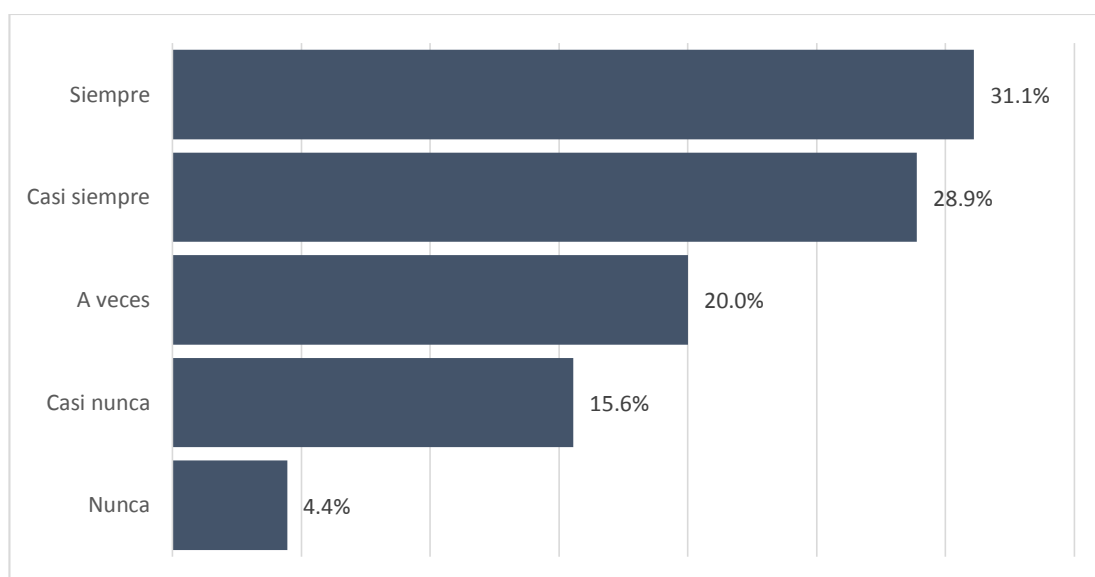
Tabla 7

Análisis descriptivo de la variable dependiente rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021

Variable	Escala de likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Rendimiento laboral	Siempre	14	31.1
	Casi siempre	13	28.9
	A veces	9	20.0
	Casi nunca	7	15.6
	Nunca	2	4.4
	TOTAL		45

Figura 5

Distribución porcentual de la variable dependiente rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021



Nota: Basado en los datos de la tabla 7

La tabla 7 y la figura 5 muestran el análisis descriptivo y la distribución porcentual respectivamente de la variable dependiente rendimiento laboral, en ellas se observa que 14 encuestados que representan el 31.1% manifestaron que siempre la orientación a los resultados, la calidad, las relaciones interpersonales, la iniciativa y el trabajo en equipo fomentan el comportamiento de los colaboradores en la búsqueda de los objetivos fijados, constituyendo la estrategia individual para lograr los objetivos.

Dimensión: Orientación a los resultados

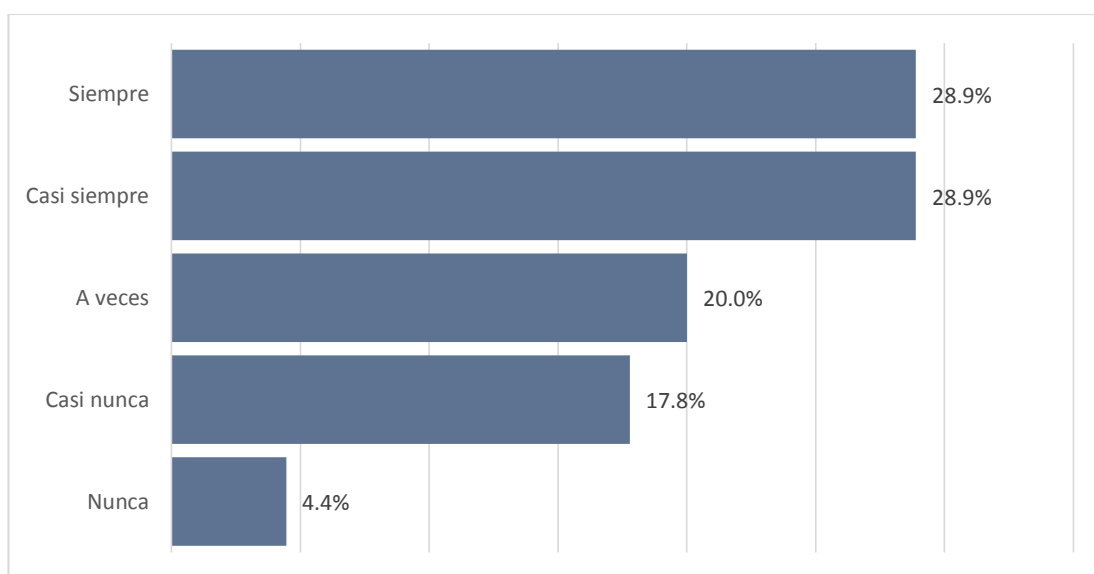
Tabla 8

Análisis descriptivo de la dimensión orientación a los resultados de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021

Dimensión	Escala de likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Orientación a los resultados	Siempre	13	28.9
	Casi siempre	13	28.9
	A veces	9	20.0
	Casi nunca	8	17.8
	Nunca	2	4.4
	TOTAL		45

Figura 6

Distribución porcentual de la dimensión orientación a los resultados de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021



Nota: Basado en los datos de la tabla 8

La tabla 8 y la figura 6 muestran el análisis descriptivo y la distribución porcentual respectivamente de la dimensión orientación a los resultados, en ellas se observa que 13 encuestados que representan el 28.9% manifestaron que siempre terminan su trabajo oportunamente, cumpliendo con sus actividades planificadas y asumiendo con compromiso los objetivos de la empresa, por lo que estos factores fomentan la fijación de los resultados con altos niveles de calidad y rendimiento, superando así sus propios estándares de excelencia e incluso superándose poco a poco.

Dimensión: Calidad

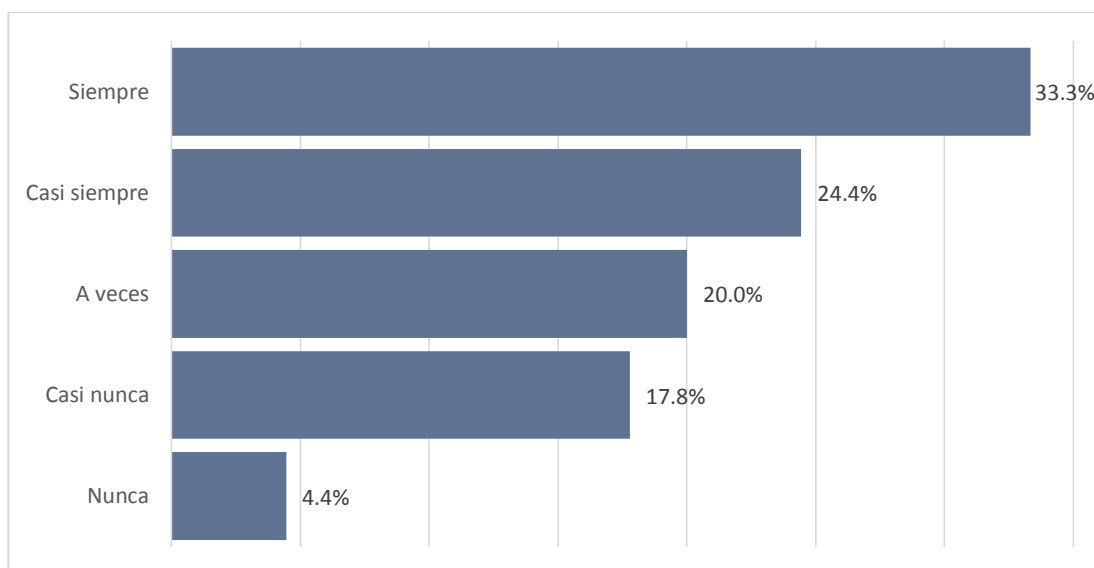
Tabla 9

Análisis descriptivo de la dimensión calidad de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021

Dimensión	Escala de likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Calidad	Siempre	15	33.3
	Casi siempre	11	24.4
	A veces	9	20.0
	Casi nunca	8	17.8
	Nunca	2	4.4
	TOTAL		45

Figura 7

Distribución porcentual de la dimensión calidad de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021



Nota: Basado en los datos de la tabla 9

La tabla 9 y la figura 7 muestran el análisis descriptivo y la distribución porcentual respectivamente de la dimensión calidad, en ellas se observa que 15 encuestados que representan el 33.3% manifestaron que siempre no cometen errores en el cumplimiento de sus funciones, así como no requieren supervisión frecuente pues su comportamiento es muy profesional mostrando respeto por lo demás así como el respeto por las normas de la empresa, por lo que estos factores fomentan la comportamiento del colaborador de buscar la forma de alcanzar la excelencia en el trabajo realizado, teniendo en cuenta la orientación hacia el logro de las metas las cuales favorezcan a la empresa.

Dimensión: Relaciones interpersonales

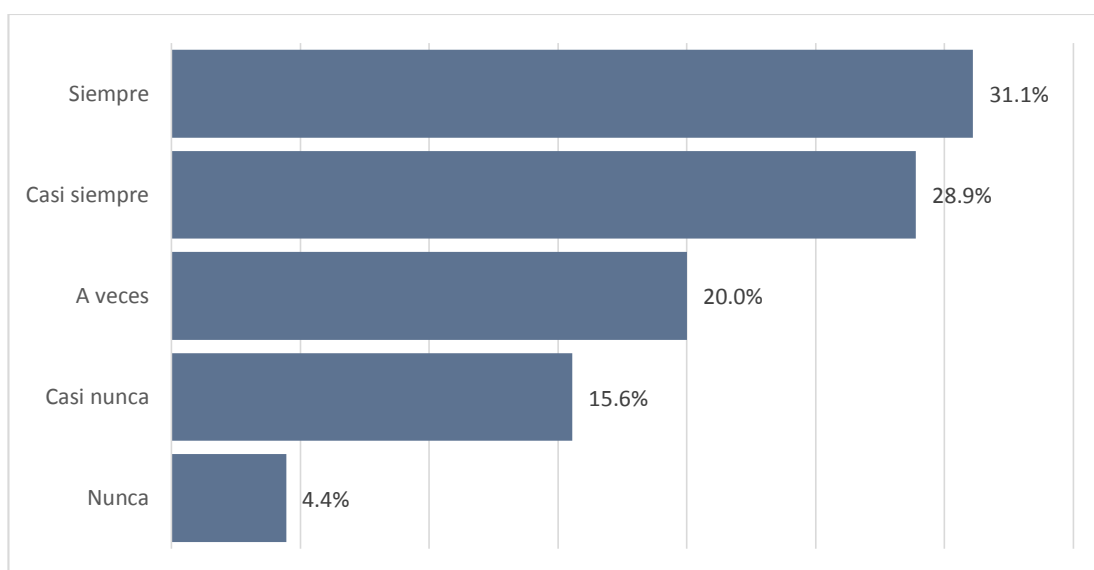
Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión relaciones interpersonales de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021

Dimensión	Escala de likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Relaciones interpersonales	Siempre	14	31.1
	Casi siempre	13	28.9
	A veces	9	20.0
	Casi nunca	7	15.6
	Nunca	2	4.4
	TOTAL		45

Figura 8

Distribución porcentual de la dimensión relaciones interpersonales de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021



Nota: Basado en los datos de la tabla 9

La tabla 10 y la figura 8 muestran el análisis descriptivo y la distribución porcentual respectivamente de la dimensión relaciones interpersonales, en ellas se observa que 14 encuestados que representan el 31.1% manifestaron que siempre tratan con amabilidad, brindando una adecuada atención a los clientes, evitando conflictos dentro del equipo de trabajo, siendo sensibles a los sentimientos y necesidades de sus demás compañeros, por lo que estos factores permiten una buena comunicación para así cumplir con las obligaciones, pues permite llevarse bien no solo con sus compañeros, sino también con la familia, los amigos y diversos grupos sociales.

Dimensión: Iniciativa

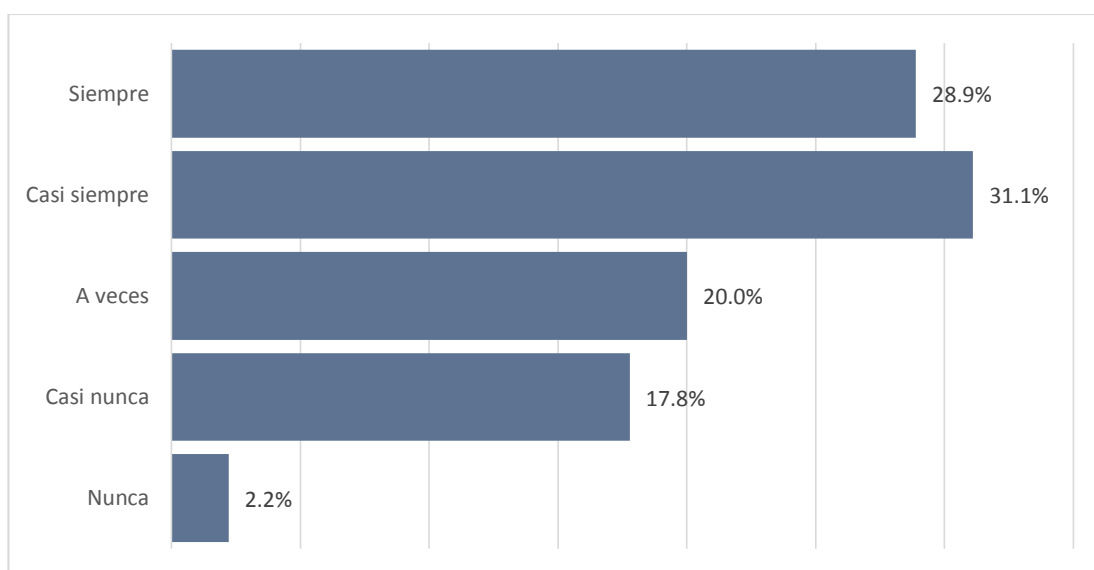
Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión iniciativa de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021

Dimensión	Escala de likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Iniciativa	Siempre	13	28.9
	Casi siempre	14	31.1
	A veces	9	20.0
	Casi nunca	8	17.8
	Nunca	1	2.2
	TOTAL		45

Figura 9

Distribución porcentual de la dimensión iniciativa de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021



Nota: Basado en los datos de la tabla 9

La tabla 11 y la figura 9 muestran el análisis descriptivo y la distribución porcentual respectivamente de la dimensión iniciativa, en ellas se observa que 14 encuestados que representan el 31.1% manifestaron que casi siempre proponen nuevas ideas para mejorar los procesos del restaurante aportando ideas innovadoras para la solución de conflictos, mostrándose asequibles a los cambios, pues se anticipan a las dificultades pues tienen la capacidad de resolver problemas, por lo que estos factores permiten asumir nuevos proyectos, ideas innovadoras, así como oportunidades para lograr los resultados y metas propuestas, sin que nadie se lo diga o lo obligue.

Dimensión: Trabajo en equipo

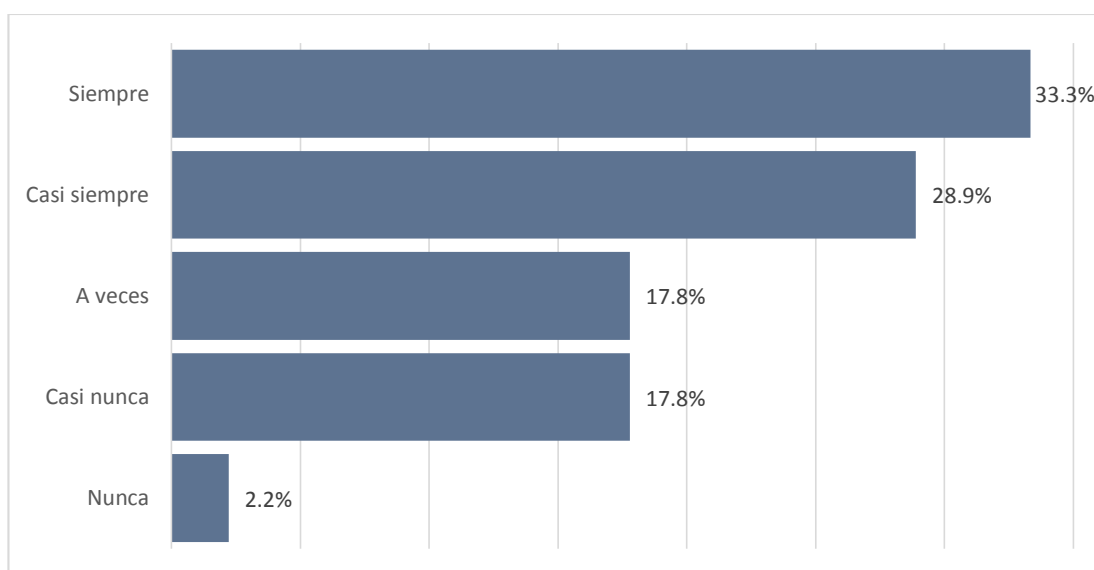
Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021

Dimensión	Escala de likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Trabajo en equipo	Siempre	15	33.3
	Casi siempre	13	28.9
	A veces	8	17.8
	Casi nunca	8	17.8
	Nunca	1	2.2
	TOTAL		45

Figura 10

Distribución porcentual de la dimensión trabajo en equipo de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021



Nota: Basado en los datos de la tabla 9

La tabla 12 y la figura 10 muestran el análisis descriptivo y la distribución porcentual respectivamente de la dimensión trabajo en equipo, en ellas se observa que 15 encuestados que representan el 33.3% manifestaron que siempre muestran aptitud para integrarse al equipo, pues se identifican fácilmente con los objetivos del equipo comunicándose asertivamente con los compañeros de trabajo, apoyándose con compromiso las tareas que les encomiendan, por lo que estos factores permiten generar una estrategia para lograr el objetivo propuesto con la ayuda de sus compañeros para lograr el objetivo propuesto por la empresa.

- Estadística inferencial

Tabla 13

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

Variables	Estadístico	gl.	Sig.
Comunicación asertiva	,797	45	,000
Rendimiento laboral	,767	45	,000

Nota: SPSS v.26

La tabla 13 muestra la prueba de Shapiro-Wilk para una muestra en la cual se observa que tanto la comunicación asertiva y el rendimiento laboral tienen un nivel de significancia menor a 0.00; lo cual indica que la muestra sigue una distribución no normal, determinándose la utilización de la prueba de correlación estadística Rho de Spearman.

Objetivo específico uno: Establecer la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión orientación de resultados del rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021.

Tabla 14

Relación entre la comunicación asertiva y la dimensión orientación a los resultados de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021

Coefficiente de correlación	Estadístico	gl.	Sig.
Rho de Spearman	,862	45	,000

Nota: SPSS v.26

La tabla 14 muestra que el valor de significancia, éste resulta menor que el nivel de significación estándar ($p < 0.05$); es decir, existe una correlación significativa entre la comunicación asertiva y la dimensión orientación a los resultados. Siendo la correlación positiva y alta ($r = 0,862$). Es decir, a mejor comunicación asertiva, mejor orientación a los resultados de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021.

Objetivo específico dos: Establecer la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión calidad del rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021.

Tabla 15

Relación entre la comunicación asertiva y la dimensión calidad de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021

Coeficiente de correlación	Estadístico	gl.	Sig.
Rho de Spearman	,857	45	,000

Nota: SPSS v.26

La tabla 15 muestra que el valor de significancia, éste resulta menor que el nivel de significación estándar ($p < 0.05$); es decir, existe una correlación significativa entre la comunicación asertiva y la dimensión calidad. Siendo la correlación positiva y alta ($r = 0,857$). Es decir, a mejor comunicación asertiva, mejor calidad de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021.

Objetivo específico tres: Establecer la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión relaciones interpersonales del rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021.

Tabla 16

Relación entre la comunicación asertiva y la dimensión relaciones interpersonales de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021

Coeficiente de correlación	Estadístico	gl.	Sig.
Rho de Spearman	,872	45	,000

Nota: SPSS v.26

La tabla 16 muestra que el valor de significancia, éste resulta menor que el nivel de significación estándar ($p < 0.05$); es decir, existe una correlación significativa entre la comunicación asertiva y la dimensión relaciones interpersonales. Siendo la correlación positiva y alta ($r = 0,872$). Es decir, a mejor comunicación asertiva, mejores relaciones interpersonales entre los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021.

Objetivo específico cuatro: Establecer la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión iniciativa del rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021.

Tabla 17

Relación entre la comunicación asertiva y la dimensión iniciativa de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021

Coeficiente de correlación	Estadístico	gl.	Sig.
Rho de Spearman	,861	45	,000

Nota: SPSS v.26

La tabla 17 muestra que el valor de significancia, éste resulta menor que el nivel de significación estándar ($p < 0.05$); es decir, existe una correlación significativa entre la comunicación asertiva y la dimensión iniciativa. Siendo la correlación positiva y alta ($r = 0,861$). Es decir, a mejor comunicación asertiva, mejor iniciativa de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021.

Objetivo específico cinco: Establecer la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión trabajo en equipo del rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021.

Tabla 18

Relación entre la comunicación asertiva y la dimensión trabajo en equipo de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021

Coeficiente de correlación	Estadístico	gl.	Sig.
Rho de Spearman	,873	45	,000

Nota: SPSS v.26

La tabla 18 muestra que el valor de significancia, éste resulta menor que el nivel de significación estándar ($p < 0.05$); es decir, existe una correlación significativa entre la comunicación asertiva y la dimensión trabajo en equipo. Siendo la correlación positiva y alta ($r = 0,873$). Es decir, a mejor comunicación asertiva, mejor trabajo en equipo entre los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021.

- Docimasia de hipótesis

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura.

H₁: Existe relación entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura.

Regla de decisión

- ❖ Si el p valor es > 0.05, se acepta la hipótesis nula (H₀), por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna (H₁).
- ❖ Si el p valor es < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H₀), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H₁).

Tabla 19

Relación entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021

Coeficiente de correlación	Estadístico	gl.	Sig.
Rho de Spearman	,894	45	,000

Nota: SPSS v.26

La tabla 19 muestra la relación entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, a través del análisis estadístico inferencial correlacional de Rho de Spearman, se obtuvo el coeficiente de 0.894, la cual nos señala que existe una correlación directa alta entre la variable independiente y la variable dependiente, además presenta un p valor igual a 0,000, la cual es < 0.05, por lo que se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021. Indicando que, a mayor nivel de comunicación asertiva, el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca aumentarán favorablemente.

4.2. Discusión de resultados

El éxito de una institución u organización es resultado del buen rendimiento laboral de los colaboradores debido a una buena y excelente comunicación asertiva entre los colaboradores y sus respectivos directivos.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021; los resultados encontrados en la tabla 19 muestran la prueba no paramétrica Rho de Spearman cuyo coeficiente de correlación fue de 0.894, lo cual indica una correlación positiva y alta entre las variables comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca; de igual manera, el p-valor de 0.00 lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, la cual indica que si existe relación entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca por lo que se puede afirmar que a mayor nivel de comunicación asertiva, el rendimiento laboral de los colaboradores aumentarán favorablemente. Estos hallazgos coinciden con Mora (2018) en su tesis de investigación, concluyen que existe una relación positiva entre las dos variables de estudio. Asimismo, los resultados también concuerdan con Rodríguez (2020) en su tesis de investigación orientada a identificar la relación de la comunicación asertiva con el rendimiento laboral, encontraron que las variables tienen una correlación directa y significativa indicando que a mayor nivel de comunicación asertiva, el rendimiento laboral de los colaboradores aumentarán en una relación directa. Esto da luces de alta credibilidad a los resultados encontrados.

En la presente investigación se tuvo como primer objetivo específico establecer la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión orientación de resultados del rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021. Según los resultados en la tabla 14 de la prueba no paramétrica muestran un coeficiente de Spearman de 0.862, lo cual indica una correlación alta y positiva entre la variable independiente comunicación asertiva y la dimensión orientación a los resultados. Por otro lado, el p-valor de 0.00 establece que hay una relación significativa entre la

comunicación asertiva y la orientación a los resultados de los colaboradores del restaurante La Bocca; concluyendo bajo los resultados obtenidos que a medida que se mejore la comunicación asertiva, mejor orientación a los resultados de los colaboradores del restaurante. De tal modo, coinciden los resultados con la investigación de López (2017) en la que demostró que las empresas están interesadas en la comunicación asertiva, dado el impacto que tiene una organización para alinear a sus integrantes y orientarlos en los comportamientos necesarios para hacer realidad los objetivos estratégicos de la organización; al mismo tiempo, fortalecer los comportamientos que constituyen la identidad y tangibilidad de los valores corporativos. También, sobre la importancia de contar con colaboradores comprometidos que no solo conozcan sino que valoren lo que la organización se propone para retenerlos y motivarlos. Finalmente, cada día es más claro y relevante que una organización se conecta con su entorno y posibilite que sus colaboradores participen de su responsabilidad empresarial.

Como segundo objetivo específico establecer la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión calidad del rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021. Según los resultados en la tabla 15 de la prueba no paramétrica muestran un coeficiente de Spearman de 0.857, lo cual indica una correlación alta y positiva entre la variable independiente comunicación asertiva y la dimensión calidad. Por otro lado, el p-valor de 0.00 establece que hay una relación significativa entre la comunicación asertiva y la calidad de los colaboradores del restaurante La Bocca; concluyendo bajo los resultados obtenidos que a medida que se mejore la comunicación asertiva, mejor la calidad de los colaboradores del restaurante. De tal modo, coinciden los resultados con la investigación de Carhuachín y Villanueva (2020) en el cual demostraron que las empresas consideran importante brindar un servicio de calidad a los usuarios, demostrando amabilidad al momento de la atención al cliente, generando seguridad y credibilidad, además de empatía, para comprender sus necesidades y brindar un servicio adecuado mediante una comunicación clara y comprensible, de acuerdo con sus necesidades del comensal. Estos resultados se pueden explicar con el hecho de que si bien es cierto la

comunicación clara y comprensible es importante al momento de transmitir información a los comensales, y evaluar el rendimiento laboral, pues es un factor determinante.

Como tercer objetivo específico establecer la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión relaciones interpersonales del rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021. Según los resultados en la tabla 16 de la prueba no paramétrica muestran un coeficiente de Spearman de 0.872, lo cual indica una correlación alta y positiva entre la variable independiente comunicación asertiva y la dimensión relaciones interpersonales. Por otro lado, el p-valor de 0.00 establece que hay una relación significativa entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales de los colaboradores del restaurante La Bocca; concluyendo bajo los resultados obtenidos que a medida que se mejore la comunicación asertiva, mejores las relaciones interpersonales de los colaboradores del restaurante. De tal modo, coinciden los resultados con la investigación de Yomona (2020) en el cual demostró que las relaciones que se lleguen a establecer con los colegas, la forma en que se relacionen con los compañeros de trabajo puede llegar a ser tanto positiva como negativa, dependiendo del esfuerzo que se haga por mejorarla y procurar que el paso por un lugar de trabajo sea el mejor posible. Esto se puede explicar con el hecho de el saber relacionarse con los compañeros del trabajo es de suma importancia para el óptimo rendimiento de las funciones de todo trabajador. De esta manera, las relaciones interpersonales en el trabajo representan un elemento crucial para el éxito que se alcance en el rendimiento laboral.

Como cuarto objetivo específico establecer la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión iniciativa del rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021. Según los resultados en la tabla 17 de la prueba no paramétrica muestran un coeficiente de Spearman de 0.861, lo cual indica una correlación alta y positiva entre la variable independiente comunicación asertiva y la dimensión iniciativa. Por otro lado, el p-valor de 0.00 establece que hay una relación significativa entre la comunicación asertiva y la iniciativa de los colaboradores del restaurante La Bocca; concluyendo bajo los resultados obtenidos que a medida que se mejore la

comunicación asertiva, mejores iniciativas de los colaboradores del restaurante. De tal modo, coinciden los resultados con la investigación de Rodríguez (2020) en el cual demostró como estas se relacionan con tener ideas innovadoras, y desarrollar nuevos proyectos con la finalidad de conseguir resultados y objetivos propuestos sin que nadie les obligue o empuje a hacer lago, si no por propia voluntad y predisposición con responsabilidad, con actitud proactiva, tomando la dirección absoluta con la responsabilidad de asumir las consecuencias que esto puede generar en las acciones desarrolladas o decisiones tomadas. Estos resultados consideran que tener iniciativa es una manera de demostrar interés, deseo de hacer las cosas de manera correcta, y no conformarse con las funciones asignadas, buscando entre otros objetivos, el propio desarrollo personal y un buen desempeño laboral.

Finalmente, el quinto objetivo específico establecer la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión trabajo en equipo del rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021. Según los resultados en la tabla 18 de la prueba no paramétrica muestran un coeficiente de Spearman de 0.873, lo cual indica una correlación alta y positiva entre la variable independiente comunicación asertiva y la dimensión trabajo en equipo. Por otro lado, el p-valor de 0.00 establece que hay una relación significativa entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo de los colaboradores del restaurante La Bocca; concluyendo bajo los resultados obtenidos que a medida que se mejore la comunicación asertiva, mejor trabajo en equipo de los colaboradores del restaurante. De tal modo, coinciden los resultados con la investigación de Alvarado y Villacorta (2018) los cuales consideran una práctica inherente a la condición humana. Desde la aparición de las primeras sociedades, el hombre desarrolló la facultad de asociarse con los integrantes de sus clanes y tribus para garantizar su supervivencia, atender sus necesidades básicas y mejorar sus condiciones de vida. Estos resultados demuestran que el trabajo en equipo sigue siendo un recurso para el desarrollo en distintos ámbitos. Es así como el trabajo en equipo es una forma o estrategia de lograr un objetivo propuesto, con la ayuda de varias personas que tienen el mismo objetivo común, lo cual es muy favorable,

porque hay varias ideas, varias estrategias, formas de desarrollar una estrategia trabajo y es uno de los métodos más recomendables para el logro efectivo de las metas.

CONCLUSIONES

Se determinó que, si existe una relación entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca con un coeficiente de correlación Rho de Spearman, 0.894, el cual indica que existe una relación entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca en la ciudad de Piura. Indicando que, a mayor nivel de comunicación asertiva, el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca aumentarán favorablemente.

A si mismo se obtuvo un coeficiente de 0.862, el cual indica que existe una relación entre la comunicación asertiva y la orientación a los resultados de los colaboradores del restaurante. Indicando que, a mayor nivel de comunicación asertiva, los resultados de los colaboradores del restaurante La Bocca aumentarán favorablemente.

De la misma manera se obtuvo un coeficiente de 0.857, el cual indica que existe una relación entre la comunicación asertiva y la calidad de los colaboradores del restaurante. Indicando que, a mayor nivel de comunicación asertiva, la calidad de los colaboradores del restaurante La Bocca aumentarán favorablemente.

También se obtuvo un coeficiente de 0.872, el cual indica que existe una relación entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales de los colaboradores del restaurante. Indicando que, a mayor nivel de comunicación asertiva, las relaciones interpersonales de los colaboradores del restaurante La Bocca aumentarán favorablemente.

se obtuvo un coeficiente de 0.861, el cual indica que existe una relación entre la comunicación asertiva y la iniciativa de los colaboradores del restaurante. Indicando que, a mayor nivel de comunicación asertiva, la iniciativa de los colaboradores del restaurante La Bocca aumentarán favorablemente.

Finalmente se obtuvo un coeficiente de 0.873, el cual indica que existe una relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo entre los colaboradores del restaurante. Indicando que, a mayor nivel de comunicación asertiva, el trabajo en equipo entre los colaboradores del restaurante La Bocca aumentarán favorablemente.

RECOMENDACIONES

La investigación realizada permite reconocer los procesos inmersos en la comunicación asertiva en una organización, independientemente del número de empleados y sus dependencias, por lo que se realizan una serie de recomendaciones que facilitan la implementación de estrategias de comunicación para mejorar el desempeño empresarial.

- En este orden de ideas, es importante generar encuentros de esparcimiento, el cual permite generar conexiones que se desarrollen en espacios fuera del ámbito laboral; asimismo, establecer lazos de amistad entre los líderes y los colaboradores de las organizaciones, de esta manera la comunicación se volverá más asertiva pues permite conocer las perspectivas de todas las partes involucradas en la empresa.
- A continuación, es recomendable fomentar la comunicación directa, pero es posible que la interacción se dé de persona a persona, evitando el uso de herramientas tecnológicas; además, se recomienda dar seguimiento a los canales de comunicación en el área administrativa, por ello, el establecimiento y actualización de los formatos de comunicación interna.
- Por otro lado, se hace énfasis en la creación de un plan de incentivos para asegurar la motivación de los empleados; asimismo, realizar diagnósticos anuales que den a conocer el clima laboral actual en la empresa, y generar estrategias que propicien el fortalecimiento del clima laboral, creando una buena cultura organizacional. Además, proporcionar y facilitar la formación continua del personal, tras recibir información sobre las necesidades, con el fin de ofrecer una mejor relación entre ellos.
- De esta forma es posible hablar de lo que no está funcionando, llegar a acuerdos gana - gana, dar feedback constructivo y encontrar soluciones que lleven a mejorar y crecer.

REFERENCIAS

- Alva, J. (2015). *Diferencias entre rendimiento y desempeño laboral*. Sevilla, España: Floe Ediciones.
- Alvarado, M., & Villacorta, L. (2018). *Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo, Año - 2018*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Aponte, S. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Sevilla, España: Gráficas Dehon.
- Arrieta, J. (2010). *Rendimiento laboral*. Madrid, España: Esic Editorial.
- Arroyo, I., & Cano, E. (2010). *El estilo asertivo de comunicación*. Juárez, México: Prentice Hall.
- Ballén, A. (2012). *Metodología para la investigación científica universitaria*. Madrid, España: Esic Editorial.
- Barrientos, A. (2011). *Significado de planeación*. Cali, Colombia: McGraw-Hill.
- Brenes, T. (2010). *Calidad en las organizaciones*. Bilbao, España: Ideas propias Editorial.
- Carhuachín, M., & Villanueva, M. (2020). *El feedback de los colaboradores y su efecto en el desempeño laboral en el servicio al cliente de Chinawok-Trujillo, 2020*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Calderón, H. N. (2017). *Asertividad y Comunicación Organizacional*. Trabajo de Fin de Grado, Universidad Rafael Landívar.
- Castellano, D. (2014). *Metodología de la investigación*. Nuevo León, México: Ecoe Ediciones.
- Castro, E. (2014). *¿Qué significa el estilo asertivo en la comunicación?* México D.F., México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de recursos humanos - el capital social humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Costa, J. (2016). *Habilidades comunicativas*. Madrid, España: Áltera Ediciones.
- Enríquez, K. (2013). *¿Qué es comunicación asertiva y para qué sirve?* Bogotá, Colombia: Trillas.
- Esquivel, D., & Tello, E. (2007). *Autoestima laboral*. Monterrey, México: Editorial San Diego.

- Fajardo, K., & Martínez, O. (2015). *¿Qué significa la estrategia asertiva?* Buenos Aires, Argentina: Kapeluz.
- Franco, L. (2016). *Comunicación asertiva: definición, objetivos e importancia*. Barcelona, España: Editorial Bruño.
- Fuller, K. (2014). *Comunicación asertiva*. Cali, Colombia: McGraw-Hill.
- Gallardo, K. (2013). *Estrategia asertiva en las organizaciones*. Barcelona, España: Servei Publicacions.
- Gamboa, A. (2012). *Características del rendimiento laboral*. Cali, Colombia: Editorial Desclée De Brouwer.
- García, P. (2016). *La importancia de una buena comunicación*. Barcelona, España: McGraw-Hill.
- González, A., & Moreira, L. (2012). *Definición de comunicación precisa*. Nuevo León, México: Ecoe Ediciones.
- Guevara, P. (2013). *La comunicación y las relaciones interpersonales*. Puebla, México: Litográfica Ingramex SA.
- Herrera, F. (2020). *Comunicación Asertiva para el trabajo colaborativo*. Ministerio de Salud. San José: Costa Rica.
- Henderson, L. (2016). *La comunicación en las organizaciones*. Monterrey, México: Editorial San Diego.
- Jara, J. (2005). *Relaciones interpersonales*. Cali, Colombia: Editorial Desclée De Brouwer.
- Leal, R. (2011). *Conceptos sobre comunicación asertiva*. Madrid, España: Áltera Ediciones.
- Lesmes, A., Barrientos, E., Cordero, M. (2020). *Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial?* Bucaramanga, Colombia.
- Likert, R. (1967). *Los seres humanos en las organizaciones*. New York: McGraw-Hill.
- López, L. (2017). *La comunicación asertiva en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A. del Cantón de Ambato, provincia de Tungurahua*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Medina, M. (2016). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. México D.F., México: Compañía Editorial Continental SA.

- Mejía, L. (2014). *Comunicación asertiva y manejo de conflictos laborales*. México D.F., México: Ipade Publishing.
- Molina, Y. (2015). *¿Qué es el compromiso?* Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Montiel, S. (2016). *El rendimiento laboral: definición, objetivos e importancia*. Sevilla, España: Gráficas Dehon.
- Mora, A. (2018). *Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Santa Fe Café & Restaurante – 2018*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Morales, J. (2012). *Definición de asertividad*. Barcelona, España: McGraw-Hill.
- Muñoz, L., & Pinar, M. (2013). *Las dimensiones de la comunicación asertiva*. Madrid, España: Pirámide ESIC.
- Navarro, J. (2010). *¿Qué es eficacia?* Puebla, México: Litográfica Ingramex SA.
- Ordaz, K. y Bennett, M. (2019). Integración de la Terapia Cognitivo Conductual y terapia Centrada en soluciones en un taller para el aumento de la autoestima y Asertividad.
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). *Datos de catalogación de la OIT*.
- Ortiz, G. (2012). *Importancia de la comunicación asertiva*. México D.F., México: Limusa Noriega.
- Parra, J. (2016). *Tipos de Investigación científica*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Pozo, K. (2014). *Teoría de la comunicación*. Chiapas, México: UDEC.
- Quiroz, R. (2013). *Diseño de investigación científica*. México D.F., México: Compañía Editorial Continental SA.
- Reyes, C. (2014). *Definición de responsabilidad*. Caracas, Venezuela: Editorial Epitesme.
- Risco, M. (2016). *El cuestionario como instrumento de recolección de información*. México D.F., México: Ipade Publishing.
- Rivera, F. (2017). *Investigación científica: definición, diseño y tipos*. Cali, Colombia: McGraw-Hill.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Prentice Hall.
- Rodríguez, A. (2020). *Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede real plaza en la ciudad de Arequipa, 2020*. Arequipa, Perú: Universidad Católica San Pablo.

- Rojas, L. (2014). *Confiabilidad y validez en la investigación*. Madrid, España: Áltera Ediciones.
- Salas, R. (2015). *Diseños para la investigación científica*. Monterrey, México: Editorial San Diego.
- Salvatierra, A., & Mora, L. (2014). *Administración de los trabajadores*. México D.F., México: Limusa Noriega.
- Sánchez, A. (2014). *Pautas para una buena comunicación*. Juárez, México: Prentice Hall.
- Segura, B. (2013). *Empatía: definición e importancia*. Bilbao, España: Ideas propias Editorial.
- Torres, J. (2015). *Definición de comunicación*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Vargas, K. (2013). *Validez*. Barcelona, España: Editorial Bruño.
- Veloso, M. (2012). *La comunicación*. Barcelona, España: McGraw-Hill.
- Venegas, M. (2009). *Rendimiento laboral y sus dimensiones*. México D.F., México: Pearson Education.
- Villanueva, A. (2017). *Estrategias para favorecer la comunicación asertiva*. Madrid, España: Pirámide ESIC.
- Yomona, E. (2020). *El rendimiento laboral de los colaboradores en el restaurante La Tomasita- Piura – 2020*. Piura, Perú: Universidad César Vallejo.

ANEXOS

Anexo Nº 01

Comunicación asertiva

Estimado (a) colaborador (a), estamos realizando una investigación científica, cuyo objetivo es determinar la relación entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral del restaurante La Bocca, por lo que recurrimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a estas variables. Garantizamos la confiabilidad de sus respuestas y serán utilizadas sólo con fines académicos.

Instrucciones

Para el desarrollo de la presente encuesta marque con una "X" la opción que crea conveniente o se adapte mejor. He de indicarle también que no existe respuestas buenas ni malas, todas las respuestas son válidas. Muchas gracias.

Datos generales

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

Nº	Ítem	1	2	3	4	5
Estrategias asertivas						
01	Cuando me dirijo a una persona, lo hago con respeto					
02	Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna					
03	Me siento incómodo, cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones					
04	En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme, con la finalidad de que me comprendan					
05	Me altera ver personas que no controlan sus emociones: gritan, se enfadan en sus intervenciones					
06	Admiro a las personas que hablan con coherencia y precisión					
07	Controlo mis emociones, aun cuando me faltan el respeto					
08	Cuando me piden algo que yo no quiero hacer, no acepto					
Estilos asertivos						
09	Cuando alguien me muestra agresividad, respondo con una actitud asertiva					
10	Muestro serenidad en la voz tanto como en las palabras, cuando converso con los demás					
11	Me satisface que reconozcan mis esfuerzos y sacrificios					

12	Me agrada que en una institución haya coordinación y trabajo en equipo					
13	Cuando hablo con los demás, mantengo contacto visual y una postura adecuada					
14	Inspiro confianza cuando converso					
Comunicación precisa						
15	Reconozco las emociones, ideas y sentimientos de las personas cuando converso					
16	Me gusta que me digan las cosas directamente					
17	Me agradan los compañeros que utilizan palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información					
18	Me causan admiración los compañeros íntegros, que dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismos					
19	Ante una agresión respondo con una creación y no con la reacción					
20	Considero a las personas por iguales, nadie es superior a nadie, cada uno tiene lo suyo, por eso demuestro tolerancia					
21	Me solidarizo con los más necesitados					
22	Cuando alguien está triste, le brindo mi apoyo, lo motivo y hago que reflexione sobre su situación					

Anexo N° 02

Rendimiento laboral

Estimado (a) colaborador (a), estamos realizando una investigación científica, cuyo objetivo es determinar la relación entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral del restaurante La Bocca, por lo que recurrimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a estas variables. Garantizamos la confiabilidad de sus respuestas y serán utilizadas sólo con fines académicos.

Instrucciones

Para el desarrollo de la presente encuesta marque con una "X" la opción que crea conveniente o se adapte mejor. He de indicarle también que no existe respuestas buenas ni malas, todas las respuestas son válidas. Muchas gracias.

Datos generales

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

N°	Ítem	1	2	3	4	5
Orientación a los resultados						
23	Termino mi trabajo oportunamente					
24	Cumplo con las actividades planificadas					
25	Planifico mis actividades a realizar					
26	Realizo un volumen adecuado de trabajo					
27	Racionalizo adecuadamente los recursos asignados					
28	Asumo con compromiso los objetivos del restaurante					
29	Me preocupo por alcanzar las metas					
Calidad						
30	No cometo errores en el cumplimiento de mis funciones					
31	No requiero supervisión frecuente					
32	Mi comportamiento es muy profesional					
33	Me muestro respetuoso con los demás					
34	Cumplo con los plazos de ejecución de actividades					
35	Cumplo con responsabilidad las tareas encomendadas					
36	Cumplo con las normas del restaurante					
37	Conozco muy bien las actividades propias de mi área					
Relaciones interpersonales						
38	Trato con amabilidad a los clientes					
39	Brindo una adecuada atención a los clientes					

40	Evito conflictos dentro del equipo						
41	Soy sensible a los sentimientos y necesidades de los demás						
42	Participo en la toma de decisiones						
43	Tengo la capacidad de influir positivamente en mis compañeros						
44	Los clientes me entienden cuando doy una información						
Iniciativa							
45	Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos del restaurante						
46	Aporto ideas innovadoras para la solución de conflictos						
47	Me muestro asequible a los cambios						
48	Me anticipo a las dificultades						
49	Tengo capacidad de resolver problemas						
Trabajo en equipo							
50	Muestro aptitud para integrarme al equipo						
51	Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo						
52	Me comunico asertivamente con los compañeros de trabajo						
53	Apoyo en las tareas programadas						
54	Asumo con compromiso las tareas que me encomiendan						
55	La transmisión de mis ideas son claras						

Anexo N° 03

Ficha técnica de la encuesta

Objetivo de la encuesta:

- Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021.

Tamaño de la muestra:

- La investigación presentó como población a los 45 colaboradores del restaurante La Bocca de la ciudad de Piura.

Técnica de recolección:

- Cuestionario

Fecha de recolección de la información:

- 4 y 22 de marzo del 2022

Diseño y realización:

- El diseño de validez fue realizado por Vargas, K. Barcelona, España: Editorial Bruño Para la variable rendimiento laboral lo realizó, Yomona E. El rendimiento laboral de los colaboradores en el restaurante La Tomasita-Piura
- para determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021.

Universo:

Personal del restaurante La Bocca – Piura

Preguntas que se formularon:**Comunicación asertiva**

Estimado (a) colaborador (a), estamos realizando una investigación científica, cuyo objetivo es determinar la relación entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral del restaurante La Bocca, por lo que recurrimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a estas variables. Garantizamos la confiabilidad de sus respuestas y serán utilizadas sólo con fines académicos.

Estrategias asertivas

- ✓ ¿Cuándo me dirijo a una persona, lo hago con respeto?
- ✓ ¿Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna?
- ✓ ¿Me siento incómodo, cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones?
- ✓ ¿En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme, con la finalidad de que me comprendan?

- ✓ ¿Me altera ver personas que no controlan sus emociones: ¿gritan, se enfadan en sus intervenciones?
- ✓ ¿Admiro a las personas que hablan con coherencia y precisión?
- ✓ ¿Controlo mis emociones, aun cuando me faltan el respeto?
- ✓ ¿Cuándo me piden algo que yo no quiero hacer, no acepto?

Estilos asertivos

- ✓ ¿Cuando alguien me muestra agresividad, respondo con una actitud asertiva?
- ✓ ¿Muestro serenidad en la voz tanto como en las palabras, cuando converso con los demás?
- ✓ ¿Me satisface que reconozcan mis esfuerzos y sacrificios?
- ✓ ¿Me agrada que en una institución haya coordinación y trabajo en equipo?
- ✓ ¿Cuando hablo con los demás, mantengo contacto visual y una postura adecuada?
- ✓ ¿Inspiro confianza cuando converso?

Comunicación precisa

- ✓ ¿Reconozco las emociones, ideas y sentimientos de las personas cuando converso?
- ✓ ¿Me gusta que me digan las cosas directamente?
- ✓ ¿Me agradan los compañeros que utilizan palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información?
- ✓ ¿Me causan admiración los compañeros íntegros, que dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismos?
- ✓ ¿Ante una agresión respondo con una creación y no con la reacción?
- ✓ ¿Considero a las personas por iguales, nadie es superior a nadie, cada uno tiene lo suyo, por eso demuestro tolerancia?
- ✓ ¿Me solidarizo con los más necesitados?
- ✓ ¿Cuando alguien está triste, le brindo mi apoyo, lo motivo y hago que reflexione sobre su situación.

Rendimiento laboral

Estimado (a) colaborador (a), estamos realizando una investigación científica, cuyo objetivo es determinar la relación entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral del restaurante La Bocca, por lo que recurrimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a estas variables. Garantizamos la confiabilidad de sus respuestas y serán utilizadas sólo con fines académicos.

Orientación a los resultados

- ✓ ¿Termino mi trabajo oportunamente?
- ✓ ¿Cumplo con las actividades planificadas?
- ✓ ¿Planifico mis actividades a realizar?
- ✓ ¿Realizo un volumen adecuado de trabajo?
- ✓ ¿Racionalizo adecuadamente los recursos asignados?
- ✓ ¿Asumo con compromiso los objetivos del restaurante?
- ✓ ¿Me preocupo por alcanzar las metas?

Calidad

- ✓ ¿No cometo errores en el cumplimiento de mis funciones?
- ✓ ¿No requiero supervisión frecuente?
- ✓ ¿Mi comportamiento es muy profesional?
- ✓ ¿Me muestro respetuoso con los demás?
- ✓ ¿Cumplo con los plazos de ejecución de actividades?
- ✓ ¿Cumplo con responsabilidad las tareas encomendadas?
- ✓ ¿Cumplo con las normas del restaurante?
- ✓ ¿Conozco muy bien las actividades propias de mi área?

Relaciones interpersonales

- ✓ ¿Trato con amabilidad a los clientes?
- ✓ ¿Brindo una adecuada atención a los clientes?
- ✓ ¿Evito conflictos dentro del equipo?
- ✓ ¿Soy sensible a los sentimientos y necesidades de los demás?
- ✓ ¿Participo en la toma de decisiones?

- ✓ Tengo la capacidad de influir positivamente en mis compañeros
- ✓ Los clientes me entienden cuando doy una información

Iniciativa

- ✓ ¿Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos del restaurante?
- ✓ ¿Aporto ideas innovadoras para la solución de conflictos?
- ✓ ¿Me muestro asequible a los cambios?
- ✓ ¿Me anticipo a las dificultades?
- ✓ ¿Tengo capacidad de resolver problemas?
- ✓ ¿Trabajo en equipo?
- ✓ ¿Muestro aptitud para integrarme al equipo?
- ✓ ¿Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo?
- ✓ ¿Me comunico asertivamente con los compañeros de trabajo?
- ✓ ¿Apoyo en las tareas programadas?
- ✓ ¿Asumo con compromiso la tarea que me encomiendan?
- ✓ ¿La transmisión de mis ideas son claras?