

INTERROGANTES	CATEGORIA	PROPOSITO	TEORIA	UNIDA DE ANALISIS	ITEMS
<div><div></div><div>1- ¿EL PERSONAL PRACTICA LA EXPRESIÓN CLARA Y DIRECTA EN SUS INTERACCIONES?</div></div>	EXPRESION	DIAGNOSTICO	CABALLO 2007	<div><div>•</div>Uso de mensajes claros y directos. (1)</div> <div><div>•</div>Evaluación de la coherencia comunicativa. (2)</div> <div><div>•</div>Aplicación de la escucha activa. (3)</div> <div><div>•</div>Manifestación de comprensión empática. (4)</div>	<div>(1)</div> <div>(2)</div> <div>(3)</div> <div>(4)</div>
<div><div></div><div>2- ¿LOS EMPLEADOS EMPLEAN LA ESCUCHA ACTIVA Y EMPATÍA EN SUS CONVERSACIONES</div></div>	COMPRESION	DESARROLO	GORDON 2000	<div><div>•</div>Retroalimentación constructiva. (5)</div> <div><div>•</div>Valoración de la confianza en el equipo. (6)</div> <div><div>•</div>Reducción de conflictos interpersonales. (7)</div> <div><div>•</div>Mejora en la resolución de problemas. (8)</div>	<div>(5)</div> <div>(6)</div> <div>(7)</div> <div>(8)</div>
<div><div></div><div>3- ¿ES RELEVANTE PARA LA EMPRESA FOMENTAR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL ÁREA LABORAL?</div></div>	RELEVANCIA	EVALUACION	Alberti & Emmons (2017)	<div><div>•</div>Incremento del bienestar laboral. (9)</div> <div><div>•</div>Percepción de un ambiente colaborativo. (10)</div> <div><div>•</div>Evaluación del clima organizacional. (11)</div> <div><div>•</div>Impacto en la productividad. (12)</div>	<div>(9)</div> <div>(10)</div> <div>(11)</div> <div>(12)</div>