



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TESIS

**GESTIÓN DE PERSONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA
EN LOS OPERARIOS DE UNA EMPRESA DEL RUBRO
MUEBLES, VILLA EL SALVADOR – 2024**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Autora

HUARCAYA URBANO, Flor Maria (ORCID: 0009-0009-2504-3000)

Asesor

DR. MARCELO QUISPE, Luis Alberto (ORCID: 0000-0003-0128-0123)

Línea de investigación del programa
Dirección de Organizaciones y Personas

Línea de acción RSU
Desarrollo e Innovación Social

LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE DE 2025



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Huarcaya Urbano, F. M. (2025). *Gestión de personal y comunicación asertiva en los operarios de una empresa del rubro muebles, Villa El Salvador – 2024* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Flor Maria Huarcaya Urbano
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46517313
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-2504-3000
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Victor Gerardo Gasparini Cañas
Tipo de documento	CARNÉ DE EXTRANJERIA
Número de documento de identidad	003787403
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Tamara Sheyla Reyes Carhuapoma
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	71023497
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Mya Flore Garro Minaya
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	32945925
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Gestión de personal y comunicación asertiva en los operarios de una empresa del rubro muebles, Villa El Salvador – 2024
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organización y personas
Línea de acción RSU	Desarrollo e Innovación Social
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el MAG. VICTOR GERARDO GASPARRINI CAÑAS como presidente, la MAG. TAMARA SHEYLA REYES CARHUAPOMA como secretario y la MAG. MYA FLORE GARRO MINAYA como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

GESTIÓN DE PERSONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS OPERARIOS DE UNA EMPRESA DEL RUBRO MUEBLES, VILLA EL SALVADOR - 2024

Presentado por la bachiller:

FLOR MARIA HUARCAYA URBANO

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado** con una calificación de **DOCE (12)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 26 de noviembre del 2025.



PRESIDENTE
MAG. VICTOR GERARDO
GASPARRINI CAÑAS



SECRETARIO
MAG. TAMARA SHEYLA
REYES CARHUAPOMA



VOCAL
MAG. MYA FLORE
GARRO MINAYA

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo Luis Alberto Marcelo Quispe docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

**GESTIÓN DE PERSONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS OPERARIOS
DE UNA EMPRESA DEL RUBRO MUEBLES, VILLA EL SALVADOR – 2024**

De la bachiller Flor Maria Huarcaya Urbano, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 13 de noviembre de 2025



Luis Alberto Marcelo Quispe

DNI: 40612463

DEDICATORIA

A Dios, por sostenerme en cada desafío y concederme la fortaleza necesaria en mi desarrollo universitario. A mis padres, por su amor y por sembrar en mí los valores que orientan mi vida y mi desarrollo profesional. A mi familia, por la confianza y por motivarme a perseverar hasta alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por ser mi fortaleza y sabiduría que me permitieron cumplir satisfactoriamente esta etapa académica. A mis padres, por su ejemplo y formación en valores, que han sido el pilar fundamental de mi crecimiento personal y profesional. A mi familia, por ser el principal soporte que me permitió alcanzar cada una de mis metas. De manera especial, a mi asesor, por su acompañamiento académico, orientación y aportes que fueron enriquecedores para esta investigación, así como por su dedicación y guía constante para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
LISTA DE TABLAS	5
LISTA DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
1. INTRODUCCIÓN	9
2. MÉTODO	19
2.1 Tipo y diseño	19
2.2 Población, muestra y muestreo.....	19
2.3 Hipótesis	19
2.4 Variables y operacionalización.....	20
2.5 Instrumentos o materiales	21
2.6 Procedimientos.....	23
2.7 Análisis de datos.....	23
2.8 Aspectos éticos.....	23
3. RESULTADOS	24
4. DISCUSIÓN	30
5. CONCLUSIONES	34
6. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Cuadro operativo de la variable 1
Tabla 2	Cuadro operativo de la variable 2
Tabla 3	Valoración de especialistas
Tabla 4	Consistencia de la prueba 1
Tabla 5	Consistencia de la prueba 2
Tabla 6	Especificación descriptiva de las variables
Tabla 7	Especificación descriptiva de la variable 1
Tabla 8	Especificación descriptiva de la variable 2
Tabla 9	Evaluación de la normalidad
Tabla 10	Prueba relacional del supuesto general
Tabla 11	Prueba relacional del supuesto específico 1
Tabla 12	Prueba relacional del supuesto específico 2
Tabla 13	Prueba relacional del supuesto específico 3
Tabla 14	Prueba relacional del supuesto específico 4
Tabla 15	Prueba relacional del supuesto específico 5

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Cruce de valores
Figura 2 Gráfico de dispersión

GESTIÓN DE PERSONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS OPERARIOS DE UNA EMPRESA DEL RUBRO MUEBLES, VILLA EL SALVADOR – 2024

FLOR MARIA HUARCAYA URBANO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo consistió evaluar la asociación presentada por la gestión del personal y la comunicación asertiva en el personal de una empresa del rubro de muebles Villa El Salvador. En cuanto al método es de tipo aplicada y diseño no experimental. La población y la muestra fueron equivalente a 30 trabajadores. Las pruebas de recolección de datos incluyen 15 ítems para la primera prueba y 12 ítems para la segunda prueba. Estos cuestionarios fueron validados por especialistas de dicha línea lo que garantizaron su validez de ítems; además, los valores de fiabilidad fueron de ,923 para la prueba 1 y ,930 para la prueba 2. Las puntuaciones de los datos demostraron que no se ajustan a una normalidad determinándose la aplicabilidad de la prueba no paramétrica. Los hallazgos del supuesto general alcanzaron un valor de ,794 con un p valor de 0.000 señalando que las variables muestran una asociación de intervalo alto. Se concluye que una adecuada gestión del personal se asocia favorablemente en el fortalecimiento de la comunicación asertiva, por lo que se recomienda implementar estrategias organizacionales orientadas al desarrollo de competencias comunicativas y al fortalecimiento de prácticas de gestión eficientes.

Palabras clave: comunicación, gestión, desarrollo, asertiva

PERSONNEL MANAGEMENT AND ASSERTIVE COMMUNICATION AMONG THE OPERATORS OF A FURNITURE COMPANY IN VILLA EL SALVADOR – 2024

FLOR MARIA HUARCAYA URBANO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the study was to evaluate the association between personnel management and assertive communication among employees of a furniture company located in Villa El Salvador. Regarding the methodology, the study was applied in nature and employed a non-experimental research design. The population and sample consisted of 30 employees. The data collection instruments included 15 items for the first questionnaire and 12 items for the second. These instruments were validated by subject-matter experts, ensuring content validity. Furthermore, reliability coefficients were 0.923 for Instrument 1 and 0.930 for Instrument 2. The data scores indicated a non-normal distribution, leading to the application of a non-parametric statistical test. The findings for the general hypothesis yielded a correlation coefficient of 0.794 with a p-value of 0.000, indicating a strong positive association between the variables. It is concluded that effective personnel management is favorably associated with the strengthening of assertive communication. Therefore, it is recommended that organizations implement strategies aimed at developing communication competencies and reinforcing efficient management practices.

Keywords: communication, management, development, assertiveness

1. INTRODUCCIÓN

La gestión del personal es el conjunto de procesos, políticas y acciones estratégicas que una organización implementa para administrar, desarrollar y motivar a sus trabajadores con el fin de alcanzar los objetivos institucionales, especialmente aquellas que quieren sobresalir en un mercado altamente competitivo (Zayas, 2020). En la misma línea la comunicación asertiva se orienta como el modelo para desarrollar, apoyar y fortalecer las habilidades interpersonales en los colaboradores y autoevaluar la opinión de los demás (Briones, 2020). Además, es la forma más efectiva de resolver problemas interpersonales (Prieto & Loor, 2021). Por ello, es un factor determinante en los entornos empresariales ya que implica una variedad de interacciones, como la expresión de ideas, opiniones e inquietudes, por lo cual, el asertividad es esencial para construir una vida sana y abierta, que fomente el progreso de los colaboradores de una determinada empresa (García & Martín, 2022).

La competitividad del mercado hace la gestión del personal y la comunicación asertiva es fundamental porque influyen directamente en el rendimiento organizacional, el clima de trabajo y la eficacia de los procesos internos de una empresa; además, el éxito no solo depende de los recursos materiales o tecnológicos, sino principalmente del talento humano y la efectividad de la comunicación. En este contexto, la comunicación asertiva no solo mejora el desempeño individual y colectivo, sino que también establece los cimientos para una gestión de personal más eficiente en las compañías, ajustándose a las demandas de un entorno laboral en permanente cambio (Espinoza & Gallegos, 2020).

La gestión del personal y la comunicación asertiva es un elemento catalizador del éxito en las organizaciones empresariales (Villadiego & Calics, 2022). Entre otras tendencias organizacionales para gestionar el talento humano hoy en día se encuentran el trabajo en equipo, las estructuras jerárquicas horizontales, la alineación de los intereses personales con los organizacionales y la capacidad de adaptación y superación de entornos desafiantes (Villadiego & Calics, 2022).

A nivel mundial, en las grandes o pequeñas corporaciones los inconvenientes lo representan los empleados que no proyectan sus opiniones, donde pueden seguir estando insatisfecho con el ambiente de trabajo, lo que aumenta los desacuerdos entre compañeros de equipo, así que, reconocer la perspectiva de todos puede reducir la tensión, incluso si el equipo avanza en una dirección diferente, afectando su normal desarrollo (Pilligua & Arteaga, 2019). Es importante indicar que, la gestión

del personal tras la pandemia de COVID-19 experimentaron dificultades para conseguir el talento que necesitan de modo que esta dificultad de conseguir personal idóneo ha aumentado del 45% al 69% a nivel mundial (ManpowerGroup, 2021).

Un 35% de trabajadores de las empresas a nivel mundial mantiene una comunicación asertiva insuficiente, lo que demuestra que hay un elevado porcentaje de empleados con escasas habilidades sociales ya que, al manifestar sus emociones, sentimientos y pensamientos, se ven restringidos debido a la ausencia de desarrollo en comunicación (Pérez & Venegas, 2024). Además, la comunicación asertiva de 53.4% disminuyó considerablemente a 32.3% en las empresas de alrededor del mundo, afectando a las principales firmas ante los escasos de personal con esta habilidad (Garavito et al., 2024).

En América Latina, el 61% de los problemas en las organizaciones se deben a que prevalece un nivel bajo de comunicación asertiva en los colaboradores (World Economic Forum, 2023). En tal sentido, se puede discernir que este tipo de colaboradores poseen dificultades a la hora de poder comunicar claramente sus necesidades, asimismo, poseen pensamientos negativos, poseen ciertas dificultades de entablar conversaciones debido a que son personas intransigentes ya que no aceptan consejos u opiniones de los demás, lo cual llega a afectar su estilo de vida (García & Martín, 2022). En un estudio se indicó que en Argentina, Brasil y Chile solo un 12% de los empleadores no tiene problemas para encontrar el personal apropiado para contratar, y un 80% declaró que la oferta de habilidades comunicativas y de comportamiento interpersonal era escasa y consideran más importante las habilidades cognitivas y técnicas (Bassi, 2012). Ante ello la gestión del personal representa una brecha de un 28,6% en las empresas de América Latina y el Caribe donde la formación es insuficiente en los trabajadores, creando una limitación para el desarrollo de los negocios (ManpowerGroup, 2021). En cuanto a la gestión de personal el índice más representativo es la rotación de personal que supera el 16% siendo el nivel más alto que la tasa global (Mercer, 2024). Además, puede variar dependiendo del sector, en el sector de servicios, la tasa de rotación de empleados es del 20%, en cambio, en el sector de manufactura es del 12%. La tasa de rotación también es mayor en los países de América Latina con economías emergentes, como Brasil y México siendo por una consecuencia de la deficiente gestión de personal que predomina la región América latina (Mercer, 2024).

En el Perú, las habilidades conductuales que presenta mayor escasez y que presenta una problemática en la gestión de personal en el mercado laboral son la comunicación asertiva (42%), inteligencia emocional (57%), resolución de conflictos (38,8%) y liderazgo (33%) (Santos, 2024). Asimismo, un 78% de los ejecutivos encuestados, obtienen un equilibrio entre las competencias conductuales y técnicas, ya que permite a las organizaciones enfrentar mejor los momentos de crisis e incertidumbre, y que el 80% de los líderes no contrataría a un talento que cumple con las competencias técnicas, pero no con las habilidades sociales requeridas (Santos, 2024). En esta parte del mundo la gestión del personal recae en la falta de experiencia laboral con un 47.9% siendo la principal causa de la brecha externa de habilidades; las vacantes son difíciles de ocupar debido a la escasez de personal experimentado, las habilidades socioemocionales con un 32.3% siendo la segunda causa más importante por encima de las habilidades académicas y técnicas con 22.7%, mostrándose este patrón en empresas de todos los tamaños (Boxall et al., 2019).

A nivel local, específicamente en organizaciones del rubro de muebles se analizó la pérdida del talento humano, presentándose una escasa comunicación asertiva y una deficiente gestión del personal. Así mismo, la inexistencia de una correcta gestión de colaboradores, la falta de beneficios, falta de interacción y escucha activa entre empleados, un ambiente de trabajo estresante y una comunicación deficiente impactaron principalmente en el rendimiento y productividad de los colaboradores, afectando directamente las ventas mensuales y consecuentemente los ingresos anuales. Si este problema no se resuelve de inmediato, la compañía no dispondrá de trabajadores capacitados y competitivos que no ofrezcan un servicio eficiente a los clientes, lo que provocará una baja lealtad y confianza de estos.

Por tanto, se considera como problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión de personal y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024? Asimismo, se considera los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la incorporación de personal y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024?, ¿Qué relación existe entre la capacitación y desarrollo y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024, ¿Qué relación existe entre la relación entre la evaluación del desempeño y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024?, ¿Qué relación existe entre las relaciones

laborales y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024?, finalmente, ¿Qué relación existe entre la seguridad y bienestar laboral y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024?

En cuanto a los estudios previos internacionales se abordó un estudio en Colombia cuyo objetivo era analizar la conexión entre los medios de comunicación asertivo entre los trabajadores de una empresa. En su resultado se indica una correlación alta ($r=,739$; $p = 0.000$). Se concluyó que los canales de comunicación asertiva se relacionan altamente significativa con la dimensión comunicación precisa en la empresa objeto de estudio (Barrera & Palencia, 2021).

En Ecuador se llevó a cabo un estudio donde se propone evaluar la incidencia de la gestión del personal en los procesos comunicativos del personal. Los resultados revelaron una correlación alta ($r_s=,764$). Además, un 47% percibe que los beneficios actuales no generan motivación, mientras que el 27% considera que los colaboradores no cumplen con el perfil requerido para sus puestos. Estos resultados subrayan la importancia de una gestión efectiva y la comunicación en la mejora del desarrollo organizacional, destacando la necesidad de abordar los desafíos identificados para lograr un entorno de trabajo más eficiente (Santos, 2024).

Otro estudio también en Ecuador buscó estudiar la vinculación entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en el contexto empresarial en una empresa de servicios. Los hallazgos revelan que la mayoría de los participantes alcanzó un nivel elevado en relaciones interpersonales (91%), así como un desempeño adecuado en comunicación asertiva en el mismo porcentaje. Del mismo modo, el análisis estadístico permitió establecer que entre ambas variables existe una correlación de intensidad moderada ($\rho=,590$). Se concluye que es importante gestionar óptimamente la gestión del personal para lograr una eficiente comunicación asertiva (Salinas et al., 2024).

Un estudio realizado en Nigeria se enfocó en evaluar las acciones de gestión del talento y los métodos de comunicación. Entre los principales desafíos que afectan a la GTH se destacaron la constante pérdida de talento destacado (60.3%) y problemas de comunicación deficientes (51.3%). Los resultados también respaldaron la existencia de una relación significativa y positiva entre las variables, con un coeficiente de correlación de $r=,580$, siendo este resultado estadísticamente significativo $p < 0.05$ (Omotunde & Alegbeleye, 2021).

En Bolivia se realizó una investigación que buscó identificar una asociación entre comunicación asertiva y administración de personal en los usuarios internos de un establecimiento. Los resultados arrojaron una correlación positiva, pero esta es baja, con un $\alpha=0,263$ y un $rs=,168$ lo cual indica que dichos resultados se ratifican (Castro, 2022).

En los antecedentes nacionales, se consideró uno desarrollado en Lambayeque abordó la GTH y las modalidades de comunicación en una entidad del sector público. Los hallazgos evidenciaron una asociación positiva de magnitud muy elevada entre ambos constructos ($\rho=,940$) lo que indica que a mejores prácticas de gestión del personal se fortalecen significativamente los procesos comunicativos dentro de la organización. En relación con sus dimensiones, la selección del personal ($\rho=,950$), la capacitación ($\rho=0,900$), la remuneración ($\rho=0,920$) y finalmente, entre la evaluación del personal y comunicación ($\rho=0,900$) (Rojas, 2022).

En un estudio en Piura, el propósito es examinar la incorporación o el comportamiento organizacional a raíz de la comunicación asertiva. En sus resultados se alcanzaron un valor de ,745 entre las variables. Asimismo, se determinó que la inducción del personal es un factor predominante en el comportamiento organizacional mediante una comunicación efectiva ($r=,656$) (Cornejo, 2023).

Un estudio realizado en Lima buscó demostrar la relación que presentan las variables en una municipalidad, En los resultados se evidencia una conexión alta entre la GTH y la comunicación dentro de la empresa ($rs=,810$). Asimismo, la estructura y la comunicación están asociados en un intervalo alto ($r=0,870$), las relaciones laborales y la comunicación están asociados en un intervalo alto ($0,710$). Finalmente, la capacitación y la comunicación están asociados en un intervalo alto ($r=0,850$). Estos resultados demuestran que la gestión del talento humano es importante para el logro de una buena comunicación interna en la empresa (Ñique, 2023).

En la ciudad de Huánuco se realizó una investigación con el propósito de vincular la gestión de la capacitación con el fortalecimiento de las competencias laborales del personal administrativo. Los resultados evidenciaron que la administración de los procesos formativos ejerce una influencia de nivel moderado en el desarrollo de dichas competencias ($rs=,430$). La gestión de capacitación se asocia con la comunicación ($rs=,540$). La seguridad y bienestar laboral incide de forma

positiva con la comunicación asertiva ($r_s=,780$), finalmente, las relaciones laborales se ven favorecidas con la comunicación interna ($r_s=,749$) (Guanoquiza, 2024).

Finalmente, un estudio en Tacna se desarrolló con el fin de medir la influencia de la GTH en la comunicación interna de una organización privada. Sus hallazgos concluyen que las variables indicadas están asociadas en un intervalo alto ($r=,830$). La selección y la comunicación interna ($r=,780$), las capacitaciones del personal y la comunicación interna ($r=,790$), entre la evaluación del personal y la comunicación interna ($r=0,820$) estas correlaciones indican que las dimensiones de la gestión del talento humano presentan una correlación positiva alta con la comunicación interna (Pezo, 2021).

La gestión del personal se fundamenta en la teoría general de la administración el cual sostiene que ningún método de administración resulta eficaz para todas las organizaciones, pues los rasgos de un líder están directamente relacionados con la eficacia con la que lideran su equipo (Fiedler, 2023). Además, existe rasgos de liderazgo que se aplican a todo tipo de situación y que un líder debe ser flexible para adaptarse a un entorno cambiante (Fiedler, 2023). También una correcta gestión del personal, el análisis global de la situación incluye ciertos parámetros básico: las necesidades de personal, la nómina actual de empleados, su inventario, incluyendo sus capacidades y competencias, y por último las nuevas incorporaciones (Moza & Rojas, 2019).

La gestión del personal para las empresas es importante por las siguientes razones:

- Contribuye al logro de los objetivos organizacionales porque permite que las empresas cuenten con trabajadores competentes y motivados, lo que incrementa la productividad y la competitividad (Chiavenato, 2017).
- Fomenta el compromiso y la satisfacción laboral porque incluye estrategias de comunicación, liderazgo y reconocimiento que fortalecen el compromiso de los colaboradores (Robbins & Judge, 2019).
- Impulsa la innovación y la mejora continua, porque las empresas que gestionan adecuadamente su capital humano promueven la capacitación constante y la participación en procesos de innovación (Dessler, 2020).
- Fortalece la cultura organizacional y la identidad corporativa orientada a valores y principios éticos refuerza la cultura institucional (Chiavenato, 2020).

La teoría que explica y justifica la variable gestión del personal son las siguientes:

A. Incorporación de personal. Es el proceso mediante el cual una organización integra nuevos colaboradores a su estructura laboral, con el propósito de que se adapten adecuadamente a la cultura, políticas, funciones y objetivos institucionales (Weber, 2023). Los indicadores de medición considerados son: Cobertura de vacantes, rotación temprana y perfil de puesto.

B. Capacitación y desarrollo. Son procesos fundamentales del talento que buscan la mejora continua de las competencias, habilidades y actitudes de los colaboradores con la finalidad de mejorar su desempeño y contribuir al logro de los objetivos organizacionales (Fiedler, 2023). Los indicadores de medición considerados son: tiempo de capacitación, cumplimiento en la capacitación y la aplicación de los aprendizajes de la capacitación.

C. Evaluación del desempeño. Es un mecanismo formal que facilita la valoración y el análisis del desempeño de los trabajadores de la empresa relacionados con los objetivos, metas y competencias definidas por la organización. Los indicadores de medición son: Cumplimiento de metas, cumplimiento de los criterios de evaluación y calificación de evaluación.

D. Relaciones laborales. Comprender un conjunto de normas, prácticas y procesos que regulan la interacción entre la empresa y sus trabajadores, ya sea de forma individual o colectiva. Los indicadores son: el clima positivo, los conflictos resueltos y el nivel de ausentismo laboral.

E. Seguridad y bienestar laboral: Se refiere a un conjunto de acciones y medidas implementadas en el ámbito laboral para promover y garantizar la protección de los trabajadores en relación con los riesgos laborales (Weber, 2023). Los indicadores son: El número de accidentes laborales, el cumplimiento del plan y la participación en el programa de bienestar

Por otro lado, la comunicación asertiva se fundamenta en la teoría de asertividad planteada por los autores Alberti y Emmons en la que se plantea que esta comunicación es de carácter social lo que expresa de manera directa, honesta y respetuosa las necesidades sin vulnerar los derechos de los demás. Los postulados de esta teoría son: Toda persona tiene derecho a expresar lo que piensa, siente o desea, sin culpa ni temor al rechazo; la asertividad implica autoconocimiento, autocontrol y empatía hacia los demás; promueve una comunicación basada en el

respeto mutuo, la claridad y la responsabilidad emocional y favorece la autoestima, la resolución pacífica de conflictos y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales (Alberti & Emmons, 1970).

La comunicación asertiva es la capacidad de expresar lo que pensamos, sentimos o necesitamos de manera clara, respetuosa y honesta, sin imponer nuestras ideas ni permitir que las de otros pasen por encima de las nuestra (Morán et al., 2023). Además, Implica hablar con firmeza y empatía, buscando el equilibrio entre defender nuestros derechos y reconocer los derechos de los demás (González, 2021). Es decir, la comunicación asertiva es un proceso interpersonal que permite transmitir mensajes con claridad, seguridad y respeto, promoviendo un diálogo constructivo y relaciones humanas saludables (González, 2021).

La comunicación asertiva es un pilar importante dentro de la gestión organizacional, ya que permite conectar a todos los miembros de la empresa en torno a objetivos comunes, fortaleciendo la coordinación, la confianza y el sentido de pertenencia (Morán et al., 2023). Este tipo de comunicación asertiva garantiza que la información fluya de manera diáfana, oportuna y bidireccional entre los niveles jerárquicos, evitando malentendidos, duplicidades y conflictos. Además, promueve un ambiente laboral colaborativo y mejora la motivación y el compromiso del personal (González, 2021). Desarrollar la comunicación asertiva permite fortalecer la comunicación organizacional, mejorar las coordinaciones entre las áreas, incrementar la motivación y compromiso, prevenir los conflictos en la empresa y potenciar el liderazgo y la innovación en la empresa (Cañas & Hernández, 2019).

Las teorías planteadas permiten medir esta variable en función de las siguientes dimensiones:

A. Escucha activa: es una habilidad comunicativa que consiste en prestar atención plena, consciente y empática al interlocutor, no solo a lo que dice con palabras, sino también a su tono, gestos y emociones; implica comprender el mensaje en su totalidad, mostrando interés genuino, evitando interrupciones y respondiendo de manera adecuada para mantener una comunicación efectiva y respetuosa (Cañas & Hernández, 2019). Los indicadores de medición son: Expectativas deseadas, la aportación en la toma de decisiones y el feedback.

B. Asertividad: esta habilidad comunicativa consiste en expresar sentimientos, opiniones y necesidades de forma diáfana, directa y respetuosa, sin perjudicar a los demás integrantes. Esta característica implica defender los propios derechos sin

vulnerar los de los otros, manteniendo un equilibrio entre la sinceridad y la empatía (Cañas & Hernández, 2019). Los indicadores de medición son: La retroalimentación, el manejo de desacuerdos y la libre expresión de sus ideas.

C. Información precisa: es aquella que se caracteriza por su exactitud, claridad y veracidad, evitando ambigüedades o errores que puedan generar confusión. Se trata de datos o mensajes claros, concretos y comprobables, que permiten al receptor comprender correctamente la realidad o situación comunicada, facilitando la toma de decisiones adecuadas (Morán et al., 2023). Los indicadores son: La exactitud, la precisión y expectativas y la claridad comunicativa.

D. Empatía: es la habilidad de comprender la realidad del otro desde su propio punto de vista, logrando identificar y compartir sus emociones, ideas y vivencias, sin perder la propia identidad. Esta cualidad implica escuchar con sensibilidad, comprender con el corazón y responder con respeto y comprensión. Ser empático no significa estar de acuerdo con todo, sino entender lo que la otra persona siente y necesita (Mendoza, 2023). Los indicadores son: La capacidad para resolver conflictos, el manejo adecuado de conflictos y la tolerancia.

En el contexto narrado estudiar las variables gestión del personal y comunicación asertiva es fundamental porque se complementan para optimizar el desempeño organizacional, mejorar las relaciones laborales y fortalecer la cultura corporativa. Mientras, la gestión del personal busca planificar, organizar y dirigir adecuadamente los recursos humanos de una empresa, la comunicación asertiva aporta las herramientas comunicativas necesarias para que dicha gestión sea efectiva, humana y orientada al diálogo. Sin comunicación asertiva, las estrategias de gestión pierden impacto, ya que la interacción entre líderes y colaboradores se vuelve rígida, autoritaria o confusa. Asimismo, en la empresa del rubro de muebles se llevan a cabo los procedimientos de la gestión del personal de manera inadecuada, debido a que el personal está descontento con los horarios laborales, la descoordinación que existe entre áreas y/o jefaturas, es crucial establecer la relación entre las horas extra trabajadas sin reconocimiento, dado que la labor humana es esencial dentro de una empresa. La realización del estudio resulta pertinente, ya que aporta datos relevantes y evidencia significativa respecto a dos problemáticas vigentes, lo cual facilita una administración más adecuada de las variables y sus dimensiones en el contexto empresarial. A partir del análisis efectuado, se obtuvieron hallazgos consistentes y de valor, los cuales permiten plantear alternativas de mejora y diseñar estrategias

orientadas a optimizar la gestión, fortalecer la comunicación interna y reducir los conflictos organizacionales.

Asimismo, la investigación integra distintos enfoques teóricos y conceptualizaciones propuestas por diversos autores, los cuales contribuyen a profundizar la comprensión de la comunicación asertiva y su relación con las relaciones interpersonales, incluyendo el análisis de sus respectivas dimensiones. Este aporte resulta beneficioso para los colaboradores de la organización. En consecuencia, el estudio constituye una base de referencia que puede fortalecer y orientar futuras investigaciones que aborden estas variables. Desde el contexto. Desde el contexto teórico brinda explicaciones precisas sobre la asociación entre la gestión del personal y la comunicación asertiva en el personal de una empresa. Adicionalmente, el estudio amplía el examen conceptual y los fundamentos teóricos vinculados a las variables investigadas, lo que favorece una mejor estructuración del contenido y una lectura más clara para quienes desarrollen investigaciones posteriores.

En el contexto práctico es útil conocer la relación entre las variables con el fin de mejorar el proceso interno y buscar una comunicación precisa y fluida que genere una actitud positiva entre todos los colaboradores de la empresa.

Por último, en el contexto metodológico, presenta evidencia acerca de las propiedades de validez y confiabilidad de los ensayos de medición, proporcionando a futuros investigadores la posibilidad de disponer de herramientas apropiadas para investigar con características muestrales similares.

Por tanto, se considera como objetivo general: Establecer la relación entre la gestión de personal y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador - 2024. Asimismo, se considera los siguientes objetivos específicos: Establecer la relación entre la incorporación de personal y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024, establecer la relación entre la capacitación y desarrollo y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024, establecer la relación entre la evaluación del desempeño y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024, establecer la relación entre las relaciones laborales y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024, finalmente, establecer la relación entre la seguridad y bienestar laboral y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024.

2. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño

El presente estudio se considera de carácter aplicado dado que se recolecta datos acerca de la gestión del personal y la comunicación asertiva, proporcionando a los líderes para la búsqueda de nuevas tácticas para solucionar los problemas detectados vinculados a las variables en estudio y que afectan a las empresas (Hernández & Mendoza, 2018).

Esta investigación es de nivel descriptivo correlacional, ya que tiene como objetivo entender la correlación entre las dos variables evaluando el nivel de relación que presentan (Galarza, 2020).

El enfoque se ajusta al cuantitativo, puesto que las hipótesis previamente establecidas son evaluadas a través de la recolección de datos numéricos y el análisis estadístico inferencial (Zamora, 2019). Es una técnica cuya estructuración nos permite recolectar y examinar la información que hallamos en diferentes fuentes (Ortega, 2023).

Por último, el diseño es no experimental porque consiste en realizar la observación de fenómenos o sucesos tal como suceden en su ambiente natural y, luego, se examinan, considerando situaciones que ya han ocurrido anteriormente (Saldaña & De Los Godos, 2019). Finalmente, presenta un corte transeccional dado que la recolección de datos se realizó en un solo periodo mediante encuestas (Pereyra, 2022).

2.2. Población, muestra y muestreo

La población se refiere a un conjunto integral de elementos o individuos que tienen ciertas similitudes específicas y que se identifican dentro de un interés para ser estudiados e involucrados en una afirmación (Romero et al., 2022). En este estudio estuvo compuesta por todo el personal de la empresa de muebles ubicado en Villa El Salvador siendo esta de 30 trabajadores en total.

En cuanto a la muestra es considerado el conjunto de unidades de características usuales de una determinada población. En este estudio, no se utilizó una muestra, ya que se optó por una recolección censal (Ñique, 2023).

2.3. Hipótesis

Hipótesis general

La gestión del personal se relaciona de manera significativa con la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024.

Hipótesis específicas

La incorporación de personal se relaciona de manera significativa con la comunicación asertiva en una empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador.

La capacitación y desarrollo se relaciona de manera significativa con la comunicación asertiva en una empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador.

La evaluación del desempeño se relaciona de manera significativa con la comunicación asertiva en una empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador.

Las relaciones laborales se relacionan de manera significativa con la comunicación asertiva en una empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador.

La seguridad y bienestar laboral se relaciona de manera significativa con la comunicación asertiva en una empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador.

2.4. Variables y operacionalización

Tabla 1

Cuadro operativo de la variable 1

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Es el valor de los trabajadores internos y externos cuyo rendimiento es de acuerdo con las habilidades laborales (Galleani, 2023).	La gestión del personal se mide con un cuestionario que consta de 15 ítems desarrollados en base a 5 dimensiones y 15 indicadores medidos en una escala Likert.	Incorporación de personal. Capacitación y desarrollo Evaluación del desempeño Relaciones laborales. Seguridad y bienestar laboral	- Cobertura de vacantes - Rotación temprana - Perfil del puesto - Tiempo de capacitación - Cumplimiento - Aplicación - Cumplimiento de metas - Cumplimiento de la evaluación. - Calificación de evaluación - Clima positivo - Conflictos resueltos - Ausentismo laboral - Accidentes laborales - Cumplimiento del plan - Participación en el programa de bienestar	Ordinal

Tabla 2*Cuadro operativo de la variable 2*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Es un estilo de comunicación en el que una persona expresa sus ideas, sentimientos, necesidades u opiniones de manera clara y directa y respetuosa (Macías et al., 2022).	La comunicación asertiva se mide con un cuestionario que consta de 12 ítems. Estos fueron elaborados en función de 4 dimensiones y 12 indicadores.	Escucha activa Asertividad Información precisa Empatía	- Feedback - Aportación de decisiones. - Expectativas deseadas. - Expresa sus ideas. - Manejo de desacuerdos. - Retroalimentación - Precisión y expectativas - Claridad comunicativa - Exactitud - Resolución de conflictos - Comprensión y tolerancia - Comunicarse efectivamente	Ordinal

2.5. Instrumentos o materiales

En instrumento aplicado es el cuestionario considerado como una herramienta desarrollada para recopilar información cuantificable mediante preguntas estructuradas (Firdaus et al., 2021). Además, se utilizó como técnica la encuesta para la recolección de datos, dado que estos son procedimientos estratégicos que permiten utilizar la información a través del cuestionario (Gómez, 2020).

Los cuestionarios se corroboraron mediante la evaluación de especialistas, esta validez es el nivel mediante el cual una medida envuelve la mayoría de las dimensiones del concepto, su medición es basada en criterios como claridad, comprensibilidad y relevancia (Alfaro, 2023).

Tabla 3*Valoración de especialistas*

Validadores Expertos	Cuestionario 1	Cuestionario Variable 2
Mg. Miguel Stefano Ruiz Gutierrez	Validado	Validado
Mg. Víctor Gerardo Gasparrini Cañas	Validado	Validado
Mg. Graciela Margot Vejarano García	Validado	Validado

Asimismo, se desarrolló la confiabilidad que son métodos de recopilación de información relacionada con la valoración del nivel de coherencia en las respuestas entregadas por los participantes en la encuesta (Hernández & Mendoza, 2018).

En este contexto, se utilizó el método del alfa de Cronbach para establecer el nivel al que un instrumento puede generar resultados consistentes y coherentes (Hernández & Mendoza, 2018).

Tabla 4

Consistencia de la prueba 1

Variable / Dimensiones	Alfa de Cronbach.	N de elementos.
Incorporación de personal	, 850	3
Capacitación y desarrollo	, 812	3
Evaluación del desempeño	, 837	3
Relaciones laborales	, 939	3
Seguridad y bienestar laboral	, 717	3
Total	, 923	15

Los resultados de la Tabla 4 indica un valor alfa de Cronbach de ,923 lo que demuestra que es una prueba de confiabilidad excelente. Asimismo, las dimensiones también demostraron que son altamente consistentes, en el caso de la incorporación de personal (,850); capacitación y desarrollo (,812); evaluación del desempeño (,837); relaciones laborales (,939) y seguridad y bienestar laboral (,717). Demostrando su idoneidad para el estudio.

Tabla 5

Consistencia de la prueba 2

Variable / Dimensiones	Alfa de Cronbach.	N de elementos.
Escucha activa	, 807	3
Asertividad	, 806	3
Información precisa	, 844	3
Empatía	, 848	3
Total	, 930	12

Los resultados de la Tabla 5 indica un valor alfa de ,930 lo que demuestra que es una prueba de confiabilidad excelente. Asimismo, las dimensiones también demostraron que son altamente consistentes, en el caso de la escucha activa (,807); asertividad (,806); información precisa (,844) y empatía (,848) lo que demuestra su idoneidad para el recojo de información.

2.6. Procedimientos

Este procedimiento empezó por la identificación de las deficiencias de la empresa y que estén asociadas con los constructos; luego se solicitó el permiso al personal encargado de la empresa, una vez obtenido el permiso para utilizar los instrumentos en la muestra elegida en la compañía, se aplicó instrumentos mediante medios digitales, distribuyendo el enlace a través del correo electrónico corporativo de la compañía. Los cuestionarios se aplicaron en horarios rotativos para no perjudicar su jornada laboral. Las aplicaciones de los instrumentos se realizaron con trabajadores de todas las áreas de la organización, sin distinción de género, en un entorno adecuado y sin interferencias, llevándose a cabo durante la jornada matutina. Del mismo modo, se comunicó a los participantes que la información recogida sería anónima y que los resultados formarían parte de un trabajo de investigación académica. Cada colaborador respondió los cuestionarios de forma individual, y cualquier inquietud surgida durante el proceso fue atendida inmediatamente.

2.7. Análisis de datos

Este proceso empezó con la creación de una data en Excel que luego se pasó al programa estadístico SPSS dando inicio a la evaluación de la consistencia de las pruebas. Posteriormente, se efectuó el procesamiento de la información mediante estadísticos descriptivos, el coeficiente de variación y la distribución de frecuencias y porcentajes, los cuales fueron presentados en tablas. Este procedimiento permitió identificar y comprender el comportamiento de los datos en cada uno de los constructos analizadas. Asimismo, se realizaron las pruebas de normalidad de las variables lo que permitió identificar el estadístico correcto para las pruebas inferenciales.

2.8. Aspectos éticos

En este análisis, fue prioritario la privacidad de los datos del personal, así como las respuestas que cada uno ha proporcionado, fueron considerados como elementos éticos y cruciales. Asimismo, se obtuvo el consentimiento informado, subrayando la importancia de su participación en la realización del estudio y la comprobación científica de los descubrimientos aportados, basándose en la promoción de información veraz y comprobable. El investigador no implicó intereses económicos personales en la realización de la investigación. Finalmente, se satisfacen los estándares éticos requeridos por la universidad y la originalidad de la información.

3. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos de variables

Tabla 6

Especificación descriptiva de las variables

Variable	Escala	Colaboradores	Porcentaje
Gestión de Personal	Malo	4	13,3
	Regular	23	76,7
	Bueno	3	10,0
Comunicación Asertiva	Malo	4	13,3
	Regular	21	70,0
	Bueno	5	16,7

Los hallazgos para la variable gestión del personal indicados en la Tabla 6 señalan que el 76.7% indican que se gestiona en un intervalo regular, el 13.3% indican que gestiona en un intervalo malo y el 10% consideran una buena gestión. Igualmente, en la comunicación asertiva, el 70% lo valoran como regular, el 13.3% lo consideran como mala y el 16.7% lo valoran de forma positiva.

3.2. Resultados de dimensiones

Tabla 7

Especificación descriptiva de la variable 1

Dimensión	Escala	Colaboradores	Porcentaje
Incorporación de personal	Malo	7	23,3
	Regular	20	66,7
	Bueno	3	10,0
Capacitación y desarrollo	Malo	7	23,3
	Regular	21	70,0
	Bueno	2	6,7
Evaluación del desempeño	Malo	6	20,0
	Regular	21	70,0
	Bueno	3	10,0
Relaciones laborales	Malo	4	13,3
	Regular	22	73,3
	Bueno	4	13,3
Seguridad y bienestar laboral	Malo	6	20,0
	Regular	22	73,3
	Bueno	2	6,7

Los hallazgos de los factores asociados a la primera variable expresadas en la Tabla 7 demuestran respecto a la incorporación de personal el 66.7% lo evalúa como regular, el 23.3% lo evalúa en un intervalo malo y el 10% lo evalúa como bueno; esto demuestra que la empresa es poco rigurosa en los filtros que se encuentren relacionados al perfil necesario.

Respecto a la capacitación y desarrollo, el 70% lo evalúa como regular, el 23.3% lo evalúa en un intervalo malo y el 6.7% lo evalúa como bueno; esto demuestra que existe un plan de capacitación ineficiente que no contribuye al desarrollo del personal.

Respecto a la evaluación, el 70% se evalúa como regular, el 20% se evalúa como malo y el 10% se evalúa como bueno; esto evidencia que existe deficiencia en la capacitación que afecta directamente a la evaluación que presenta el personal.

Respecto a las relaciones laborales, el 73.3% lo evalúa como regular, el 13.3% lo evalúa en un intervalo malo y el 13.3% lo evalúa como bueno; esto evidencia que las relaciones entre el personal no son las adecuadas lo que afecta al clima de la empresa.

Finalmente, en de seguridad y bienestar laboral, el 73.3% opina que es de alcance regular, el 20% lo califica en un intervalo bajo y el 6.7% indica que es de nivel bueno; esto sugiere que la compañía debe mejorar su plan de salud en el trabajo.

Tabla 8

Especificación descriptiva de la variable 2

Dimensión	Escala	Colaboradores	Porcentaje
Escucha activa	Malo	9	30,0
	Regular	16	53,3
	Bueno	5	16,7
Asertividad	Malo	8	26,7
	Regular	18	60,0
	Bueno	4	13,3
Información precisa	Malo	6	20,0
	Regular	21	70,0
	Bueno	3	10,0
Empatía	Malo	9	30,0
	Regular	15	50,0
	Bueno	6	20,0

Los resultados de los factores asociados a la comunicación asertiva expresadas en la Tabla 8 demuestran respecto a la escucha activa el 53.3% lo califica como un alcance regular, el 30% indica que es de escala mala y el 16.7% indica que es de escala buena; esto demuestra que la prestación de atención entre colaboradores y jefe es deficiente, repercutiendo en las actividades diarias.

Respecto al asertividad, el 60% indica que es de escala regular, el 26.7% indica que es de escala mala y un 13.3% indica que es de escala buena; este índice demuestra que el estilo que se aplica actualmente presenta deficiencias.

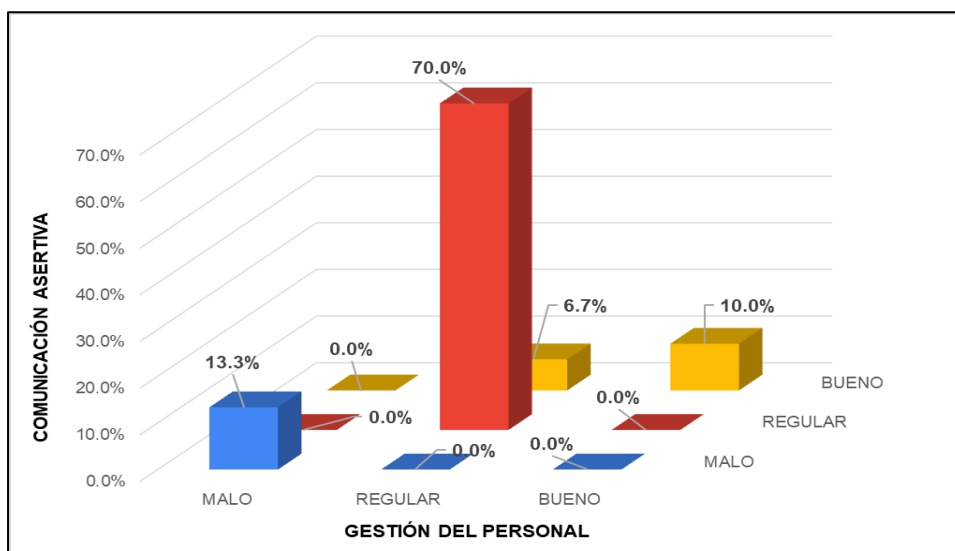
Respecto a la información precisa, el 70% indica que es de escala regular, el 20% indica que es de escala mala y el 10% indica que es de escala buena; estos indicadores revelan en gran medida las carencias de una comunicación clara entre los empleados de la compañía.

Finalmente, respecto a la empatía, el 50% indica que es de escala regular, el 30% indica que es de escala mala y el 20% indica que es de escala buena; estos resultados muestran un regular perfil empático que existe entre los colaboradores en la empresa con la condición a mejorarlas.

3.3. Tabla cruzada

Figura 1

Cruce de valores



En la Figura 1 muestra los alcances descriptivos relacionales de las variables, donde se evidencian que el 13.3% de los trabajadores indican que los constructos están asociadas en un rango malo, el 70% de los trabajadores indican que las variables están asociadas en un rango regular y el 10% de los trabajadores indican que las variables están asociadas en un rango bueno.

3.4. Prueba de normalidad

H₀. Las variables demuestran ser normales.

H_a. Las variables difieren de ser normales.

Tabla 9

Evaluación de la normalidad

	Estadística	gl.	Sig.
Gestión de personal	,900	30	,000
Comunicación asertiva	,928	30	,000

En la Tabla 9 se presenta la normalidad de las variables de acuerdo con la prueba Shapiro-Wilk, se evidencia un valor Sig. de 0.000 estando por debajo de 0.05, explicando que los puntajes de los constructos no demuestran tener una normalidad.

3.5. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Tabla 10

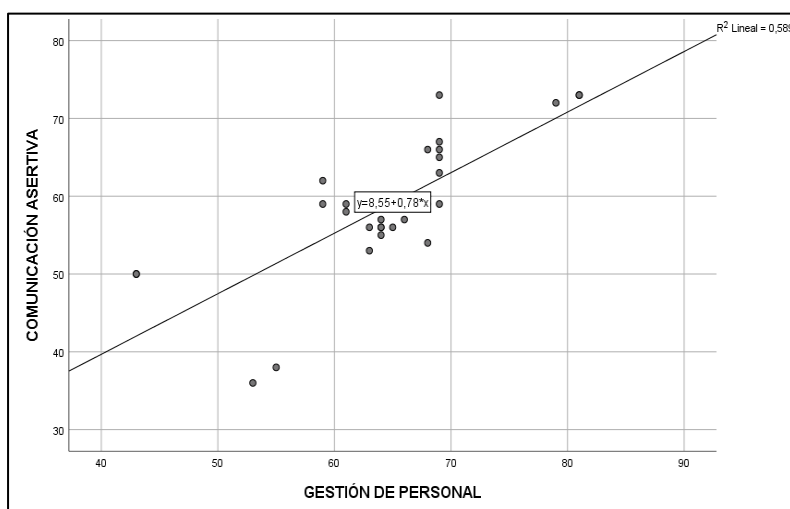
Prueba relacional del supuesto general

			Comunicación asertiva
Rho de	Gestión de	Coef. De correlación	,794**
Spearman	personal	Sig.(bilateral)	,000
		N	30

Los valores indicados en la Tabla 10, muestran un p valor de 0,000 evidenciando la presencia de una asociación entre las variables. Asimismo, se evidencia un valor de ,794 demostrando que las variables muestran un nivel de correlación alto en la empresa del rubro de muebles.

Figura 2

Gráfico de dispersión



El diagrama de la Figura 2 muestra una tendencia directa y positiva entre las variables gestión del personal y comunicación asertiva. Se entiende que en la medida que las calificaciones de la gestión del personal sean más elevadas, también lo serán las puntuaciones de la variable comunicación asertiva.

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 11

Prueba relacional del supuesto específico 1

		Comunicación asertiva	
Rho de	Incorporación de	Coef. De correlación	,692**
Spearman	personal	Sig. (bilateral)	,001
		N	30

Los valores indicados en la Tabla 11, muestran un p valor de 0,000 evidenciando la presencia de una asociación entre el factor y la variable. Asimismo, se evidencia un valor de ,692 demostrando que los aspectos medidos muestran un nivel de correlación alto en la empresa del rubro de muebles.

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 12

Prueba relacional del supuesto específico 2

		Comunicación asertiva	
Rho de	Capacitación y	Coef. de correlación	,652**
Spearman	desarrollo	Sig. (bilateral)	,009
		N	30

Los valores indicados en la Tabla 12, muestran un p valor de 0,000 evidenciando la presencia de una asociación entre el factor y la variable. Asimismo, se evidencia un valor de ,652 demostrando que los aspectos medidos muestran un nivel de correlación alto en la empresa del rubro de muebles.

Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 13

Prueba relacional del supuesto específico 3

		Comunicación asertiva	
Rho de	Evaluación del	Coef. de correlación	,735**
Spearman	desempeño	Sig.(bilateral)	,000
		N	30

Los valores indicados en la Tabla 13, muestran un p valor de 0,000 evidenciando la presencia de una asociación entre el factor y la variable. Asimismo, se evidencia un valor de ,735 demostrando que los aspectos medidos muestran un nivel de correlación alto en la empresa del rubro de muebles.

Prueba de hipótesis específica 4

Tabla 14

Prueba relacional del supuesto específico 4

			Comunicación asertiva
Rho de	Relaciones	Coef. de correlación	,823**
Spearman	laborales	Sig.(bilateral).	,000
		N	30

Los valores indicados en la Tabla 14, muestran un p valor de 0,000 evidenciando la presencia de una asociación entre el factor y la variable. Asimismo, se evidencia un valor de ,823 demostrando que los aspectos medidos muestran un nivel de correlación alto en la empresa del rubro de muebles.

Prueba de hipótesis específica 5

Tabla 15

Prueba relacional del supuesto específico 5

			Comunicación asertiva
Rho de	Seguridad y	Coef. de correlación	,841**
Spearman	bienestar laboral	Sig.(bilateral).	,000
		N	30

Los valores indicados en la Tabla 15, muestran un p valor de 0,000 evidenciando la presencia de una asociación entre el factor y la variable. Asimismo, se evidencia un valor de ,841 demostrando que los aspectos medidos muestran un nivel de correlación alto en la empresa del rubro de muebles.

4. DISCUSIÓN

Este estudio buscó establecer el nivel de relación que presenta la gestión del personal y la comunicación asertiva en una empresa del rubro de muebles Villa El Salvador – 2024. Conseguir este objetivo demandó de la aplicación de dos instrumentos de recojo de información que previamente pasaron por validez de especialistas y pasaron por criterios de consistencia demostrando valores de ,923 para la prueba de la primera variable y ,930 para la prueba de la segunda variable demostrando que son pruebas idóneas para la recolección de información.

En relación con la verificación de la hipótesis general, los hallazgos derivados del coeficiente de Spearman evidencian que existe una asociación positiva de magnitud elevada entre la gestión del personal y la comunicación asertiva en una empresa del rubro de muebles Villa El Salvador ($\rho=,794$; $\text{Sig.}=0,000$). Estos se comparan con los de Barrera y Palencia (2021) cuando determina que dichas variables están asociadas en un intervalo alto ,739 y p valor de 0.000. Del mismo modo, se compara con los de Santos (2024) quien determinó un coeficiente de correlación de 0,764 con un nivel de significancia de 0,000, lo que evidencia una relación de intensidad elevada entre las variables analizadas. Estos hallazgos respaldan lo señalado por Santos (2024), quien sostiene que una comunicación interna clara y eficaz resulta fundamental para fortalecer el compromiso del personal, promoviendo interacciones más asertivas y una mejora sostenida en las actitudes dentro de la organización. Esta relación entre las variables se sustenta en diversas teorías que explican cómo el comportamiento humano, la motivación y la interacción social impactan de forma directa con el rendimiento organizacional. Estas teorías ofrecen bases sólidas para comprender por qué una gestión efectiva del personal necesita incorporar el aspecto asertivo como competencia esencial.

En cuanto a la comprobación de la hipótesis específica 1, el análisis realizado a través del coeficiente Rho de Spearman evidencia que la dimensión incorporación de personal mantiene una asociación positiva de alta intensidad con la comunicación asertiva en una empresa del sector muebles ($\rho=,692$; $\text{Sig.}=0,000$). Los resultados se comparan con los de Salinas et al. (2024) quien concluye que la incorporación de personal y las relaciones interpersonales tienen una correlación positiva moderada ($,590$, $\text{Sig.}=0,01$) lo que reafirma la hipótesis. Asimismo, se contrasta con el estudio de Espinoza y Gallegos (2020) quien sostiene que el proceso de incorporación de personal resulta fundamental dentro de la organización, ya que posibilita reconocer

las competencias y capacidades requeridas para desempeñar adecuadamente los cargos, favoreciendo así el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. La teoría afirma que la incorporación del personal es un proceso primordial en gestionar el talento del personal, ya que determina cómo se adapta el nuevo colaborador a la cultura, normas y dinámicas de la organización. Este proceso será exitoso y esencial al aplicar la comunicación asertiva, que permite transmitir información con claridad, empatía y respeto, favoreciendo la confianza, la comprensión mutua y la integración efectiva.

En relación con la verificación de la hipótesis específica 2, el análisis efectuado mediante el coeficiente Rho de Spearman evidencia que la dimensión capacitación y desarrollo presenta una asociación positiva de alta magnitud con la comunicación asertiva en una empresa del sector muebles ($\rho=,652$; $\text{Sig.}=0.000$). Estos resultados se contrastan con los alcanzados por Rojas (2022) quienes afirman que la capacitación y la comunicación se relacionan de forma muy alta ($\rho=0,900$) lo que reafirma lo planteado en la hipótesis. Asimismo, se contrasta con los estudios de Barrera y Palencia (2021) quienes encuentran una correlación alta entre la capacitación y la comunicación asertiva ($r=,739$; $p = 0.000$) indicando que es importante desarrollar capacitaciones en el personal de acuerdo con las necesidades de la empresa y mediante una correcta comunicación. Diversas teorías sustentan esta relación, demostrando que el aprendizaje y la mejora del desempeño dependen en gran medida de una comunicación interpersonal eficaz y asertiva. La capacitación y el desarrollo son procesos estratégicos orientados a mejorar las competencias y la comunicación asertiva actúa como un instrumento facilitador del aprendizaje, ya que permite que la información fluya con claridad, fomenta el respeto mutuo y crea un ambiente de confianza necesario para el intercambio de ideas y experiencias.

En cuanto a la comprobación de la hipótesis específica 3, los resultados derivados del coeficiente Rho de Spearman indican que la dimensión evaluación del desempeño mantiene una relación positiva de alta intensidad con la comunicación asertiva en una empresa del sector muebles ($\rho=,735$; $\text{Sig.}=0.000$). Estos resultados son similares a los alcanzados por Rojas (2022) quien encontró una correlación muy alta entre la evaluación del personal y la comunicación asertiva ($\rho=,900$) lo que determina que es importante evaluar el desempeño y realizar un feedback positivo y constructivo mediante una comunicación asertiva. Asimismo, coincide con los alcances de Santos (2024) quien encontró una correlación alta entre la evaluación del

desempeño y la comunicación asertiva ($r_s=,764$) lo que afirma lo planteado en la hipótesis. La teoría de las relaciones humanas que plantea que la productividad y satisfacción laboral dependen en gran medida del trato humano, la motivación y la comunicación interpersonal. En tal sentido, la evaluación del desempeño, la aplicación de una comunicación asertiva permite reconocer los logros del trabajador, brindar retroalimentación positiva y corregir debilidades.

En relación con la verificación de la hipótesis específica 4, el análisis realizado mediante el coeficiente Rho de Spearman evidencia que la dimensión relaciones laborales presenta una asociación positiva de elevada magnitud con la comunicación asertiva en una empresa del sector muebles ($\rho=,823$; $\text{Sig.}=0.000$). Estos resultados son contrastados por los estudios de Ñique (2023) quien afirma que las relaciones laborales y la comunicación se correlacionan de forma positiva alta (0,710), esto afirma que la comunicación es importante para establecer relaciones laborales sólidas. Del mismo modo, se compara con los alcanzados por Guanoquiza (2024) quien concluyó que las relaciones laborales se correlacionan con la comunicación interna de forma alta ($r_s=,749$) lo que reafirma el planteamiento de la hipótesis. Diversas teorías explican cómo ambos constructos se conectan, sustentando que una comunicación asertiva fortalece la convivencia, la productividad y la justicia laboral; tal es así que la comunicación asertiva se convierte en una herramienta fundamental, pues permite expresar opiniones, resolver conflictos y negociar acuerdos de manera respetuosa y efectiva.

Por último, en cuanto a la comprobación de la hipótesis específica 5, los resultados obtenidos a partir del coeficiente Rho de Spearman indican que la dimensión seguridad y bienestar laboral mantiene una relación positiva de alta intensidad con la comunicación asertiva en una empresa del sector muebles ($\rho=,841$; $\text{Sig.}=0.000$). Estos son comparados con los de Cornejo (2023) quien afirma que la seguridad y la gestión del talento están asociadas en un intervalo alto ($r=,745$; $\text{Sig.}=0,000$) lo que afirma que la comunicación es primordial en la generación de un ambiente de seguridad y bienestar cumplimiento con el plan de contingencia y prevención de accidentes en la empresa. Asimismo, se contrasta con los estudios de Guanoquiza (2024) que concluye que la seguridad y bienestar laboral incide de forma positiva con la comunicación asertiva ($r_s=,780$), estos resultados son fundamentales y explicados por Deluich (2023) cuando afirma que la seguridad y salud laboral en una empresa es de vital importancia, ya que además de procurar el más alto bienestar

físico, mental y social de los empleados, se busca establecer y sostener un medio ambiente de trabajo seguro y sano. Diversas teorías explican cómo ambas dimensiones se complementan para fortalecer la salud organizacional y el desarrollo humano en el trabajo, tal es así que la seguridad y el bienestar laboral buscan garantizar que los trabajadores desarrollen sus funciones en condiciones físicas, psicológicas y sociales adecuadas, libres de riesgos y con una sensación de equilibrio y satisfacción. Por su parte, la comunicación asertiva cumple un rol clave en este proceso, pues permite transmitir normas, prevenir accidentes, manejar conflictos y atender necesidades emocionales, todo dentro de un marco de respeto y colaboración.

5. CONCLUSIONES

En primer lugar, se determina que las variables están asociadas desde la connotación del personal de una empresa de muebles Villa El Salvador se relaciona de forma positiva alta ($\rho=,794$; p valor = 0.000). Se entiende que gestionar adecuadamente el personal incide en el nivel de comunicación que optimiza las funciones de una empresa.

Del mismo modo, se determina que la incorporación del personal y la comunicación asertiva de una empresa del rubro de muebles Villa El Salvador se relacionan en un intervalo alto ($\rho=,692$; p valor = 0.000). Se entiende que los métodos de incorporación del personal afectan el nivel de comunicación efectiva que debe tener la empresa.

Asimismo, se determina que el desarrollo de la capacitación y la comunicación asertiva de una empresa del rubro de muebles se relacionan en un intervalo alto ($\rho=,652$; p valor = 0.000). Se entiende que la forma en que se desarrollan las capacitaciones afecta la comunicación entre los miembros de una empresa.

En la misma línea, se determina que la evaluación de las funciones y la comunicación asertiva en una empresa del rubro de muebles Villa El Salvador se relaciona de forma positiva alta ($\rho=,735$; p valor = 0.000). Se entiende que las formas como se evalúa el personal viene afectando el nivel de comunicación asertiva de la empresa.

Asimismo, se determina que las relaciones laborales y la comunicación asertiva en una empresa del rubro de muebles se relaciona de forma positiva alta ($\rho=,823$; p valor = 0.000). Se entiende que las relaciones laborales en la empresa son afectadas por una falta de comunicación asertiva entre los colaboradores de la organización.

Finalmente, se determina que la seguridad y bienestar laboral y la comunicación asertiva en una empresa del rubro de muebles se relacionan en un intervalo alto ($\rho=,841$; p valor = 0.000). Se entiende que el cumplimiento del plan de seguridad y bienestar laboral impacta en la efectividad de la comunicación asertiva que se observa entre los integrantes de la empresa.

6. RECOMENDACIONES

En primer término, se recomienda la implementación de mejoras en la forma de gestionar el personal de tal forma que optimice los canales de comunicación y como consecuencia permita el logro de objetivos de la empresa.

Del mismo modo, se recomienda a los directivos conformar un equipo especializado que aplique pruebas psicométricas que permita conocer las capacidades y destrezas que tiene el personal en función con el perfil de puesto al que postula.

Asimismo, se recomienda a los directivos desarrollar un programa de capacitación orientado a optimizar y profesionalizar las capacidades del personal de acuerdo con el puesto en que se desenvuelve.

En la misma línea, se recomienda a los directivos implementar estrategias de comunicación asertiva entre evaluadores y colaboradores que permita fortalecer la confianza entre evaluador y evaluado, mejorar la receptividad ante la retroalimentación, y elevar el desempeño convirtiendo la evaluación en una oportunidad de desarrollo y aprendizaje continuo.

Otra recomendación importante es la implementación de estrategias integrales orientadas a fortalecer la comunicación, la colaboración y el sentido de pertenencia entre los trabajadores y los jefes.

Por último, se recomienda a los directivos implementar una estrategia de gestión preventiva que priorice la salud física, mental y emocional del personal, tener un entorno seguro y saludable no solo reduce riesgos en el trabajo, sino que busquen incrementar la producción, mejorar el compromiso y que el personal se sienta satisfecho.

REFERENCIAS

- Alberti, R., & Emmons, M. (1970). *Your perfect right: A guide to assertive behavior*. Impact Publishers.
- Alfaro, L. (2023). Consideraciones teóricas y metodológicas para una investigación fraseológica interdisciplinar. *Chakiñan, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 1(20), 96–110. <https://doi.org/10.37135/chk.002.20.06>
- Barrera, N., & Palencia, R. (2021). *Incidencia de los canales de comunicación asertiva del talento humano sobre el clima laboral organizacional* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/43307/3/rypalenciab%20%281%29.pdf>
- Bassi, R., Alfonso, E., & Santiago, J. (2012, enero). *El futuro ya está aquí: habilidades transversales en América Latina y el Caribe en el siglo XXI*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El-futuro-ya-est%C3%A1-aquí-Habilidades-transversales-de-América-Latina-y-el-Caribe-en-el-siglo-XXI.pdf>
- Boxall, P., Purcell, J., & Wright, P.. (2019). *The Oxford Handbook of Human Resource Management*. Oxford University Press.
- Briones, F. (2020). Autoestima y acoso escolar en educación media pública y privada de Lima Metropolitana. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada Yachasun*, 4(7), 45–57. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7.0033>
- Cañas, D., & Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Praxis & Saber*, 10(24), 143–165. <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.8936>
- Castro, D. (2022). *Comunicación asertiva y el trabajo en equipo del personal administrativo de un hospital de Durán, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106484>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (10ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano* (5ª ed.). McGraw-Hill Education.

- Cornejo, A. (2023). Inducción del personal y comportamiento organizacional en los trabajadores de las ferreterías, Sullana. *Horizonte Empresarial*, 10(2), 126–138. <https://doi.org/10.26495/rce.v10i2.2669>
- Deluich, J. (2023). *Estudio para la mejora del desempeño en el área de lavado de la empresa Manutex S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]. Repositorio de la Universidad de Lima. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/19709/T018_72028694_T.pdf?sequence=1
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16ª ed.). Pearson.
- Espinoza, M., & Gallegos, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista Científica israel*, 7(2), 39–56. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>
- Fiedler, C. (2023). What do we know about how armed conflict affects social cohesion? A review of the empirical literature. *International Studies Review*, 25(3), 30-48. <https://doi.org/10.1093/isr/viad030>
- Firdaus, A., Feizollah, A., Mostafa, M. M., Sulaiman, A., & Zakaria, Z. (2021). Exploring halal tourism tweets on social media. *Journal of Big Data*, 8(1), 72-90. <https://doi.org/10.1186/s40537-021-00463-5>
- Galarza, C. (2020). *Los alcances de una investigación*. CienciAmérica
- Galleani, R. (2023). *Coaching para competencias laborales: Gestión en talento humano: métodos y estrategias*. Ediciones Olejnik.
- Garavito, Y., Villamizar, A., & Castañeda, L. (2024). Importancia de las habilidades blandas en el contexto laboral: una revisión de la literatura académica. *Innova Research Journal*, 9(3), 1–24. <https://doi.org/10.33890/innova.v9.n3.2024.2531>
- García, A. & Martín, J. (2022). Communication skills and interpersonal relationships in the workplace: Effects on performance and well-being. *European Journal of Psychology Applied to Legal Context*, 14(2), 117–125. <https://doi.org/10.5093/ejpalc2022a10>
- Gómez, G., & Cohen, N. (2020). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: La producción de los datos y los diseños*. Teseo.
- González M. (2021). *La comunicación asertiva, una habilidad fundamental para el convivir*. Pirámide.

- Guanoquiza, L. (2024). *Implicaciones de la personalidad en la seguridad y salud ocupacional*. *Revista Científica de Salud Biosana*, 4(3), 160–168. <https://doi.org/10.62305/biosana.v4i3.167>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2014). *Metodología de la investigación: Las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Macias, T., Bernal, A, Cañarte, C., & Ponce, M. (2022). La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Polo del Conocimiento*, 7(4), 682–695. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3850>
- ManpowerGroup (2021, diciembre). *Escasez de talento 2021: Lo que los trabajadores quieren*. ManpowerGroup. <https://go.manpowergroup.com/talent-shortage-2021>
- Mendoza, M. (2023). Relación entre la empatía y la satisfacción académica en estudiantes universitarios. *Revista de Psicología y Educación*, 35(1), 45–58. <https://doi.org/10.1234/rpe.v35i1.2023>
- Mercer (2024, noviembre). *Global Talent Trends 2024–2025*. Mercer. <https://www.mercer.com>
- Morán, A., González, I., & Barreiro, D. (2023). La comunicación asertiva con fines colaborativos en el contexto universitario. *Revista de la Universidad del Zulia*, 14(41), 332–344. <https://doi.org/10.46925/rdluz.41.17>
- Moza, D., & Rojas, R. (2019). *Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de Seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio de la Universidad Peruana de las Américas. <https://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/801/GESTI%C3%93N%20DE%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES.....pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Ñique, A. (2023). *Dependencia emocional y funcionamiento familiar en estudiantes de una institución educativa en Lima Sur* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/3446/%c3%91iq20Blas%2c%20A.%20B..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Omotunde, O., & Alegbeleye, G. (2021). Talent management practices and job performance of librarians in university libraries in Nigeria. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(2), 102-119. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102319>
- Ortega, D. (2023). *¿Cómo investigar en didáctica de las ciencias sociales?: Fundamentos metodológicos, técnicas e instrumentos de investigación*. Octaedro.
- Pereyra, L. (2022). *Metodología de la investigación*. Klik Editores.
- Pérez, B., & Venegas, H. (2024). Relación del feedback en el desempeño laboral en una empresa constructora. *Revista Científica En Ciencias Sociales*, 6(1), 1–13. <https://doi.org/10.53732/rccsociales/e601106>
- Pezo, S. (2021). *Gestión del talento humano y su influencia en la comunicación interna de la empresa Automotriz Mausuri* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio de la Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2212>
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 190-205. <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>
- Prieto, Y., & Loor, B. (2021). Fundamentos teóricos de la comunicación educativa acerca de la concepción metodológica en la Universidad Tecnológica Ecotec. *Digital Publisher CEIT*, 6(1), 563–579. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.911>
- Robbins, S., & Judge, T. (2019). *Organizational behavior* (18ª ed.). Pearson.
- Rojas, D. (2022). *Gestión del talento humano y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mórrope* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78483/Rafael_R_D-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, G., & Saldarriaga, G. (2022). *Metodología de la investigación*. Acvenisproh Académico.
- Saldaña, A., & De Los Godos, M. (2019). *Metodología de la investigación*. Morata.
- Salinas, M., Riofrío, V., Labanda, C., & Jumbo, G. (2024). La comunicación asertiva en estudiantes de las carreras pedagógicas: una habilidad social necesaria en

- el contexto actual. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 8(2), 2083–2096.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10642
- Santos, T. (2024). The mediating effect of motivation between internal communication and job satisfaction. *Behavioral Sciences*, 14(4), 69.
<https://doi.org/10.3390/bs1404069>
- Santos, T. (2024). The mediating effect of motivation between internal communication and job satisfaction. *Behavioral Sciences*, 14(4), 69-81.
<https://doi.org/10.3390/bs1404069>
- Villadiego, L., & Calics, L. (2022). La gestión del talento humano: elemento catalizador del éxito en las organizaciones actuales. *Revista Dialogus*, 9(1), 67–85.
<https://doi.org/10.37594/dialogus.vi9.731>
- Weber, M. (2023). Digital workplace communication and employee engagement. *Journal of Organizational Behavior*, 44(2), 145–160.
<https://doi.org/10.1002/job.2568>
- World Economic Forum (2023, noviembre). *The Future of Jobs Report 2023*. World Economic Forum. <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2023>
- Zamora, J. (2019). *Metodología de la investigación científica: una guía para principiantes*. Editorial Académica Española.
- Zayas, I. (2020). La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 7(14), 21–42.
<https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/208>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión de personal y comunicación asertiva en los operarios de una empresa del rubro muebles, Villa El Salvador – 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores		
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión de personal y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la incorporación de personal y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024?, ¿Qué relación existe entre la</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la gestión de personal y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador - 2024.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación entre la incorporación de personal y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024, establecer la relación</p>	<p>Hipótesis general La gestión del personal se relaciona de manera significativa con la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024.</p> <p>Hipótesis específicas La incorporación de personal se relaciona de manera significativa con la comunicación asertiva en una empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador. La capacitación y desarrollo se relaciona de</p>	Variable 1: Gestión de personal		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
			Incorporación de personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Cobertura de vacantes - Rotación temprana - Perfil del puesto 	Ordinal
			Capacitación y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de capacitación - Cumplimiento - Aplicación 	
Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de metas - Cumplimiento de la evaluación. - Calificación de evaluación 				
Relaciones laborales.	<ul style="list-style-type: none"> - Clima positivo - Conflictos resueltos - Ausentismo laboral 				

<p>capacitación y desarrollo y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024, ¿Qué relación existe entre la relación entre la evaluación del desempeño y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024?, ¿Qué relación existe entre las relaciones laborales y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024?, finalmente, ¿Qué relación existe entre la seguridad y bienestar laboral y la comunicación</p>	<p>entre la capacitación y desarrollo y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024, establecer la relación entre la evaluación del desempeño y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024, establecer la relación entre las relaciones laborales y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024, finalmente, establecer la relación entre la seguridad y bienestar</p>	<p>manera significativa con la comunicación asertiva en una empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador. La evaluación del desempeño se relaciona de manera significativa con la comunicación asertiva en una empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador. Las relaciones laborales se relacionan de manera significativa con la comunicación asertiva en una empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador. La seguridad y bienestar laboral se relaciona de manera significativa con la comunicación asertiva en una empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador.</p>	Seguridad y bienestar laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Accidentes laborales - Cumplimiento del plan - Participación en el programa de bienestar 		
			Variable 2: Comunicación asertiva			
			Escucha activa	<ul style="list-style-type: none"> - Feedback - Aportación de decisiones. - Expectativas deseadas. 	Ordinal	
			Asertividad	<ul style="list-style-type: none"> - Expresa sus ideas. - Manejo de desacuerdos. - Retroalimentación 		
			Información precisa	<ul style="list-style-type: none"> - Precisión y expectativas - Claridad comunicativa - Exactitud 		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución de conflictos - Comprensión y tolerancia - Comunicarse efectiva - Capacidad para resolver conflictos. 					

asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024?	laboral y la comunicación asertiva en la empresa del rubro de muebles, Villa El Salvador – 2024.				
Diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadísticos utilizados	
Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental	Población: 30 trabajadores Muestra: No considera una muestra	Variable 1: Gestión del personal Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: Comunicación asertiva Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario		Estadísticos descriptivos Tablas y gráficos estadísticos Estadísticos inferenciales: Rho de Spearman	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO GESTIÓN DEL PERSONAL

Instrucciones: Estimado trabajador sírvase leer con detenimiento cada una de las proposiciones y marca la respuesta que considere pertinente de acuerdo con su percepción. No existen respuestas correctas ni incorrecta. Se le pide mucha objetividad en sus respuestas.

Género: Hombre Mujer

Trabajador de la empresa: Si No

En caso sea afirmativo, indique su área: Operativa Tienda Administrativo

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

Ítems		Puntajes				
		1	2	3	4	5
1	El proceso de selección garantiza la cobertura total de los puestos requeridos.					
2	La empresa aplica estrategias efectivas para reducir la rotación temprana del personal nuevo.					
3	Los candidatos seleccionados cumplen con el perfil definido para el puesto					
4	La empresa ofrece suficientes horas de capacitación al personal.					
5	Los jefes supervisan el cumplimiento del plan anual de capacitación.					
6	Los trabajadores aplican los conocimientos adquiridos en las capacitaciones a su labor diaria.					
7	Los trabajadores cumplen con las metas establecidas en su plan de trabajo.					
8	Todos los trabajadores son evaluados de manera objetiva y equitativa.					
9	Los resultados de la evaluación son comunicados y explicados al personal.					
10	El ambiente laboral en la empresa es cordial y colaborativo.					
11	Los conflictos laborales se atienden de manera oportuna y justa.					
12	La empresa analiza las causas del ausentismo para tomar medidas preventivas.					

13	El personal cumple las normas de seguridad establecidas en su área de trabajo.					
14	La empresa realiza inspecciones regulares para verificar las condiciones de seguridad.					
15	Las acciones de bienestar contribuyen al equilibrio físico y emocional del personal.					

CUESTIONARIO COMUNICACIÓN ASERTIVA

Instrucciones: Estimado trabajador sírvase leer con detenimiento cada una de las proposiciones y marca la respuesta que considere pertinente de acuerdo con su percepción. No existen respuestas correctas ni incorrectas. Se le pide mucha objetividad en sus respuestas.

Género: Hombre Mujer

Es trabajador de la empresa: Si No

En caso sea afirmativo, indique su área: operativo Tienda Administrativo

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

Ítems		Puntajes				
		1	2	3	4	5
1	Escucha con atención las opiniones y sugerencias de sus compañeros.					
2	Escucha y considera las ideas de los demás antes de tomar decisiones.					
3	Comprende las expectativas de sus superiores y las toma en cuenta en su desempeño.					
4	Se comunica con confianza sin imponerse sobre los demás.					
5	Expone sus desacuerdos sin generar conflictos innecesarios.					
6	Brinda retroalimentación constructiva a sus compañeros de trabajo.					
7	Se asegura de que los mensajes que comunica coincidan con las expectativas del equipo.					
8	Utiliza un lenguaje adecuado al contexto y al público con el que se comunica.					
9	Evita malentendidos al comunicar información exacta y completa.					
10	Muestra disposición para resolver conflictos de manera pacífica y colaborativa.					
11	Demuestra tolerancia ante los errores de los demás.					
12	Promueve la armonía en el equipo mediante una comunicación empática.					

Anexo 3. Validadores de juicio de expertos

Validación del instrumento: Gestión de Personal
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia
Opinión de aplicabilidad:
Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg./Lic./Ing.:
Casparini O. Victor G. DNI: CE 003787403

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: Comunicación Asertiva
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se hay suficiencia
Opinión de aplicabilidad:
Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg./Lic./Ing.:
Casparini O. Victor G. DNI: CE 003787403

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: _____ **GESTION DEL PERSONAL** _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Graciela Margot Vejarano García**

DNI: **17936741**

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: _____ **COMUNICACIÓN ASERTIVA** _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Graciela Margot Vejarano García**

DNI: **17936741**

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento: Gestión del Personal

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.:

Ruiz Gutierrez Miguel Stefano

DNI: 45970839

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: Comunicación Asertiva

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.:

Ruiz Gutierrez Miguel Stefano Ruiz

DNI: 45970839

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

HUARCAYA URBANO Flor María
6. TESIS PARA REPOSITORIO _ FLOR HUARCAYA URBANO.docx

Similitud 20% Marcas de alerta Escritura con IA --%

TESIS

**GESTIÓN DE PERSONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA
EN LOS OPERARIOS DE UNA EMPRESA DEL RUBRO
MUEBLES, VILLA EL SALVADOR – 2024**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Autora
HUARCAYA URBANO, Flor María (ORCID: 0009-0009-2504-3000)

Página 1 de 52 11658 palabras 162%

repositorio
to (ORCID: 0000-0003-0128-0123)

20% Similitud general Filtros

Fuentes
Mostrar las fuentes solapadas

- 1 Internet repositorio.autonoma.edu.pe 13%
94 bloques de texto 1238 palabras coincidentes
- 2 Internet repositorio.ucv.edu.pe 1%
15 bloques de texto 140 palabras coincidentes
- 3 Trabajos enviados

Anexo 5. Carta de autorización de la empresa



Villa el Salvador, 20 de noviembre del 2024

Señores
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ
Presente.

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al Sr(a) **Flor Maria Huarcaya Urbano** identificado con DNI 46517313 y **Lucero Estefani Gonzales Berrocal** identificado con DNI 75709049 a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título:

“Gestión de Personal y Comunicación Asertiva”

Estas actividades fueron realizadas en los meses de Setiembre, Octubre y Noviembre en la Parcela II MZA E-3 Lt 02 Parque Industrial Villa el Salvador, Lima, Perú, respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa Muebles Inti Spa.

El Sr(a) **Flor Maria Huarcaya Urbano** y **Lucero Estefani Gonzales Berrocal** contó con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores, quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencialidad.

Atentamente,

Jesús Castro
Administrador

Parcela II MZA E-3 Lt 02 Parque Industrial Villa el Salvador, Lima, Perú
982569206 / 992081397

