

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



**Comunicación asertiva y clima organizacional de la  
Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes 2023**

**TESIS**

Para optar el título profesional de licenciado en Ciencias de la  
Comunicación

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Comunicación, Sociedad, Cultura, Organizaciones y Medio Ambiente

**AUTORA:**

Bach. Carla Emilia Vincés Zarate

**Tumbes, 2023**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



**Comunicación asertiva y clima organizacional de la  
Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes 2023**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

Dr. Sherly Francisco Izquierdo Valladares (Presidente)

---

Dr. Karl Vladimir Mena Farfán (Secretario)

---

Mg. Wilmer Rafael Chorres Saldarriaga (Vocal)

---

**Tumbes, 2023**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



**Comunicación asertiva y clima organizacional de la  
Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes 2023**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido  
y forma.**

Vinces Zarate Carla Emilia (Autor)

Código ORCID: 0009-0001-2948-5270

Mg. Hidalgo Sandoval Cristhiam Jacob (Asesor)

Código ORCID: 0000-0003-4806-9907

Dr. Samuel David Ancajima Mena (Co-asesor)

Código ORCID: 0000-0001-7871-5696

**Tumbes, 2023**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

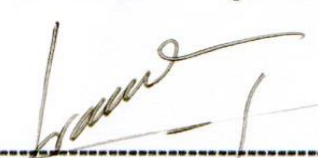
En la ciudad de Tumbes, siendo las once horas del día miércoles 26 de junio del 2023, a través de la modalidad presencial en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNTUMBES, se reunieron los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DECANAL nº 003-2023/UNTUMBES-FACSO-D. y RESOLUCIÓN Nº 048-2022/UNTUMBES-FACSO-D.; que modifica el título, el Dr. Sherly Francisco Izquierdo Valladares (Presidente), Dr. Karl Vladimir Mena Farfán (Secretario), Mg. Wilmer Rafael Chorres Saldarriaga (Vocal), para evaluar la sustentación de la tesis titulada: "Comunicación asertiva y clima organizacional de la municipalidad distrital de la cruz, Tumbes 2023", Presentada por la bachiller Carla Emilia Vines Zarate de la Escuela Ciencias de la Comunicación de la FACSO, Universidad Nacional de Tumbes.


A las once horas y quince minutos de acuerdo a lo estipulado por el Reglamento respectivo, el presidente del Jurado dio por iniciado el acto.


Luego de la exposición del trabajo, la formulación de preguntas y la deliberación del jurado la declararon **APROBADA** por unanimidad con el calificativo de **(1.7)** calificándola como **Muy Buena**.

Por tanto, la Bach Carla Emilia Vines Zarate queda **APTA** para que prosiga sus trámites administrativos, a fin de que se le expida el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Siendo las once horas con cuarenta minutos, el presidente del Jurado dio por concluido el presente acto académico, indicando el veredicto del jurado y para mayor constancia de lo actuado firmaron en señal de conformidad todos los integrantes del jurado.

  
-----  
Dr. Sherly Francisco Izquierdo Valladares  
Presidente del Jurado

  
-----  
Dr. Karl Vladimir Mena Farfán  
Secretario

  
-----  
Mg. Wilmer Rafael Chorres Saldarriaga  
Vocal

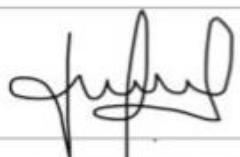
# Comunicación asertiva y clima organizacional de la Municipalidad Distrital de la Cruz, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>18%</b>	<b>18%</b>	<b>5%</b>	<b>%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>9%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>www.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.usmp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>bibdigital.epn.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>revistas.ujat.mx</b> Fuente de Internet	

  
CRISTHIAM JACOB HIDALGO SANDOVAL  
DNI 44752528  
Código ORCID: 0000-0003-4806-9907

		<1 %
10	repositorio.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
11	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.ulasalle.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	s3.amazonaws.com Fuente de Internet	<1 %
16	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
17	revistas.uned.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.uti.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
19	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %



CRISTHIAM JACOB HIDALGO SANDOVAL  
DNI 44752528  
Código ORCID: 0000-0003-4806-9907

21	<a href="http://biblioteca.usac.edu.gt">biblioteca.usac.edu.gt</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://repositorio.unesum.edu.ec">repositorio.unesum.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://intellectum.unisabana.edu.co">intellectum.unisabana.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://repositorio.uandina.edu.pe">repositorio.uandina.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
25	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
26	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="http://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



CRISTHIAM JACOB HIDALGO SANDOVAL  
DNI 44752528  
Código ORCID: 0000-0003-4806-9907

## **DEDICATORIA:**

El presente estudio de investigación se lo dedico: A mi hija Arlet Valentina, por ser el motivo que me impulsó a salir adelante y tomar un rumbo diferente en mi vida, pese a no estar conmigo físicamente. A mis padres por darme su apoyo incondicional en todo momento, por motivarme a seguir adelante y confiar nuevamente en mi para ser una buena profesional, convirtiéndose en una parte fundamental en mi formación académica y en mi vida personal. A mi tía Teresa del Socorro Vines Carrasco, por orientarme, por ayudarme y por darme los mejores consejos para culminar la carrera de forma objetiva.

**Carla Emilia**



## **AGRADECIMIENTO:**

Mi estima por la asesoría al Mg. Cristhiam Jacobo Hidalgo Sandoval por el apoyo brindando en el periodo del proceso de la elaboración del estudio de investigación. Su paciencia y confianza fueron fundamentales para lograr culminar uno de mis objetivos personales.

A los docentes de la Universidad Nacional de Tumbes, pertenecientes a la Escuela Profesional Académica Ciencias de la Comunicación, en especial al docente, Aníbal Mejía Benavides, que, gracias a la paciencia, exigencia y a sus conocimientos impartidos desde el octavo ciclo, fueron vitales para elaborar un estudio de investigación científico de forma correcta.

A mis amigos; Oliver, Ximena, Cristoferhs, Nallely y Andrés, por haber sido parte de la gran travesía académica, para seguir a flote apoyándonos mutuamente y lograr culminar la carrera, logrando ser buenos profesionales a servicio de la sociedad de esta noble y gran carrera de ciencias de la comunicación.

**La autora.**

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
Carátula y primera página	i
Carátula firmada por el jurado	ii
Carátula de originalidad	iii
Copia de acta de sustentación	iv
Dedicatoria	viii
Agradecimiento	ix
Índice de general	x
Índice de cuadros	xi
Índice de figuras	xii
Índice de anexos	xiii
Resumen	xiv
Abstrac	xv
I. Introducción	16
II. Revisión literaria	21
III. Métodos y materiales	40
IV. Resultados y discusión	49
V. Conclusiones	56
VI. Recomendaciones	57
VII. Referencias bibliográficas	58
Anexos	65

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
<b>Cuadro 1:</b> Operacionalización de las variables.	41
<b>Cuadro 2:</b> Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes, 2023.	44
<b>Cuadro 3:</b> Nivel de relación entre las variables comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes, 2023.	49
<b>Cuadro 4:</b> Resultados del comportamiento de la variable comunicación asertiva en la Municipalidad Distrital de La Cruz.	50
<b>Cuadro 5:</b> Resultados del comportamiento de la variable clima organizacional en la Municipalidad Distrital de La Cruz.	51
<b>Cuadro 6:</b> Nivel de correlación y prueba de hipótesis entre las variables comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes, 2023.	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 1:</b> Distribución porcentual de la relación entre las variables comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes, 2023.	50
<b>Figura 2:</b> Distribución porcentual del comportamiento de la variable comunicación asertiva en la Municipalidad Distrital de La Cruz.	51
<b>Figura 3:</b> Distribución porcentual del comportamiento de la variable clima organizacional en la Municipalidad Distrital de La Cruz.	52

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 1:</b> Matriz de consistencia del estudio de investigación comunicación asertiva y clima organizacional.	65
<b>Anexo 2:</b> Instrumento aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes.	69
<b>Anexo 3:</b> Constancia de validación del instrumento de investigación.	74
<b>Anexo 4:</b> Escala de confiabilidad – Alfa de CronBach.	75
<b>Anexo 5:</b> Evidencias del recojo de información	78
<b>Anexo 6:</b> Procesamiento de análisis de los datos estadísticos	79

## RESUMEN

El estudio de investigación intitulado: “Comunicación asertiva y clima organizacional de la Municipalidad Distrital de La Cruz, 2023”, tiene como designio identificar cómo la comunicación asertiva influye en el clima organizacional logrando que los trabajadores ejerzan sus laboras de manera objetiva y coordinada. La investigación tuvo como objetivo: “Determinar la relación de las variables de comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes, 2023”. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo de estudio correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal; empleándose como instrumento de investigación el cuestionario, con una muestra de 52 trabajadores; la significancia de correlación ese realizó con la prueba no paramétrica *Rho Spearman*, cuyo valor fue 0.633 indicando una correlación positiva moderada y su significancia bilateral es de 0.000 lo que implica que se acepta la hipótesis de investigación. Se concluye, el 52 % de trabajadores perciben un nivel “Regular” entre comunicación asertiva y clima organizacional; el 25% califican un nivel “Regular” en comunicación asertiva y “Baja” entre clima organizacional; asimismo, el 13% posee un nivel “Buena” entre ambas variables. Por lo tanto, los resultados demostraron la importancia que tiene la comunicación asertiva dentro del clima organizacional, lo cual es necesario que se realicen acciones que permitan mitigar el problema dentro de la entidad

**Palabras claves:** Comunicación asertiva, clima organizacional, estrategias asertivas, estilos asertivos, comunicación precisa.

## ABSTRACT

The research study entitled: "Assertive communication and organizational climate of the District Municipality of La Cruz, 2023", aims to identify how assertive communication influences the organizational climate, making workers carry out their work in an objective and coordinated manner. The objective of the research was: "Determine the relationship between the variables of assertive communication and organizational climate in the District Municipality of La Cruz, Tumbes, 2023". Quantitative approach research, correlational study type, non-experimental design, cross-sectional; The questionnaire was used as a research instrument, with a sample that was made up of 52 workers from the District Municipality of La Cruz, Tumbes; which allowed to measure the level of confirmation significance between the study variables of assertive communication and organizational climate, through a non-parametric Rho Spearman test of 0.633 indicating a moderately positive confirmation. It is concluded that 52% of workers perceive a "Regular" level between assertive communication and organizational climate; 25% rate a "Regular" level in assertive communication and "Low" in organizational climate; As a consequence, 13% have a "Good" level between both variables. Therefore, the results demonstrated the importance of assertive communication within the organizational climate, which is necessary to carry out actions that can mitigate the problem within the entity.

**Keywords:** Assertive communication, organizational climate, assertive strategies, assertive styles, precise communication.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las entidades públicas enfrentan situaciones internas que varían la productividad y las condiciones de trabajo para el buen desenvolvimiento laboral en sus trabajadores. Sin embargo, es fundamental que se preste atención al tema del clima organizacional; dado que, si se obtiene un ambiente laboral armónico y equilibrado los trabajadores desarrollarán correctamente sus funciones; de esta manera, se le brindará un buen servicio al usuario. La investigación describe las variables de estudio comunicación asertiva y clima organizacional, que en el transcurso del estudio es importante determinar la relación entre ambas variables y describir la realidad problemática.

Según Sumba et ál. (2022) en su artículo científico expresa que, la atribución del clima organizacional interviene como factor en el desenvolvimiento de actividades laborales de manera interna y externa en las MIPYMES en Ecuador, siendo la primera causa del problema la falta de motivación por parte de los colaboradores, esto se debe a la precaria comunicación entre trabajadores y la insatisfacción de los usuarios externos. En conclusión, el clima organizacional y la comunicación asertiva es un tema importante que toda empresa u organización debe tener presente, al ser el principal proveedor de estabilidad laboral.

Asimismo, el diario digital el Economista (2021) señala que el clima organizacional muchas veces lo ocasiona la falta de comunicación asertiva y la mala elección del personal que conforma una empresa. En consecuencia, el clima organizacional y la comunicación asertiva deben tener relación significativa, puesto que, un clima no saludable en la institución es causa de la escasa practica que se le da a la comunicación asertiva.

De mismo modo, Ramírez et ál. (2021) señalan en su artículo los indicadores que generan la problemática institucional a través de un diagnóstico; evidenciándose que el clima organizacional en los gobiernos locales en el país de México presenta problemas de comunicación y actualización profesional. Por ende, la comunicación es primordial y el clima organizacional debe tener los correctos paradigmas organizacionales, de manera que repercuta en el crecimiento de la organización y a la sociedad a quien se le brinda el servicio.



Finalmente, Impetu (2020) refiere que, la mayor parte de los conflictos que se presentan dentro del entorno laboral, lo ocasiona la mala comunicación, al existir una mala coordinación entre los líderes y los empleados que integran una organización. Cabe señalar que cada trabajador deberá ser asertivo y respetuoso, puesto que, su aptitud influirá en el ambiente laboral. En tal sentido, las organizaciones deben optar estrategias comunicacionales asertivas que mejoren el clima organizacional para obtener resultados positivos para la entidad.

En el ámbito nacional, según Barboza et ál. (2021) en su artículo científico señalan que el clima organizacional del hotel Las Vegas-Jaén se presentan ciertas dificultades dentro del proceso operacional por causa de una mala comunicación que emplea los trabajadores, como efectos de carencia de valores, malas actitudes en el personal, y un pésimo servicio al usuario, siendo estos los aspectos negativos de la empresa. Por consiguiente, es vital que la buena comunicación este presente dentro de la implementación de estrategias, al otorgar beneficios en el clima organizacional.

Es muy trascendental lo que informa, el diario digital Andina (2020) señala que el clima organizacional es vital para que los trabajadores se sientan motivados al realizar sus funciones. Los resultados de las encuestas son sorprendentes, los cuales evidenciaron que un 81% de colaboradores consideraron importante el clima organizacional para su correcto desenvolvimiento laboral; por otro lado, el 86% estarían dispuestos a renunciar. Sin embargo, el 19% sostienen que no influye en sus funciones. Por tal motivo, se puede evidenciar que, el clima organizacional es esencial y el pilar de toda organización pública y/o privada.

Según Escobedo (2020) en su investigación científica refiere que, las instituciones educativas privadas en la región de Tumbes presentan ciertos problemas en su clima organizacional debido a la precaria comunicación, infraestructura deficiente, y limitados equipos para realizar sus labores. Además, la falta de incentivación por parte del director no motiva a los docentes a seguir con una buena gestión educativa. Por ende, las organizaciones deben motivar su personal a realizar su trabajo correctamente y para ello la comunicación juega un rol importante.

La Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes, no es indiferente a esta realidad problemática, y se observa en las áreas de trabajo de la institución. Observándose un clima inestable, teniendo como primera probabilidad de su causa, no poner en práctica la comunicación asertiva mostrando una mala actitud a la hora de relacionarse interpersonalmente (usuarios internos y externos). Estas acciones han empezado a perjudicar el clima organizacional y el desequilibrio del sistema de comunicación que emplea la municipalidad.

La investigación fue importante porque permitió determinar las causas y consecuencias que generan un clima organizacional poco saludable. Observándose problemas como la existencia de barreras de comunicación y poca motivación. En efecto, al no contar con una comunicación eficiente el rendimiento laboral será bajo y se presentarán retrasos en la productividad organizacional.

En cuanto a este problema se determinó la relación entre las variables de la investigación, y confrontados con la literatura de las variables lográndose determinar específicamente los problemas que aqueja la institución. Por lo tanto, a raíz de obtener los resultados se hicieron llegar a las personas interesadas con la finalidad de tomar decisiones asertivas y mitigar el problema del clima organizacional

Desde el análisis situacional, se prescribió la realidad y los efectos de las variables de estudio; comunicación asertiva y clima organizacional, en la cual se formuló la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de relación entre comunicación asertiva y el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes?

El estudio científico se justifica de forma teórica, en el análisis de información de los diferentes aportes bibliográficos con relación a los conceptos de comunicación asertiva y clima organizacional. Además, a partir de los resultados que se obtengan en la investigación nacen nuevas formas de comprender el comportamiento de las variables de estudio; comunicación asertiva para la mejor interacción y comprensión de los mensajes en el proceso comunicativo y el clima organizacional para el desarrollo productivo; asimismo, aportar al conocimiento científico, en el contexto actual para confrontar la realidad del problema.

En la justificación práctica, la investigación radica en informar a los directivos y a todo el personal operativo de la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes, los efectos y ventajas de las variables. Por ende, el vínculo que tienen los objetivos planteados y el alcance de los resultados, servirán para realizar estrategias que busquen corregir la inadecuada práctica de la comunicación asertiva y permita direccionar el comportamiento de los trabajadores de la municipalidad para mejorar el clima organizacional.

La justificación metodológica, con el designio de determinar y lograr alcanzar los objetivos previsto dentro del estudio, considerando que se dispone de instrumento de acopio de datos, la encuesta, siendo el cuestionario la herramienta viable para obtener datos precisos y confiables que proporcionen información útil al investigador, para medir el nivel del problema y la relación de las variables de estudio, asimismo, estas herramientas aportan significativamente a los futuros estudios científicos.

La investigación se justifica socialmente, puesto que, al obtener los resultados de la investigación se deriva el diagnóstico a la entidad y se propone soluciones idóneas para la corrección del problema. Asimismo, es de utilidad para las diferentes entidades, organizaciones y/o empresas que estén atravesando por el mismo inconveniente. Finalmente, la investigación contribuye a la comunidad científica y a la sociedad al exponer información sobre el problema y las consecuencias que ocasiona no tener una comunicación asertiva y un buen clima organizacional.

Descrita la realidad problemática, fue esencial plantear los objetivos de investigación, puesto que, durante todo el desarrollo del estudio científico, orientan al investigador a tener claro el propósito de la investigación. Zambrano (2012).

Ante lo expuesto, se planteó como objetivo general: "Determinar el nivel de relación de las variables comunicación asertiva y el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes, 2023"; seguidamente los objetivos específicos delimitados son: "Identificar el nivel de percepción de comunicación asertiva en la Municipalidad Distrital de la Cruz"; "Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de La Cruz"; "Determinar la relación de

correlación entre la comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de La Cruz.”; de la prueba de hipótesis.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

Los antecedentes son estudios realizados con relación a las variables de estudio del presente estudio de investigación; comunicación asertiva y clima organizacional, los cuales a través de las conclusiones proporcionan información para precisar y corroborar la relación entre los objetivos y los resultados que se obtengan en el estudio. Así mismo, se detalla desde el escenario; internacional, nacional y local.

En el escenario internacional, Martínez et ál. (2021) en su artículo científico: "Comunicación asertiva para mejorar el clima laboral en las organizaciones públicas". Con objetivo general; realizar un diagnóstico sobre cómo se desarrolla la comunicación asertiva, para mejorar el clima laboral y eficientar los procesos dentro de las organizaciones públicas, investigación de tipo correlacional, de enfoque cuantitativo; sostienen que, el clima laboral es el soporte necesario para el desempeño de los colaboradores; asimismo, la comunicación asertiva juega un rol importante en el ambiente laboral, puesto que, al haber los correctos medios de comunicación para la emisión de los mensajes el receptor comprenderá la información recibida sin complicaciones. Por ende, las instituciones públicas deben buscar mecanismo para rediseñar su estructura organizacional que permitan tener un ambiente seguro y saludable.

Asimismo, Gonzáles y Morales (2020) en su artículo de investigación científica: "Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del servicio de rentas internas." Con el objetivo, determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas Investigación, con enfoque cuantitativo y tipo correlacional; refieren que, el clima organizacional tiene una relación significativa con el clima laboral al tener como principal fuente de funcionamiento; la comunicación, las relaciones interpersonal y el reconocimiento para obtener una armonía ambiental y así brindar un servicio de calidad a los usuarios. En conclusión, la buena comunicación es fundamental para que el ambiente laboral sea el más adecuado para las coordinaciones internas y el desarrollo correcto de las actividades delegadas a los trabajadores.

Desde la posición de Burí (2020) en su estudio: "Diagnóstico del clima organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Catamayo 2019." [Tesis Pregrado], Universidad Nacional de Loja, Ecuador. Con el objetivo, Establecer los factores del clima organizacional en el GAD del cantón Catamayo, investigación de tipo correlacional, no experimental, de enfoque cuantitativo, con una muestra constituida por 389 colaboradores y como instrumento se aplicó un cuestionario. El autor concluye: que, el clima organizacional es positivo y estable; asimismo, la actitud positiva, los recursos materiales, la disponibilidad y la identificación corporativa son factores que proporcionan beneficios en el clima organizacional; seguidamente, se demostró que la comunicación es vital para que exista una buena comprensión de la información que se expone para dar a conocer algún tema a todo el personal. En conclusión, si no hubiese un buen sistema de comunicación dentro de una institución no se obtendrá un clima organizacional estable.

Según Leal (2019) su investigación: "La comunicación asertiva como estrategia gerencial en el clima organizacional del L.N.B "Manuela Sáenz", [Tesis Pregrado], Universidad de Carabobo, Venezuela. Investigación de tipo documental – correlacional, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, la muestra de estudio es de 85 trabajadores aplicándose un cuestionario para el recojo de datos. El autor concluye: que, la influencia que tiene la comunicación en las relaciones interpersonales dentro de una organización es necesaria; asimismo, los medios por el cual se emite la información no deben de presentar barreras, puesto que, el mensaje debe de llegar de forma exitosa para que el receptor lo comprenda; posteriormente, a raíz de no tener los medios idóneos se vio la necesidad de proponer estrategias asertivas para la creación de un buen ambiente laboral. Por ende, la comunicación asertiva logra fortalecer los procesos comunicativos, otorgando comprensión en los mensajes.

Garcés (2019) en su investigación: "La asertividad y su influencia en la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa Ecuatran S.A", [Tesis Pregrado], Universidad Tecnológica Indoamérica, Ecuador. Con el objetivo Elaborar talleres para el fortalecimiento de la capacidad asertiva del personal operativo de la empresa Ecuatran S.A. del cantón Ambato; tipo de investigación correlacional, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la muestra la conforman 50

colaborades aplicándose como instrumento un cuestionario. El autor concluye: que, la asertividad interviene en la satisfacción laboral al otorgar armonía en el ambiente; seguidamente, se demostró inseguridad por parte de los colaboradores en expresar sus ideas; por otro lado, se demostró una preocupación por las posibles consecuencias de no tener una satisfacción laboral, al generar inestabilidad emocional y baja productividad. Por ende, es importante que las relaciones entre los líderes y los trabajadores sean propicia, para que exista una excelente satisfacción laboral.

En el ámbito nacional, se cita a Arrascue (2021) en su obra intitulada: "Habilidades gerenciales y clima organizacional en el personal del Hospital Municipal Los Olivos Lima, 2019", [Tesis de maestría], Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Con el objetivo, determina la relación entre las habilidades gerenciales y el clima organizacional en el personal del Hospital Municipal Los Olivos. Lima, 2019. Tipo de investigación correlacional, de diseño no experimental, enfoque cuantitativo, la muestra de estudio es de 52 colaborades y aplicándose un cuestionario. El autor concluye: que, entre las variables de estudio; habilidades gerenciales y clima organizacional existe una relación directa para la efectividad laboral y el trabajo en equipo; seguidamente, entre las dimensiones: motivaciones, analíticas y habilidades interpersonales mantienen un vínculo directo y conservador; por otro lado, entre las variables y la dimensión habilidades emocionales no mantienen una unión directa. En conclusión; el clima organizacional siempre está sujeto a las buenas prácticas comunicativas para la efectividad laboral.

De la misma forma, Ríos (2021) en su investigación: "Comunicación asertiva y trabajo en equipo en una institución de educación superior privada de Lima", [Tesis de pregrado], Universidad Peruana Unión, Perú. con el objetivo, determinar la relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los trabajadores de la institución educativa superior de Lima, investigación de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, no experimental de corte transversal, la muestra de estudio es de 27 colaboradores aplicándose como instrumento un cuestionario. El autor concluye: que, para una buena productividad dentro de la institución se debe de tomar en cuenta los efectos y ventajas de la comunicación asertiva, evidenciándose en los resultados que la comunicación asertiva y el trabajo en equipo tienen una baja relación; asimismo, se demostró un nivel alto de relación entre la motivación,

disposición y compromiso para trabajar en equipo; además, del buen manejo de las opiniones constructivas. Por tal razón, la motivación y comunicar de manera efectiva evitará malentendidos y descontento en los trabajadores.

Asimismo, Chacray et ál. (2020) en su artículo científico: "Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana". Con el objetivo, identificar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de esta empresa mediante un análisis correlacional, investigación de tipo correlacional de corte transversal; mencionan que, es favorable el clima organizacional dentro una empresa siendo su influencia positiva en el desempeño de sus trabajadores; además, es necesario que se desarrollen actividades recreacionales y capacitaciones para fortalecer los trabajos y motivar en el efectivo desarrollo de las labores de los colaboradores. Por consiguiente, la comunicación interviene en el clima organizacional de manera que, los colaboradores logren una buena productividad en la empresa al tener un clima motivador y estable.

Del mismo modo, Montoya et ál. (2020) en su investigación científica: "Clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia administrativa de la empresa Sedalib S.A.-Trujillo- 2020". Con el objetivo, determinar la relación existente entre la variable del clima organizacional y la del desempeño laboral, ambas con repercusión en las compañías. investigación correlacional, no experimental; mencionan que, entre el clima organizacional y el desempeño laboral hay una influencia considerable de 0,692, al haber una buena comunicación y motivación en los colaboradores; asimismo, se demostró que la empresa no reconoce el esfuerzo de su personal, al no remunerarles por su esfuerzo en el momento de haber logrado uno de los objetivos propuestos. Por lo tanto, toda empresa u organización debe contar con un sistema comunicacional efectivo motivando al colaborador a seguir perteneciendo en la organización.

Además, Vilca (2019) en su obra intitulada: "Comunicación asertiva y clima organizacional en las instituciones educativas secundarias del distrito de Patambuco – 2019", [Tesis de maestría], Universidad Nacional del Altiplano, Perú. Con el objetivo, Determinar el grado de correlación existente entre la comunicación asertiva y clima organizacional en las instituciones educativas secundarias del distrito de Patambuco de la provincia de Sandia en el año 2019; investigación, de



tipo correlacional, no experimental, con enfoque cuantitativo, la muestra de estudio es constituida por 55 colaboradores y se empleó como instrumento el cuestionario. El autor concluye: que, dentro de la institución se evidenció que la comunicación asertiva y el clima organizacional se encuentran en un nivel moderado; asimismo, con respecto a las dimensiones estrategias asertivas, estilos asertivos y comunicación precisa, el 52.12 % de los docentes encuestados manifestaron que es regular la relación; seguidamente, la práctica que se le da a la aserción positiva, comunicación gestual, comunicación interpersonal y autoestima es ajustada. Por ende; la comunicación asertiva y clima organizacional debe ser directa al otorgar beneficios en el área de trabajo y el rendimiento laboral.

En el contexto local, Mejía (2021) en su investigación intitulada: "Clima organizacional y síndrome de Burnout en tiempos de COVID-19 en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes", [Tesis de maestría], Universidad Cesar Vallejo, Perú. Con el objetivo, determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en tiempos de COVID-19 en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2021; investigación de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, no experimental, de corte transversal, la muestra es de 100 colaboradores y se aplicó un cuestionario. El autor concluye: que, el 64% expresaron que el clima organizacional es regular, el 20% expresó que es bueno y el 16% malo; esto se debe a los bajos recursos en el ambiente físico, a la estrecha relación social y el déficit en los procesos de comunicación generando incomodidad entre los trabajadores y usuarios; seguidamente, el 78% de colaboradores evaluó el síndrome de Burnout con un nivel medio, la despersonalización y el desfallecimiento emocional, causan niveles bajos en la motivación, adicionado la pandemia de la Covid-19 cambiando radicalmente la forma de laborar. Por consiguiente, toda empresa debe de contar con un plan estratégico en donde se implementen acciones ante una crisis de distinta índole.

De mismo modo, Escobedo y Segovia (2020) en su estudio realizado: "Comunicación asertiva como técnica del liderazgo efectivo en la municipalidad distrital de Aguas Verdes, provincia de Zarumilla región Tumbes, 2019", [Tesis de pregrado], Universidad Nacional de Tumbes, Perú. Con el objetivo, determinar en qué medida la comunicación asertiva como técnica contribuye a un liderazgo efectivo en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Región Tumbes, Provincia

de Zarumilla, 2019; investigación de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, no experimental de corte transversal, con una muestra de 57 colaboradores y como instrumento se aplicó un cuestionario. El autor concluye: que, al tomar en cuenta la necesidad de poner en práctica la comunicación asertiva, aportará grandes beneficios a una entidad predominando el desarrollo efectivo de las labores asignadas a cada colaborador y buena relación con los directivos; asimismo, en la encuesta se evidenció que, el 50% usa la retroalimentación, 50% simplifica el lenguaje, 48% controla sus emociones, 49% emplea el lenguaje verbal y no verbal y el 50% manifestó tener inconvenientes en el vínculo interpersonal. Por tal motivo, la comunicación asertiva influye en el comportamiento interpersonal de un trabajador.

Finalmente, Gutierrez (2019) en su estudio realizado: "El clima organizacional y el rendimiento laboral en depósito San Antonio S.A.C. sucursal Tumbes – año 2019", [Tesis de pregrado], Universidad Cesar Vallejo, Perú. con el objetivo, determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de en Depósito San Antonio S.A.C. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, no experimental, la muestra fue de 15 colaboradores y aplicándose un cuestionario. El autor concluye: que, la autorrealización individual de los trabajadores es moderada; asimismo, la coordinación y las condiciones labores son moderadas dentro de la empresa creando un clima inestable; seguidamente, entre el jefe y el trabajador promueve una relación deficiente; además, los trabajadores se sienten desmotivados al no recibir una buena remuneración cuando se ha logrado un avance significativo en la empresa. Por ende, en toda empresa debe de haber estrategias para lograr obtener un crecimiento interno y externo.

Comunicación asertiva. Según Bavaresco (2006) refiere que, las bases teóricas otorgan al investigador un fundamento que da inicio para conocer sobre el objeto de estudio, exponiendo en diversas referencias teóricas la problemática. Por lo tanto, estas teorías orientan que en el proceso de investigación se desarrolle profundamente el conocimiento científico quien dará sustento al objetivo planteado en el estudio.

Comunicación. Según Amador (2015) la comunicación es el proceso principal para la relación entre las personas, a través de la expresión se puede explicar diferentes acciones, mensajes, señales y gestos que comunican las ideas, emociones y pensamientos del emisor. La comunicación es necesaria e importante para la interpretación y es la cualidad existente que todo ser humano necesita para interactuar entre sí. Por ende, la comunicación es necesaria para que las personas se relacionen y expresen libremente lo que siente.

Asimismo, Chiavenato (2001) menciona que, gracias a la comunicación se generan las buenas relaciones entre compañeros de trabajo dentro de una organización. Además, en el proceso de comunicación se da una interrelación entre el receptor al expresar emociones, pensamientos, señales, signos y letras que serán comprendidos por el emisor. Por consiguiente, sin comunicación no habría un intercambio de mensajes, ideas o sentimientos para poder expresar lo que el individuo desea.

Sánchez y Ospina (2014) sostienen que:

La importancia de integrar la comunicación en las prácticas gerenciales reside en la elaboración y comprensión mental de los mensajes que fluyen al comienzo y al final del proceso a través del lenguaje corporal y muy especialmente en el verbal o de palabra, es decir, se logra mediante el uso de la razón como una función para la sana retroalimentación (feedback) entre los sujetos que trabajan, que induce a la acción eficiente de los colaboradores para lograr los objetivos organizacionales. (p.17)

En conclusión, para lograr una buena comunicación dentro de una organización es necesario que se emita los mensajes por los medios adecuados para que lleguen de manera óptima y precisa, logrando que el feedback entre compañeros sea para aportar en el crecimiento de la organización.

Elementos de la comunicación. Economipedia (2021) señala que, los elementos de la comunicación son:

Emisor. Es el encargado de emitir la información al receptor de manera extraordinaria.

Mensaje. Es la información que se transmite al receptor de forma eficiente.

Canal. Es el medio por el cual se envía el mensaje haciéndolo llegar al destinatario.

Código. Componen una serie de piezas y reglas para la interpretación de los mensajes para su mayor entendimiento.

Receptor. Es la quien recibirá los mensajes difundidos por el emisor.

En tal sentido, estos elementos son necesarios para que cada individuo logre comunicarse de manera adecuada y efectiva, además que la información proporcionada al receptor sea clara y entendible.

Estilos de comunicación. Según los autores, Aguilar y Vargas (2010) explican los diversos estilos de comunicación; según los autores, describen sobre las relaciones interpersonales para poder relacionarse entre sí, de las cuales existe tres formas de emplearla y refieren las siguientes:

La respuesta pasiva. Es una actitud pasiva que expresa la persona, al permitir que vulneren sus derechos y se aprovechen de ella, a raíz de ello, sus objetivos se ven afectados y retenidos al generarse una frustración, ansiedad, retraso, infelicidad y heridas emocionales al decidir por ellas y no tener el valor para frenar el abuso.

La respuesta asertiva. Esta respuesta de la persona genera la protección de sus derechos y muestra respeto hacia los demás, sus objetivos son logrados de forma exitosa y sin inconvenientes, dado que, tiene seguridad, confianza consigo mismo, socializando y expresando lo que sienten sin dejar que alguien más decida por él.

La respuesta agresiva. En esta respuesta la persona muestra una mala actitud vulnerando los derechos de los demás y sus objetivos planteados son logrados a costa de los demás, humillando, despreciando, reaccionando

negativamente de forma iracunda y hostil interviniendo en las decisiones de los demás.

Comunicación asertiva. Ferrero y Martín (2013) mencionan que, en la comunicación la asertividad es importante porque hace posible la creación de un clima estable, evitando conflictos. Cada individuo es capaz de crear un ambiente positivo, al mostrar sus emociones, ideas, pensamientos con empatía, respeto hacia los demás. Las reacciones son distintas, por ello se debe tener cuidado al momento de emitir un mensaje, es importante poner en práctica la empatía, porque de esta manera se evita o se pone fin a un conflicto para comunicarse correctamente.

Asimismo, Remor y Amorós (2013) la comunicación asertiva es definida como: aquella conducta o comportamiento adecuado de la persona en el momento de manifestar sus carencias, virtudes y sus inclinaciones particulares, sin humillar, incomodar o causar un mal a los demás. Asimismo, en el momento de expresar lo que sienten lo realizan de forma precisa.

Seguidamente, según María (2008) refiere que, la comunicación asertiva es una habilidad social que cada individuo adopta para poder relacionarse con los demás, expresar sus opiniones, sentimientos con el más mínimo cuidado y la manera más idónea para no herir a las personas.

Por lo tanto, a raíz de lo expuesto por los autores, es preciso resaltar los efectos que tiene la comunicación asertiva al ser un estilo de comunicación que proporciona una serie de beneficios para toda entidad u organización. Además, cada persona tendrá la habilidad de comunicarse asertivamente, para transmitir sus emociones y afecto, siempre y cuando busque la manera apropiada de manifestar todo lo que siente.

Técnicas de la comunicación asertiva. Como plantea, Economipedia (2021) las técnicas de la comunicación asertiva para facilitar las relaciones en el trabajo son las siguientes:

La escucha activa. Es importante porque en el momento que la persona emite una información o mensaje, se le presta atención para captar y comprender lo dicho.

Hablar en primera persona. Esto evitará a que se creen juicios a raíz de lo expuesto por un individuo.

Comunicarse sin exponer juicios de valor. Al juzgar o responder de una forma negativa, a la persona

No juzgar ni encorsetar a alguien. En esta técnica se basa en reservar opiniones que afecten al receptor.

Argumentar en lugar de exigir en primera instancia. Es necesario que se analice la información emitida, ya que se evitan los malentendidos.

Por ende, emplear estas técnicas de comunicación asertiva, ayudan en el proceso de intercambiar información y en las relaciones interpersonales haciéndolo más cómodo y generando un ambiente favorable.

Ventajas y desventajas de la comunicación asertiva. En la comunicación asertiva cuenta con ventajas y desventaja, según Comunicare (2021) se da lo siguiente:

Las ventajas. En la comunicación asertiva las ventajas son:

Permite expresar los sentimientos y solucionar problemas, es decir, genera vínculos entre los miembros de un equipo.

La empatía y la confianza produce una buena comunicación asertiva.

La protección personal ejerce la comunicación asertiva, porque es un instrumento vigoroso tanto el autoconocimiento como la mejora personal.

La influencia positiva puede crear relaciones eficaces y se ayudan entre ellas.

Las desventajas. En la comunicación asertiva las desventajas son:

Se ocasiona inseguridad, miedo, culpa e inestabilidad al rechazo.

Si el mensaje no se expresa con claridad o entendible puede causar enemistades entre compañeros.

Si la persona no está preparada sentimentalmente puede perder el control del ambiente.

Ocasiona afecto a la salud mental si se excede el control en la actividad laboral.

En definitiva, las ventajas de la comunicación asertiva orientan a las personas a expresarse de forma clara e influyen a los demás en su comportamiento al crear una relación sólida con empatía y confianza. Por otro lado, las desventajas son consecuencias severas que generan en la persona una debilidad emocional y el descontrol de sus emociones para poder relacionarse con los demás.

Dimensiones de la comunicación asertiva. La comunicación asertiva, poseen tres dimensiones importantes, según en la investigación realizada por Ferrero y Martín (2013) son las siguientes:

Estrategias asertivas. De acuerdo con Castanyer (2014) define que, dentro de las estrategias asertivas existe un proceso por el cual permite a cada persona comprender, sentir, tener una conducta asertiva, puesto que, intervienen estrategias internas que disminuyen la simplificación de los mensajes, malas experiencias y la falta de empatía de forma interna o externa. Es importante que cada estrategia asertiva este enfocada en generar una actitud positiva a cada persona que siente desmotivación, descontento, logrando cambiar por acciones asertivas.

Indicadores de la dimensión estrategias asertivas de la variable de estudio comunicación asertiva, son los siguiente:

Aserción Positiva. Según Tobón (2015) manifiesta que, para realizar estrategias que beneficien la aserción positiva el emisor debe poner en práctica la comunicación asertiva en el momento de dirigirse a los demás con respeto y con cordialidad; además de ser una persona empática y buscando siempre la manera de poder expresarse amablemente sin herir o causar daños a las personas que se dirige.

Comunicación Lingüística o gestual. Desde la posición de Ferrero y Martín (2013) la comunicación lingüística o gestual se desarrolla a través del

intercambio de códigos lingüísticos y no lingüísticos. En el lingüístico se caracteriza por estar compuesto por signos que dependen de la comunicación verbal, al expresarse oralmente y/o escrita; en el lingüístico gestual es el cuerpo quien comunica lo que siente sin necesidad de emplear palabras.

Formas de comunicación interpersonal. Ferrero y Martín (2013) consideran que, las formas de comunicación interpersonal están vinculadas con el lenguaje gestual complementado el habla. En el cual el espacio y la distancia interviene cuando la persona marca su propio territorio sintiéndose cómodo y seguro. Por otro lado, la comunicación gestual hace conexión visual permitiendo al individuo, percibir, con los demás.

Autoestima. Según Castanyer (2016) señala que, la autoestima está conectada con la asertividad, al presentarse acciones dóciles o dependientes de apoyo emocional, la persona será insegura y sumisa. La autoestima se manifiesta cuando la persona es asertiva y siente seguridad al mostrar sus pensamiento o sentimientos sin temor a ser rechazado o a recibir opiniones negativas, puesto que no afectan a su integridad porque se siente autosuficiente y cree en sus capacidades.

Estilo Asertivo. Citando a Ferrero y Martín (2013) consideran que, el estilo asertivo es la conducta de cada persona que prefiere para transmitir impresiones y apreciaciones con espontaneidad, al no modificar su actitud positiva y sin sentir temor a la detracción o reproches. La persona que ha desarrollado un estilo asertivo se caracteriza por actuar de manera óptima y pasiva ante una situación de violencia, puesto que, su tranquilidad no se ve alterada por situaciones conflictivas; asimismo, el autor difiere que este estilo, permite que el transmisor manifieste sus pensamientos sin temor a ser juzgado sin causarle algún tipo de disgusto a los receptores. A modo de conclusión; para fomentar una comunicación asertiva es necesario que exista un vínculo entre los comportamientos, sentimientos e ideas, de modo que, el respeto hacia los demás evita los malentendidos y se fortalece las acciones asertivas.

Los indicadores de la dimensión son:



La asertividad. Como plantean los autores, Ferrero y Martín (2013) la asertividad produce y mantiene las relaciones entre la confianza y el autoestima y se adecua al escenario interviniendo de manera motivadora, fresca y segura con la capacidad de tener el demonio para hacer llegar efectivamente la información que se comparte con los demás y tener cierta influencia en ellos. Por ende, la persona asertiva actúa de manera positiva inspirando confianza y sin ningún miedo o problema.

Aserción Positiva. Ferrero y Martín (2013) sostienen que, en la aserción positiva se generara la aprobación y comodidad entre el emisor y el receptor influyendo de manera sutil y natural. Un factor indispensable para la productividad es la cohesión, al relacionarse dentro y fuera de una institución. De esta forma, es como actúa la aserción positiva.

Pensamiento, Sentimiento y Conducta. Castanyer (2014) manifiestan que, los pensamientos transmiten el sentir de cada persona al manifestar su descontento, sus desacuerdos y su forma de ver las cosas; asimismo, los sentimientos demuestran la seguridad de la persona asertiva y por último la conducta es el reflejo de mantener una relación sana y respetuosa con los demás y consigo mismo, de manera que, se establece un ambiente estable y cómodo.

Comunicación Precisa. Teniendo en cuenta lo expuesto por Ferrero y Martín (2013) se define la comunicación precisa como la forma de intercambiar información al emplear el mismo código consiguiendo una comunicación sincera, sencilla y clara. También afirmó que el idioma o el lenguaje debe ser iguales para que se comprendan los mensajes emitidos. De modo que, si es todo lo opuesto no existirá comprensión y relación, dado que, para fomentar una comunicación precisa es necesario que se tenga el mismo código.

La dimensión comunicación precisa de la variable de estudio comunicación asertiva tiene como indicadores:

Eficacia en la Comunicación. Desde la posición de, Ferrero y Martín (2013) dan a conocer que, la comunicación precisa es todo acto de intercambiar y

unir códigos entre el emisor y el receptor, produciendo una interacción integra. Tanto como el emisor y el receptor deben compartir un léxico claro y comprensible en el momento de compartir un tema de interés. Cabe resaltar, que la comunicación precisa no solo se basa en transmitir mensajes efectivos o claros en entorno a las respuestas del receptor.

Pasos para la buena comunicación. Para Trensas (2018) Consultoría en Comunicación y Desarrollo Organizacional, indica que, existen 4 pasos para la comunicación efectiva los cuales son:

Paso 1. Enfocarse. Es importante que el emisor se concentre y se desprenda de elementos que generen distracción o se imponga en la conexión con el receptor.

Paso 2. Escuchar. Para entender los mensajes transmitidos se necesita de la atención y de la escucha activa, de modo que se logra entablar un contacto directo.

Paso 3. Sentir. Expresar con libertad los sentimientos, pensamientos y emociones, es la forma de comunicar sinceramente el sentir de cada persona.

Paso 4. Conectar. Al poner en práctica los tres pasos; enfocarse, escuchar y sentir, se logra emitir mensajes de manera detallada y se genere una comunicación buena que hace posible la comprensión y la conexión entre el emisor y el receptor.

Como reaccionar ante una agresión verbal. Como afirma, Torres (2021) la persona que está atravesando algún tipo de agresión verbal, debe tener en cuenta lo siguiente: tomar una posición diferente, expresar su sentir con palabras correctas para no generar más caos, mostrar una actitud asertiva, no se busca venganza y aclarar que la personalidad no es igual al resto.

Aplicar la empatía en la comunicación. Como señala Wiese (2020) la empatía no es solo ponerse en el posición de otra persona, sino es la capacidad del individuo para poder entender, notar y descifrar lo que otra

persona está sintiendo, conectando emociones, sentimientos y pensamientos para lograr una comunicación empática.

Clima organizacional. Es importante definir la terminología de la variable compuesta clima organizacional:

Clima. Para Goncalves (2000) refiere que, el clima dentro de una organización se constituye por un conjunto de cualidades, propiedades y atributos que son indispensable en el ambiente laboral siendo percibidas, experimentadas o sentidas por las personas que conforman una parte de una organización influyendo de cierto modo en su conducta.

Organización. Según Enciclopedia Económica (2022) define que, la organización es una institución o entidad la cual la conforman un grupo de personas para alcanzar objetivos o metas de manera articulada. Por otro lado, toda organización debe de tener establecidas sus reglas y leyes direccionando el proceso para lograr alcanzar los objetivos propuestos.

Clima Organizacional. Según Chiavenato (2011) considera que, es muy importante obtener una estabilidad dentro del clima organizacional, puesto que, incide en el ámbito operativo. El clima organizacional no puede ser visto como un fenómeno que oriente al óptimo crecimiento y funcionamiento de una organización, ya que va más allá, al producir buenos resultados y el desempeño laboral que tendrá cada trabajador dentro su área específica contribuirá al fortalecimientos de los objetivos que toda organización desea alcanzar.

Seguidamente, de acuerdo con Mayor (2009) señala que, el clima organizacional está constituido por características que facilitan las actividades laborales de los directivos, funcionarios y miembros de una entidad pública; además de los atributos propios que diferencian de otra entidad. Asimismo, la influencia que tiene el clima organizacional se da en las actitudes de cada colaborador para laborar correctamente, interviniendo; la empatía, la motivación, la dirección, valores y comportamientos personales.

Asimismo, Goncálves (2000) señala que, el clima organizacional será entendido y comprendido por elementos que intervienen para conocer su concepto los cuales son: el ambiente en el cual se desempeñan los empleados ya sea directa o indirecta y la conducta laboral e individual. Al repercutir de manera positiva en la productividad de los empleados y aporte una diferencia en las áreas de la organización como de otras organizaciones.

Por otro lado, Rockcontent (2020) afirma que, el clima organizacional se manifiesta de forma directa, al haber una conexión entre los directivos y servidores, con respecto al temple entre administradores y trabajadores para la realización de sus funciones. Al presentarse una crisis en el clima organizacional las causas serian; inestabilidad en la productividad e indiferencia en el proceso para cumplir con su finalidad propuesta con respecto a sus objetivos.

Sobre las bases expuestas por los autores, cada entidad es especial y única al tener su propio estilo para el manejo de sus servicios, contando con un sistema organizacional y comunicacional; por otro lado, es crucial la necesidad de tener un clima organizacional estable, dado que, evita de cierto modo comportamientos negativos en los trabajadores, promoviendo el avance laboral y acentuar los objetivos organizacional que toda organización aspira conseguir.

Características del clima organizacional. De acuerdo con Salom (1994) las características más importantes del clima organizacional relacionadas con el ámbito productivo de los trabajadores, los cuales son:

Tiene sentido de permanencia. Pese a los cambios que se den dentro de la organización, de manera que no afectan directamente la conducta del trabajador, ya que se ha desarrollado una buena estabilidad organizacional

Tiene una influencia en las conductas de los trabajadores de una organización. Si el clima organizacional es inestable y descoordinado no hará posible la conexión entre los trabajadores causando una barrera para el efectivo desempeño laboral.

Impacta en la identificación y compromiso de los trabajadores de la organización. Cada miembro debe identificarse con la organización a la que

pertenece, de manera que muestran orgullo e interés por producir con motivación e interés para el crecimiento de la organización.

Afectan las conductas de los trabajadores en la organización. Cada trabajador debe mostrar interés y entrega de manera que contribuye al fortalecimiento de los objetivos de la organización, asimismo se logra tener un clima cómodo para laborar. Perjudican las distintas estructuras organizacionales, tales como: el sistema operativo para contratar al personal, las políticas y métodos en los planes organizacionales, la personalidad de los directivos y los despidos.

La carga laboral y la ausencia de algunos trabajadores pueden causar un clima organizacional inestable. Es necesario que se emplee la forma correcta para dar solución a situaciones incómodas o que generen problemas.

Teoría del Clima Organizacional. Según Likert (1967) en su teoría manifiesta que, las actitudes de los colaboradores dependen del trato que reciben por parte de los altos mandos de los directivos y por las condiciones de trabajo en las cuales realizan sus tareas asignadas. En efecto, expone tres variables que caracterizan a una organización y su influencia personal del ambiente:

Variables Causales. Determinan la evolución y los resultados obtenidos de una organización y su influencia en los cambios que se den en el transcurso, al ser una variable independiente.

Variables Intermediarias. La motivación, la comunicación asertiva, el rendimiento de los objetivos y las correctas decisiones evidencian la condición interna de una organización.

Variables Finales. Tienen dos procedencias al ser una variable dependiente las cuales muestran los avances económicos, pérdidas, la producción y los gastos generados de la organización.

Es evidente, que las tres variables interceden en el clima organizacional con respecto a las condiciones de trabajo de la organización, ya que suministra la valoración de los resultados, el rédito de los objetivos y el progreso económico, tal como lo expresa el autor.

Dimensiones del clima organizacional. Desde la posición de Hall (1998) plantea tres dimensiones del clima organizacional, las cuales son: ambiente físico, social y actitudes y valores.

Ambiente físico. Se refiere al lugar físico donde los miembros de una organización conviven. Asimismo, a los recursos para que se realicen las actividades laborales de forma efectiva. Cada ambiente de una organización tiene relación con los espacios y las condiciones físicas. Hall (1998). La dimensión ambiente físico de la variable de estudio clima organizacional, tiene los siguientes indicadores:

Infraestructura. Para Lifeder (2019) sostiene que, la infraestructura de una organización es la estructura física en la cual deben de incluir, los implementos, equipos e instrumentos para que los miembros de la organización desarrollen sus labores con apoyo y comodidad.

Área de trabajo. Ciencias Administrativas (2016) señala que las instalaciones físicas de cada área de trabajo de una organización, que dividen las actividades de cada miembro al realizar sus labores de manera eficiente. Además, es necesario que se disponga de recursos materiales y técnicos para la estructura de las instalaciones.

Equipos y muebles. De acuerdo con Gebeso (2019) señalan que, los equipos y muebles son los elementos que toda organización debe contar para la realización de la actividad laboral de cada trabajador.

Ambiente Social. Según Hall (1998) define que, el ambiente social se debe a la confraternidad y la relación laboral entre compañeros de trabajo. Además de las costumbres, comportamientos, hábitos, formación educativa y creencias de cada individuo dentro de un ambiente. Los indicadores de la dimensión son los siguiente:

Expectativa. Como plantea, Economipedia (2020) la expectativa es como la posibilidad de que suceda algo positivo de algún evento o acontecimiento

realizado, al haber aportado algo significativo con la esperanza que se logre obtener resultados favorables.

Autonomía de Trabajo. Universidad IEU (2018) define que, es la facultad que cada trabajador tiene para manejar situaciones laborales; además, de tener el control del trabajo de manera que otorgue responsabilidad, gratitud, innovación y actitudes positivas para la organización.

Reconocimiento. Según Recursos Humanos Bizneo (2021) el reconocimiento está definido como, el método para premiar el desenvolvimiento de los trabajadores de una organización, sus acciones, su entrega, su dedicación y esfuerzo es recompensando y reconocido, de manera que los motive a seguir trabajando y aportando positivamente.

Actitudes y valores. Hall (1998) señala que las actitudes y valores son las acciones que cada persona tiene en el desenvolvimiento de sus labores, además de las ganas de aprender y adquirir conocimientos nuevos. Los indicadores de la dimensión son los siguientes:

Valoración. Para Ramirez (2021) plantea que, la valoración es la que determina el nivel de avance dentro de una empresa; asimismo, el desenvolvimiento laboral de los trabajadores con respeto a sus trabajos asignados y el pago correspondiente a su trabajo realizado.

Respeto a los trabajadores. Según Meza (2020) señala que, el respeto es fundamental que cada persona reciba el mismo trato que se merece, para ello deberá poner en práctica cinco acciones las cuales son; la sinceridad, saber escuchar, aprender de los demás, mostrar empatía y relacionarse directamente entre jefe y compañeros de trabajo.

Satisfacción en el trabajo. Citando a Cortes (2021) la satisfacción en el trabajo es la motivación, interés y el agrado que cada trabajador siente en el momento de realizar sus actividades laborales. Sintiendo contento y feliz de trabajar y formar parte de la empresa u organización en la cual pertenece.

### III. MÉTODOS Y MATERIALES

#### 3.1 Métodos

##### 3.1.1 Hipótesis de investigación

Hi: Existe relación directa entre comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes, 2023.

Ho: No existe relación entre comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes, 2023.

##### 3.1.2 Definición y operacionalización de las variables

###### Definición conceptual

**Variable 1. Comunicación asertiva.** Para D'Armas (2010) define que, la comunicación asertiva es la facultad que todo ser humano tiene para poder relacionarse con los demás, permitiendo enfrentar o resolver situaciones en sentido lógico. Asimismo, el respeto, la sinceridad, la honestidad y lo espontáneo fortalece las relaciones interpersonales evitando de cierto modo los conflictos.

**Variable 2. Clima organizacional.** Según Álvarez (1995) refiere que, el clima organizacional es el escenario ocupacional procedente de la revelación o expresión de diferentes causas con respecto a la condición organizacional, física e interpersonal; además, el escenario los trabajadores realizan su labor efectiva de manera seria en su conducta y satisfacción, así como también, en su productividad y creatividad.



## Definición operacional

**Variable 1. Comunicación asertiva.** Permite percibir el nivel de comunicación, para que las relaciones interpersonales en los trabajadores de la entidad pública sean optimas y efectivas, para así, obtener un clima eficaz; además, tiene el propósito de determinar el contexto mediante sus dimensiones: estrategias asertivas, estilos asertivos y comunicación precisa. Autor y información.

**Variable 2. Clima organizacional.** Permite hacer mejoras dentro del ambiente de trabajo para que el clima organizacional sea estable y los trabajadores realicen sus funciones de forma objetiva; además, tiene como finalidad determinar y establecer el comportamiento de la variables a través de sus dimensiones: ambiente físico, ambiente social, actitudes y valores.

## Matriz de operacionalización de variables

**Cuadro1:** Operacionalización de variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1 Comunicación Asertiva	Estrategias asertivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aserción Positiva</li> <li>- Comunicación lingüística o gestual</li> <li>- Formas de comunicación interpersonal</li> <li>- Autoestima</li> </ul>	Escala Likert Ordinal
	Estilos Asertivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asertividad</li> <li>- Aserción efectiva</li> <li>- Pensamiento, sentimiento y conducta</li> </ul>	
	Comunicación precisa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficacia en la comunicación</li> <li>- Pasos para la buen comunicación</li> <li>- Cómo reaccionar ante una agresión verbal</li> <li>- Aplicar la empatía en la comunicación</li> </ul>	
VARIABLE 2 Clima Organizacional	Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura</li> <li>- Área de trabajo</li> <li>- Equipos y muebles</li> </ul>	
	Ambiente social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expectativas</li> <li>- Autonomía de trabajo</li> <li>- Reconocimiento</li> </ul>	
	Actitudes y valores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración</li> <li>- Respeto a los trabajadores</li> <li>- Satisfacción en el trabajo</li> </ul>	

**Fuente:** Elaboración Propia, noviembre, 2022.

Métodos de investigación. Desde la posición de, Bawman et ál. (2011) refiere que, los métodos de investigación se basan en aquel proceso en el cual se aplica el método científico para la obtención de información relevante y fidedigna, dado que, se corrige, se verifica, se entiende y se aplica el conocimiento. Para la elaboración de la investigación se aplicó los siguientes métodos de investigación:

**Método analítico.** Para Mejía (2017) expresa que, al utilizar el método analítico permite conocer los efectos, causas y la naturalidad del objeto de estudio al desprender todas sus partes y observarlas. Además, permite comprender el comportamientos de las variables de estudio, realizar analogías y el nacimiento de nuevas teorías, otorgando el conocimiento para entender la esencia del objeto que se está investigando.

**Método sintético.** Para Pacheco (2019) manifiesta que, el método sintético se trata de realizar todo un proceso para buscar la manera más sencilla de reconstruir un todo realizándolo de forma resumida, a partir de lo que ya se conoce y resaltar lo más relevante de ello.

**Método inductivo.** Según Concepto (2020) refiere que, el método inductivo sigue un proceso de estudio a partir de una premisa que respalda una conclusión sin garantizarla.

**Método deductivo.** De acuerdo con, Rodríguez (2020) refiere que, en el método deductivo se llegan a realizar conclusiones a partir del razonamiento para llegar a descifrar o descubrir algo en el estudio que se esté realizando, de manera que permite integrar nuevos conocimientos no antes conocidos.

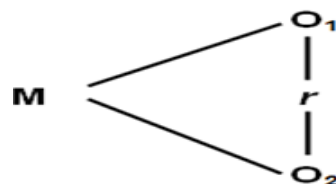
### 3.1.3 Tipo y diseño de investigación

Es importante exponer las premisas metodológicas que se han realizado en el estudio, "Comunicación Asertiva y Clima Organizacional en la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes, 2023", que por su naturaleza es de enfoque cuantitativo, de acuerdo con Coelho (2018) menciona que, la investigación cuantitativa se caracteriza por extraer en sus resultados datos medibles ya sea a

través de la observación o medición, en la cual se analiza, contrasta e interpreta los resultados a través de la estadística, en búsqueda de la determinación de propiedades y características del fenómeno de estudio; seguidamente, el tipo de estudio correlacional, según Hernández et ál. (2014) refiere que, el objetivo de las investigaciones correlacionales es conocer el comportamiento o el concepto de las variables de estudio con relación a otras según su relación. Asimismo, para Baena (2014) menciona que, la investigación básica se enmarca en los fundamentos teóricos, sin ejercer cualquier fin práctico. Además, estudia un problema sobre un fenómeno que busca el conocimiento para así modificar las teorías existentes o formular un nuevo conocimiento incrementando el saber científico.

Diseño de investigación. La investigación es de diseño no experimental; según Hernández et ál. (2014) refiere que, no se manipula el análisis realizado de las variables porque solo son fenómenos naturales para analizarlos; seguidamente, es de corte transversal, de acuerdo con, Hernández et ál. (2014) refiere que, solo se realiza el recojo de datos en un único momento y en un solo tiempo; además, Mejía (2017) señala que, es prospectivo porque tiene como proyección indagar e investigar los efectos a futuro de la comunicación asertiva al fortalecer el clima organizacional de forma interna en el contexto laboral de una entidad.

**Esquema:**



**Dónde:**

M = Muestra constituida por los trabajadores de la Municipalidad distrital de la Cruz.

O1 = Observación de la comunicación asertiva en los trabajadores de la Municipalidad distrital de la Cruz.

O2 = Observación del clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad distrital de la Cruz.

r = Relación entre las variables de estudio O1 o O2

### 3.1.4 Población, muestra y muestreo

Población muestral. De acuerdo con, Arias (2006) define que, la población es el grupo infinito o finito que comparten ciertas cualidades comunes para la realización de la investigación otorgando conclusiones amplias para el estudio. Por otro lado, Según, Tamayo y Tamayo (2006) define que, la muestra es aquel conjunto de ordenamientos que se llevan a cabo para dar estudio a la distribución de determinadas características del total de una población.

La población del presente estudio estuvo conformada por 52 trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Cruz, entre ellos; funcionarios, administrativos y obreros. Los datos fueron brindados por la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad. Posteriormente, la población está distribuida en el siguiente cuadro:

**Cuadro 2.** Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes, 2023.

Áreas	Sexo		N° de trabajadores
	M	F	
Funcionarios	11	5	<b>16</b>
Administrativos	12	6	<b>18</b>
Obreros	12	6	<b>18</b>
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>17</b>	<b>52</b>

**Fuente:** Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes.

**Muestreo.** Según Spiegel y Stephens (2009) definen que, el muestreo es el estudio de la relación existente entre una población y las muestras que se obtienen de la población, además es fundamental, puesto que, se puede realizar inferencias de una muestra mediante una prueba de hipótesis.

**Muestreo por conveniencia.** Para Cochran (1971) el muestreo por conveniencia es aquel que reúne los elementos al ser considerado la totalidad de la cantidad de trabajadores que constituyen la población. Por ello, la población que ascendió a 52 trabajadores entre ellos funcionarios, administrativos y obreros de la Municipalidad Distrital de la Cruz, empleándose el muestreo por conveniencia o intencional para el desarrollo de la investigación.

**Muestreo aleatorio simple.** Según López (2010) refiere que, el muestreo aleatorio simple es la selección de la muestra que solo es realizada una vez, sin reemplazamientos y directamente, al ser aplicada en investigaciones donde la población es pequeña e identificable.

### **3.1.5 Criterios de selección**

Los participantes durante el análisis de la investigación fueron los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Cruz, entre ellos; funcionarios, administrativos y obreros.

### **3.1.6 Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

El estudio utilizó como técnica la encuesta, de acuerdo con, Casas et ál. (2002) expresa que, la encuesta es empleada en el proceso de un estudio con la finalidad de recoger información de manera rápida para construir datos concisos y precisos. Según Hurtado (2000) manifiesta que, el instrumento se realiza mediante el planteamiento de un conjunto de preguntas con relación a las variables de la investigación para la obtención de la información.

Durante el desarrollo la investigación se aplicó un instrumento el cual fue el cuestionario, para respaldar de manera efectiva todo el proceso del estudio realizado por medio del planteamiento de interrogantes, haciendo posible la evaluación de la situación del problema.

El cuestionario estuvo constituido por 61 ítems, siendo la escala de medición Likert ordinal que permitió en el cuestionario tener un orden del nivel para medir las actitudes que se manifestaron con relación a las variables que se investigaron.

### **3.1.7 Confiabilidad y validación del instrumento**

Validez. Según Escobar y Cuervo (2008) la validez la emite una persona con la experiencia y trayectoria del tema, teniendo reconocimiento por otros expertos para que puedan otorgar valoraciones, evidencias, información y juicios, al estudio realizado.

El instrumento de la investigación fue valuado y juzgado por medio de un juicio de expertos, el cual estuvo conformado por 3 profesionales, uno de ellos del campo de las ciencias de la comunicación, el cual muestra los saberes que tiene sobre el fenómeno estudiado; seguidamente, de un profesional en lenguaje y un especialista en metodología de la investigación, con la finalidad que los resultados tengan validez, objetivos y veraces.

Confiabilidad. Según Chávez (2001) menciona que, la confiabilidad determina con seguridad los resultados obtenidos dentro de la investigación al ser aplicados en distintos momentos similares, otorgando lógica y congruencia para medir las variables de estudio.

Para lograr alcanzar el nivel de confiabilidad del instrumento se aplicó la prueba piloto a 20 participantes del análisis de estudio y se utilizó el software SPSS versión 22 con la finalidad de calcular el Alfa de Cronbach – índice de consistencia interna, obteniendo como resultado 0.880 en los 61 ítems aplicados en el cuestionario, originando congruencia y consistencia en los resultados obtenidos posteriormente. Cabe señalar, que, el cuestionario fue valuado, con la finalidad de obtener confiabilidad de la herramienta de estudio, tanto en la exactitud como en la estructura de los ítems, aceptando el nivel de complejidad del mismo.

### **3.1.8 Procedimiento de recolección de datos**

Para la obtención de los resultados precisos y validos en la realización del cuestionario se precisan las dimensiones e indicadores de las variables de estudio las cuales son; comunicación asertiva y el clima organizacional. Siendo la población de estudio los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Cruz, quienes fueron partícipes de un cuestionario de manera presencial con las medidas de protección de bioseguridad debido a la coyuntura actual de la pandemia a causa del virus de la Covid-19; además fue de forma anónima y tuvo una duración de 35 minutos para poder realizarlo con determinación; asimismo, se les brindó las pautas necesarias para poder resolverlo sin ningún tipo de complicaciones y las preguntas redactadas con un lenguaje entendible y claro. Cabe señalar que, el cuestionario fue aplicado

una vez, al finalizar se le agradeció a cada colaborador por su participación y de esta forma culminar la aplicación.

La información fue acopiada y decodificada a través de una matriz de datos utilizándose el programa Microsoft Excel 2013, para así procesar los datos obtenidos.

### **3.1.9 Métodos de análisis de los datos**

**Estadística descriptiva.** Según Medenhall et ál. (2010) la estadística descriptiva es la que proporciona procedimientos para reducir y describir los caracteres más esenciales de un grupo de la población de observaciones.

**Estadística inferencial.** Según Berenson y Levine (1996) es definido como aquel procedimiento estadístico en el cual se deduce o infiere en un conjunto de datos numéricos, seleccionando un grupo menor a ellos, con el objetivo de conocer las clases numerosas de los objetos.

Al obtener la información a través del instrumento de investigación del cuestionario, el cual estuvo constituido por 61 ítems, se seleccionó la información de cada uno de ellos, con la finalidad de darle un orden a la base de datos, el cual fue establecido de acuerdo con las dimensiones e indicadores correspondientes a cada una de las variables de estudio comunicación asertiva y clima organizacional. Además, para darle orden a los resultados alcanzados se realizaron a través del uso del programa Excel 2013.

De esta forma, se utilizó el método estadístico por medio del programa SPSS versión 22; seguidamente para comprobar la hipótesis del estudio, se realizó la prueba estadística *Rho Spearman*, considerando el nivel de confiabilidad y validez de la herramienta del estudio, los resultados alcanzados se presentaron a través de tablas y figuras, para su análisis e interpretación de las variables de estudio.

### **3.2 MATERIALES**

En el desarrollo de la investigación, se utilizó material de escritorio como; hojas bond para la impresión del formulario de la encuesta, lápices, borrador, entre otros. Además, equipo electrónico como; una laptop HP para realizar todo la elaboración del proyecto. Asimismo, se utilizó el software SPSS versión 22 y el programa 55 Microsoft Excel 2013.



## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

Los resultados dentro del estudio de investigación son fundamentales e importantes, puesto que, otorgan congruencia y una visión clara para constatar con las teorías existentes. Por ello, se interpretan de una manera clara y ordenada en los cuadros y figuras.

**Cuadro 3:** Relación entre las variables comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes, 2023.

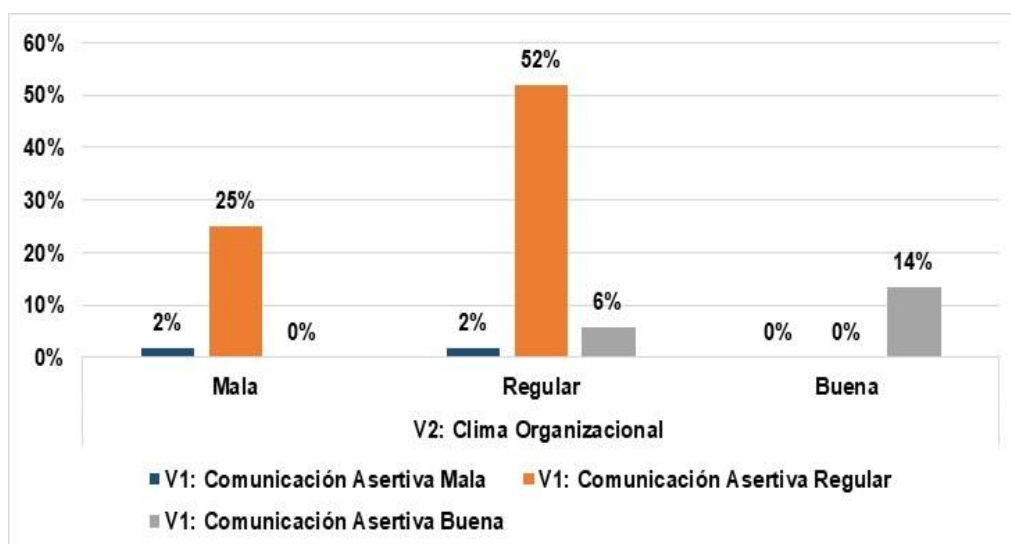
Variables	Variable 2: Clima Organizacional				Valoración cualicuantitativa de la V1.	Valoración cualicuantitativa de la V2.		
	Mala	Regular	Buena	Total				
Variable 1: Comunicación Asertiva	Mala	f	1	1	0	2	Regular (13)	Regular (12)
		%	2%	2%	0%	4%		
	Regular	F	13	27	0	40		
		%	25%	52%	0%	77%		
	Buena	F	0	3	7	10		
		%	0%	6%	13%	19%		
Total	f	14	31	7	52			
	%	27%	60%	13%	100%			

Valoración cualicuantitativa de la relación de las variables:

13 (Regular)

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes, 2023.

El cuadro 3, muestra una relación moderada en las variables comunicación asertiva y clima organizacional; donde el 52 % de trabajadores perciben un nivel “Regular” entre ambas variables; asimismo, el 25% califican un nivel “Regular” en comunicación asertiva y “Baja” entre clima organizacional; además, el 13% posee un nivel “Buena” entre las variables.



Fuente: Cuadro 3

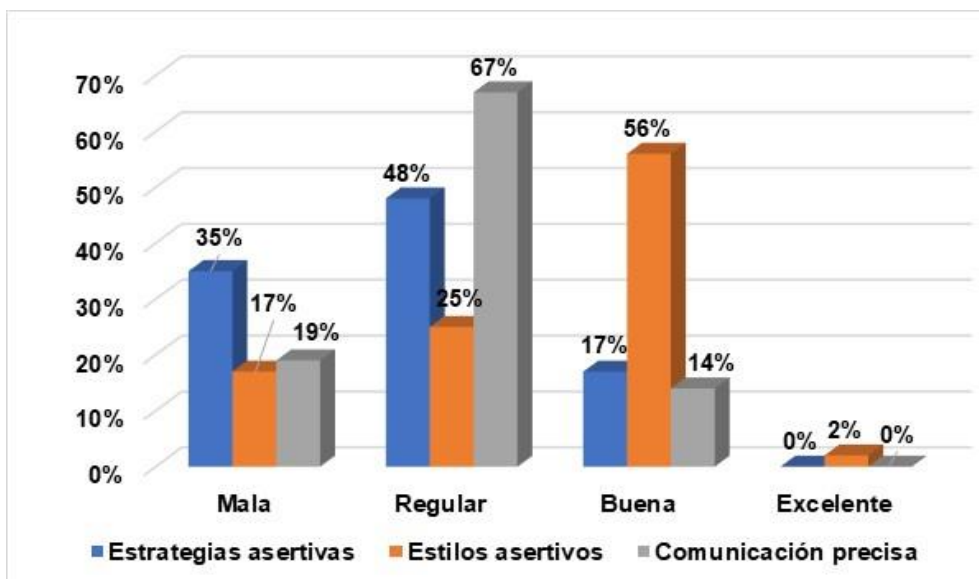
**Figura 1:** Distribución porcentual de la relación entre las variables comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes, 2023.

**Cuadro 4:** Resultado del nivel de percepción de comunicación asertiva en la Municipalidad Distrital de la Cruz.

	Estrategias asertivas		Estilos Asertivos		Comunicación Precisa		Total Variable	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Mala</b>	18	35%	9	17%	10	19%	2	4%
<b>Regular</b>	25	48%	13	25%	35	67%	40	77%
<b>Buena</b>	9	17%	29	56%	7	14%	10	19%
<b>Excelente</b>	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	52	100%	52	100%	52	100%	52	100%
<b>Dimensión:</b> Valoración cualicuantitativo	<b>Regular</b> 12		<b>Buena</b> 14		<b>Regular</b> 12			
<b>Variable:</b> Valoración cualicuantitativo			<b>Regular</b> 13					

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes, 2023.

El cuadro 4, muestra la percepción de la variable comunicación asertiva, donde el 77% de los trabajadores autocalifican como “Regular”, el 19% se estima como “Buena”, y el 4% se categoriza como “Mala” comunicación asertiva, con valor de escala de 13 puntos como “Regular”; respecto a las dimensiones fueron comunicación precisa 67% (12), y estrategias asertivas 48% (12) con una calificación “Regular”, excepto la dimensión Estilo asertivos (56%) con una calificación de “Bueno” con 14 puntos.



**Fuente:** Cuadro 4

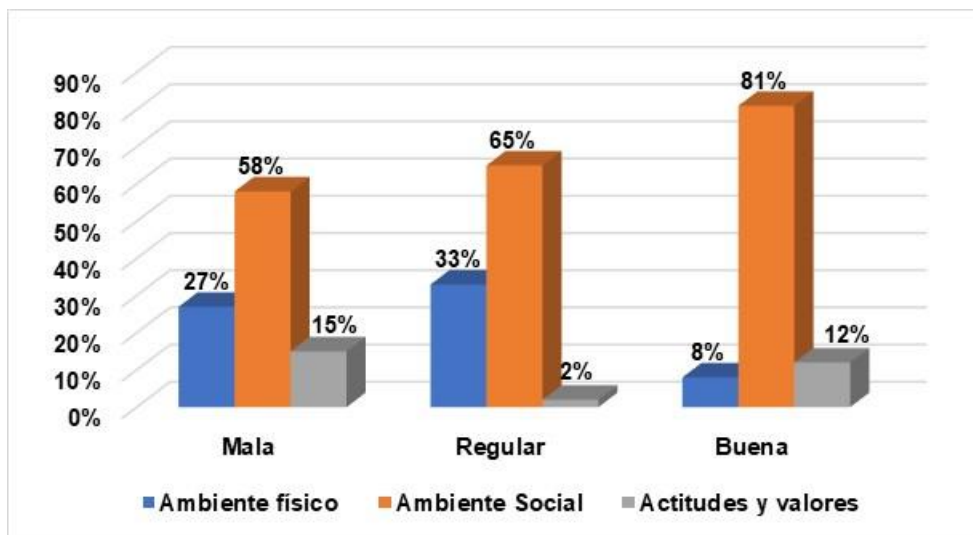
**Figura 2:** Distribución porcentual del comportamiento de la variable comunicación asertiva de la Municipalidad Distrital de La Cruz.

**Cuadro 5:** Resultados del nivel de percepción del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Cruz

	Ambiente Físico		Ambiente Social		Actitudes y valores		Total Variable	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Mala</b>	14	27%	17	33%	4	8%	<b>14</b>	<b>27%</b>
<b>Regular</b>	30	58%	34	65%	42	81%	<b>31</b>	<b>57%</b>
<b>Buena</b>	8	15%	1	2%	6	12%	<b>7</b>	<b>14%</b>
<b>Total</b>	52	100%	52	100%	52	100%	<b>52</b>	<b>100%</b>
<b>Dimensión:</b> Valoración cualicuantitativo	<b>Regular</b> 12		<b>Regular</b> 12		<b>Regular</b> 13			
<b>Variable:</b> Valoración cualicuantitativo			<b>Regular</b> 12					

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes, 2023.

El cuadro 5, muestra la percepción de la variable clima organizacional, donde el 57% de los trabajadores se categorizan como “Regular”, el 27% se califica como “Mala”, y el 14% se estima como “Buena” clima organizacional, con valor de escala de 12 puntos como “Regular”; respecto a las dimensiones fueron actitudes y valores 81% (13), ambiente social 65% (12), ambiente físico 58% (12), señalando que las dimensiones autocalifican como clima organizacional “Regular” entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Cruz.



Fuente: Cuadro 5

**Figura 3:** Distribución porcentual del comportamiento de la variable Clima organizacional de la Municipalidad Distrital de La Cruz

**Cuadro 6:** Correlación y prueba de hipótesis entre las variables comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes, 2023.

		V1: Comunicación Asertiva	V2: Clima Organizacional
V1: Comunicación Asertiva	Coefficiente de correlación	1,000	0,633**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	52	52
V2: Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	0,633**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	52	52

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El cuadro 7, muestra la correlación de las variables comunicación asertiva y clima organizacional de la Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes. Donde el resultado del coeficiente de correlación, Rho Spearman es de 0.633, considerándose como una correlación positiva moderada. Además, los resultados de la prueba de hipótesis donde P\_valor es 0.000, donde el valor es menor al nivel de significancia de 0.05. Por tal razón, se acepta la hipótesis de investigación Hi: Existe relación directa entre comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes, 2023; y se rechaza la hipótesis nula.

## 4.2. DISCUSIÓN

En la discusión se argumenta la relación existente de los resultados que han sido obtenidos en las investigaciones previas, en la cual se analiza y se compara el comportamiento del fenómeno estudiado expuesto por los autores, teniendo como finalidad buscar la similitud ante los antecedentes de estudio y el marco teórico.

El estudio tuvo como objetivo general: “Determinar la relación de las variables de comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes, 2023”. con una muestra de 52 trabajadores, quienes fueron encuestados mediante el instrumento del cuestionario, cuyo fin fue encontrar la relación que existe entre las variables comunicación asertiva y clima organizacional, pues, según Ferrero y Martín (2013) refieren que en las organizaciones se debe generar una comunicación asertiva entre compañeros y directivos, de modo que, el clima organizacional será estable y eficaz en la entidad.

Los resultados del cuadro 3, muestra relación regular entre comunicación asertiva y clima organizacional, señalando que el 52 % de trabajadores autocalifican un nivel de relación “Regular” entre ambas variables; el 25% perciben un nivel “Regular” en la variable comunicación asertiva y “Baja” en la variable clima organizacional; asimismo, el 13% categorizan un nivel “Buena” de relación en las unidades. La relación de ambas variables es de relación “Regular” encontrándose en la escala valorativa de 12 puntos de calificación. Los resultados alcanzados tienen semejanza con la investigación de Martínez et ál. (2021) quienes indican que existe una relación regular entre comunicación asertiva y clima organizacional, recibiendo información no tan clara; además, las organizaciones deben hallar un mecanismo que permita mejorar la comunicación, y así, obtener un clima organizacional saludable; de igual forma, se asimila con el estudio de Leal (2019) señala que las relaciones entre los trabajadores deben emplearse una comunicación asertiva, ya que permite vigorizar la comprensión en los mensajes para los procesos comunicativos. Por otro lado, el aporte teórico de María (2008) refiere que el expresar las opiniones, las ideas o pensamientos deben ser de manera cautelosa, puesto que, se evita herir los sentimientos de la persona y de esta manera se mantiene un clima organizacional estable y sano. Por consiguiente, al haber una relación directa entre la comunicación asertiva y el clima organizacional, toda

entidad u organización debe de implementar un sistema comunicativo asertivo que aporte de manera significativa al clima organizacional.

Los resultados del cuadro 4 muestra el nivel de la variable comunicación asertiva; donde el 67% de trabajadores autocalifican un nivel “Regular” en la dimensión comunicación precisa, el 56% categorizan un nivel “Bueno” en la dimensión estilos asertivos, y el 48% consideran un nivel “Regular” en la dimensión estrategias asertivos; el valor valorativo de la variable comunicación asertiva es de 13 puntos calificándose como “Regular”. Los resultados no se asimila con el estudio de Ríos (2021) quien refiere que existe una deficiente relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en una institución de educación superior privada de Lima; además, si se muestra un buen manejo en las opiniones constructivas en la entidad permite mejorar la comunicación asertiva entre compañeros; del mismo modo, no se asemejan con la investigación de Escobedo y Segovia (2020) describen que en la municipalidad distrital de Aguas Verdes se desarrolla una efectiva comunicación asertiva, empleándose una buena relación entre la directiva y los trabajadores en sus actividades laboral, donde se manifiesta que el 50% de los usuarios realizan una retroalimentación eficaz, el 50% llevan una buena relación interpersonal, el 50% simplifica el lenguaje en un nivel vigoroso, el 49% de los colaboradores maneja de manera eficiente el lenguaje verbal y no verbal, el 48% de usuarios controla sus emociones. Por ello es importante que en toda entidad o institución se priorice realizar acciones que ayuden a mitigar el problema con respecto a la comunicación asertiva.

Los resultados del cuadro 5 muestra el nivel de la variable clima organizacional; señalando que el 81% de colaboradores perciben un nivel “Regular” en la dimensión actitudes y valores, el 65% autocalifican un nivel “Regular” en la dimensión ambiente social, y el 58% consideran un nivel “Regular” en la dimensión ambiente físico; el valor calificativo de la variable clima organizacional es de 12 puntos calificándose como “Regular”. Se asemejan con el artículo científico de Barboza et ál. (2021) quienes mencionan que el hotel Las Vegas-Jaén existe un clima organizacional moderado por causa de una precaria comunicación que genera el personal, como consecuencias de una déficit en valores y actitudes de los colaboradores; además, brindan a los usuarios externos un mal servicio; de igual forma, tiene similitud con el estudio de Mejía (2021) refiere que en la

Municipalidad provincial de Tumbes se ambienta un clima organizacional moderada (64%), como efecto de una deficiente relación social, carencia de recursos, y precaria en comunicación que conlleva molestia entre los usuarios internos y externos. Asimismo, no concuerda con la investigación de Burí (2020) menciona que el clima organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Catamayo es saludable, reflejando una actitud efectiva, buenos recursos materiales, la identificación corporativa y la disponibilidad de los trabajadores de la organización, ya que son fortalezas que beneficia al clima organizacional; además, se emplea una comunicación eficiente y eficaz en la entidad. Por ende, la comunicación asertiva es indispensable, para así mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores.

Finalmente, los resultados del cuadro 7 muestra la correlación y prueba de hipótesis entre las variables comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Cruz, siendo la inferencia estadística Rho Spearman, en la cual se obtuvo un coeficiente de 0.633 considerándose como una correlación positiva moderada. Estos resultados no son similares al estudio de Gonzáles y Morales (2020) quien señala que el clima organizacional se relaciona significativamente con el ambiente laboral al funcionar de forma correcta gracias a la comunicación, el reconocimiento y las relaciones interpersonales obteniendo un clima armonioso y así poder brindar un buen servicio al usuario externo. Asimismo, concuerda con la investigación de Vilca (2019) señala que la comunicación y el clima organizacional se encuentra en un nivel moderado, evidenciándose que la comunicación interpersonal, la comunicación gestual no está en un nivel bueno; además, los estilos asertivos no son puestos en práctica por parte de los trabajadores, afectado al clima organizacional. Sin embargo, Chacray et ál. (2020) refiere que el clima organizacional es influyente dentro de una organización para el buen funcionamiento de las labores, siendo elemental el desarrollo de actividades y capacitaciones para fortalecer sus conocimientos y debilidades.

## V. CONCLUSIONES

A raíz de obtener los resultados e interpretarlos se redactan las conclusiones basándose en los objetivos que se plantearon en la investigación, los cuales dan una respuesta correcta, ordenada y clara.

De acuerdo con el objetivo general, se determinó que la relación entre las variables comunicación asertiva y clima organizacional se autocalificó en una escala cualicuantitativa como “Regular” con 13 puntos; donde el 77% se califica como “Regular” y 13% como “Bueno”, respectivamente.

Seguidamente, de acuerdo con el objetivo específico uno, se constató el nivel de percepción de comunicación asertiva en la Municipalidad Distrital de La Cruz, se autocalificó en una escala cualicuantitativa como “Regular” con 13 puntos; donde el 77% calificaron un nivel “Regular” y el 19% como “Buena”, midiéndose los indicadores: aserción positiva, comunicación lingüística o gestual, formas de comunicación interpersonal y autoestima.

En los resultados del objetivo específico dos, el nivel de percepción del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de La Cruz, se autocalificó como “Regular” con 12 puntos; donde el 57 % categorizaron como “Regular”, el 27% percibe un nivel “Malo” y el 14 % categorizan como “Buena”, siendo los indicadores, asertividad, aserción efectiva, pensamiento, sentimiento y conducta.

De acuerdo a los resultados del coeficiente de correlación entre ambas variables se determinó una correlación positiva moderada de 0.633 demostrando una relación directa, con una significancia bilateral de 0.000, lo que significa que se acepta la hipótesis de investigación.



## **VI. RECOMENDACIONES**

Considerando que, si existe relación directa entre la comunicación asertiva y el clima organizacional, se recomienda a las autoridades de la Municipalidad Distrital de La Cruz; realizar capacitaciones para fomentar la buena comunicación para beneficio del clima organizacional e incentivar a los trabajadores a ser personas asertivas para fortalecer sus debilidades en situaciones que puedan presentarse y afectar el clima organizacional.

Se recomienda a los trabajadores realizar estrategias comunicacionales que estén direccionadas en mejorar el clima organizacional, puesto que, el trabajo se realizará de forma coordinada y estable lográndose alcanzar los objetivos institucionales; asimismo, trabajar en equipo y ayudarse mutuamente en caso lo requieran.

Se recomienda a todas las autoridades de las instituciones, entidades y empresas buscar el afianzamiento entre los líderes y los colaboradores, orientándolos al correcto uso de la comunicación asertiva mediante el estilo asertivo durante sus diálogos, de modo que, el trabajador se sienta escuchado y seguro, fortaleciendo la comunicación y la confianza dentro del ámbito laboral.

Se recomienda que las instituciones otorguen reconocimientos a los trabajadores que hayan logrado alcanzar un objetivo institucional o un aporte significativo para la entidad, incentivando a los demás trabajadores en realizar sus labores de forma objetiva e impulsando el trabajo eficiente dentro de todas las áreas de trabajo.

Por último, se recomienda a los licenciados en Ciencias de la Comunicación que estén laborando en una entidad, organización o empresa, realizar evaluaciones de forma, trimestral y anual con respecto al desarrollo de la comunicación, para evaluar y proponer acciones que sean oportunas en el clima organizacional, de modo que, se evita las barreras en la comunicación y se le brinda un buen servicio al usuario externo.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.
- Arrascue, I. E. (2021). *Habilidades gerenciales y clima organizacional en el personal del Hospital Municipal Los Olivos. Lima, 2019*. [Tesis Posgrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Amador, J. (2015). *Comunicación y cultura conceptos básicos para una teoría antropológica de la comunicación*. Primera edición. México, D.F.
- Aguilar, J.E. y Vargas, J. E. (2010). *Comunicación Asertiva*. México: Network de Psicología Organizacional.
- Álvarez, H. (1995). Profesor Universidad del Valle. *Modelo Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante*.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Barboza, S., Rivera, R., & Peralta, Y. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén. *Revista Científica Pakamuros*.
- Bawman, G., Barrera, H., Rochín, J., & Esquer, S. (2011). *Métodos de Investigación*. México, D.F.: Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora.
- Bavaresco, A. (2006). *Proceso metodológico en la investigación: Cómo hacer un Diseño de Investigación*. Maracaibo, Venezuela. Recuperado de: [http://biblioteca.bcv.org.ve/cgiwin/be\\_alex.exe?Autor=Bavaresco+de+Prieto,+Aura&Nombrebd=bcv\\_internet](http://biblioteca.bcv.org.ve/cgiwin/be_alex.exe?Autor=Bavaresco+de+Prieto,+Aura&Nombrebd=bcv_internet)
- Berenson, M. L., & Levine, D. M. *Estadística básica en Administración. Conceptos y Aplicaciones*. Prentice Hall Hispanoamericana S.A. Sexta Edición México 1996
- Burí, L. K. (2020). *Diagnóstico del clima organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Catamayo 2019*. [Tesis Pregrado]. Universidad Nacional de Loja, Ecuador.
- Castanyer, O. (2014). *Asertividad*. (2da. Ed.). Bilbao, España: Editorial Desclée de Brouwer.

- Castanyer, O. (2014). *Aplicaciones de la Asertividad*. Guatemala. Desclee.
- Castanyer, O. (2016). *La asertividad. Expresión de una sana autoestima*. Bilbao: Desclee de Brouwer.
- Casas, A. J., Repullo, J., & Donado, C. J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. *Atención Primaria*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8)
- Ciencias Administrativas. (2016). *Distribución del Área de Trabajo*.
- Cortes, N. (2021). *Todo lo que debes saber sobre la satisfacción laboral*. Geovictoria (Perú).
- Comunicare (2021). *Ventajas de la comunicación asertiva*. Retrieved 2 August 2022.
- Corvo, H. S. (2019). *Infraestructura de una empresa: qué es y componentes*. Lifeder.
- Concepto. (2020). *Método Inductivo, concepto, pasos, problemas y ejemplos*. <https://concepto.de/metodo-inductivo/>
- Cochran, W. G. (1971). *Técnicas de muestreo*. México: CECSA.
- Coelho, F. (2018). *Significado de Investigación*. Recuperado de: <https://www.significados.com/investigacion/>
- Chagra, N., Ramos, E., Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), e3297. Recuperado de <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración. Teoría, proceso y práctica*. Bogotá (Colombia): McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- D'Armas, L. (2010). *Tests de autoconocimiento*. Barcelona, España: Robinbook.
- Editorial Grudemi. (2022). *Organización*. Enciclopedia Económica. <https://enciclopediaeconomica.com/organizacion/>

- Escobedo, G. F. (2020). *Clima organizacional y la satisfacción de los docentes en las MYPES del sector educación Tumbes*. ECA Sinergia, 11(3), 19. Recuperado de [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i3.2294](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i3.2294)
- Escobedo, M.I y Segovia. L. A. (2020). *Comunicación asertiva como técnica del liderazgo efectivo en la municipalidad distrital de Aguas Verdes, provincia de Zarumilla región Tumbes, 2019*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Tumbes, Perú.
- Escobar, P. J. y Cuervo, M. Á. (2008). *Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización*. Avances en Medición, vol. 6, núm. 1, pp. 27-36. Recuperado de [http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/71113/8574/5708/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/71113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf).
- El Economista. (2021). *Síndrome de la manzana podrida, lastre en la gestión del capital humano*. México. Recuperado de <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/Sindrome-de-lamanzana-podrida-lastre-en-la-gestion-del-capital-humano-202107140112.html>
- Empresa Peruana de Servicios Editoriales S. A. EDITORA PERÚ. (2020). *El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño*. Noticias | Agencia Peruana de Noticias Andina. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-alclimalaboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Ferrero, M. I. y Martín, M. (2013). *Comunicación asertiva*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Biblos.
- Garcés, A. P. (2019). *La asertividad y su influencia en la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa Ecuatran S.A.* [Tesis Pregrado]. Universidad Tecnológica Indoamérica, Ambato, Ecuador.
- Gebeso. (2019). *Equipo de oficina para una empresa: elementos necesarios*. Gebeso.
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- González, D., & Morales, D. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas*. Administración, 5(5), 79–93. Recuperado de <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245>

- Gutierrez, K. I. (2019). *El clima organizacional y el rendimiento laboral en depósito San Antonio S.A.C. sucursal Tumbes – año 2019*. [Tesis de pregrado]. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Hall, R. (1998). *Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados*. (2ª ed.). México: Editorial Printice Hall.
- Helmut. S y Corvo. (2019). *Infraestructura de una empresa: qué es y componentes*. Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/infraestructura-empresa/>.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Enfoque cuantitativo*. México. (5ta. Ed.). Megraw-hill / interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Enfoque cuantitativo*. México. (6ta. Ed.). Megraw-hill / interamericana.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Tercera Edición. Caracas: Fundación Sypal.
- Impetu. (2020). *Comunicación asertiva en el trabajo, ¿por qué es tan importante?*. Colombia. Recuperado de <https://sumatec.co/impetu-red-informativa/comunicacion-asertiva-en-el-trabajo-por-que-es-tan-importante/>
- Leal, M. F. (2019). *La comunicación asertiva como estrategia gerencial en el clima organizacional del L.N.B “Manuela Sáenz*. [Tesis Pregrado]. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Likert R. (1967). *Los seres humanos en las organizaciones*. MacGraw-Hill: New York. <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>
- López, R. (2010). *Interpretación de datos estadísticos*. Nicaragua.: Universidad de Managua.
- María, N. P. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica “Actualidades Investigativas en Educación”*, 8, 1. Obtenido de <http://portal.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/psicogente/index.php/psicogente/article/view/153>
- Mayor, M. G. (2009). *Clima organizacional en las entidades públicas*. Actualidad gubernamental. <https://es.slideshare.net/carolinachacon98/clima-organizacional-en-las-entidades-publicas>

- Maroto, M. L. (2021). *Cómo debe ser un programa de reconocimiento a empleados*. Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual. <https://www.bizneo.com/blog/reconocimiento-a-empleados/>
- Mesa, N. (2020). *5 acciones para ganarse el respeto de los trabajadores*. Nathalia Mesa.
- Medenhall, W., Beaver, R. y Beaver, B. (2010). *Introducción a la probabilidad y estadística*. 13° ed. México D.F. Cengage Learning Editores.
- Martínez, A., Cornelio, R., & Suárez, A. (2021). *Comunicación Asertiva para Mejorar el Clima Laboral en las Organizaciones Públicas*. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27(79), 276–293. Recuperado de <https://doi.org/10.19136/hitos.a27n79.4694>
- Mejía, A. (2017). *Metodología de la investigación*. Primera edición.
- Mejía, E.A (2021). *Clima organizacional y síndrome de Burnout en tiempos de COVID-19 en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes*. [Tesis de posgrado]. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú.
- Montoya, M. J., Vásquez, V. E., Cordova, LL. J., & Ramírez, S. W. (2021). Clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia administrativa de la empresa Sedalib SA-Trujillo-2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10849-10863. Recuperado de [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1136](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1136)
- Pacheco, J. (2019). *Método Sintético (En qué consiste)*. Web y Empresas.
- Peiró, R. (2021). *Elementos de la comunicación*. Economipedia.
- Ramírez, H. (2021). *Valoración de puestos de trabajo*. Grupo Atico34.
- Remor, B. E. y Amorós, G. M. (2013). *Empatía*. Bogotá, Colombia: Editor Delta Publicaciones
- Rockcontent (2020). *Clima organizacional: ¿qué es y cómo analizarlo en las empresas?* (2020).

- Ramirez, R., Ruiz, C., Gonzales, J., Teran, N., Cáceres, J., & Palomino, G. (2021). Clima organizacional en los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1198-1208. Recuperado de [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.321](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.321)
- Ríos, S.R. (2021). *Comunicación asertiva y trabajo en equipo en una institución de educación superior privada de Lima*. [Tesis de pregrado], Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4638/Sonia\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4638/Sonia_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, L. C. (2020). *El método deductivo de investigación*. Lizardo Carvajal R.
- Spiegel, M. y Stephens, L. (2009). *Estadística*. 4º ed. México D.F. Editorial McGraw Hill.
- Sánchez V., K., y Ospina, Y. (2014). *La comunicación asertiva como función integradora de la práctica gerencial*. Colección Académica de Ciencias Sociales Vol. 1 (Nº 1), 13 - 39.
- Sumba, R., Moreno, P., Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383360.pdf>.
- Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación*. (2ª Edición). México: Editorial McGraw Hill.
- Tobón, T. (2015). *Estrategias para favorecer la comunicación asertiva*. Lima Perú: Editora Macro EIRL.
- Torres, A. (2021). *Cómo responder ante una agresión verbal en 4 pasos*. Psicología y mente.
- Trenzas, consultores. (2018). *4 pasos para una comunicación efectiva y asertiva*.
- Universidad IEU. (2018). *Autonomía laboral*.
- Vilca, I. (2019). *Comunicación asertiva y clima organizacional en las instituciones educativas secundarias del distrito de Patambuco – 2019*. [Tesis de posgrado], Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

Westreicher, G. (2020). *Expectativa*.  
Economipedia.<https://economipedia.com/definiciones/expectativa.html>

Wiese, F. (2020, 30 diciembre). *La importancia de comunicarnos con empatía*.  
Fundación Wiese.

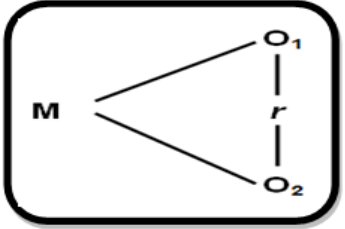


# **ANEXOS**

## ANEXO 1. Matriz de consistencia del estudio de investigación

### COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA CRUZ, TUMBES, 2023.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA																				
<p style="text-align: center;"><b>PRINCIPAL</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre comunicación asertiva y el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes?</p>	<p style="text-align: center;"><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación de las variables de comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes, 2023.</p>	<p style="text-align: center;"><b>GENERAL</b></p> <p><b>Hi:</b> Existe relación directa entre comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Cruz.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación entre comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Cruz.</p>	<p><b>Variable 1: Comunicación asertiva</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">DIMENSIONES</th> <th style="width: 35%;">INDICADORES</th> <th style="width: 15%;">INSTRUMENTOS</th> <th style="width: 10%;">ITEMS</th> <th style="width: 10%;">ÍNDICE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Estrategias Asertivas</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aserción positiva</li> <li>- Comunicación lingüísticas y gestual</li> <li>- Formas de comunicación interpersonal</li> <li>- Autoestima</li> </ul> </td> <td rowspan="3">Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Cruz</td> <td>1,2,3,4 5,6,7 8,9,10 11,12,13</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Likert Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Estilos asertivos</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asertividad</li> <li>- Aserción efectiva</li> <li>- Pensamiento, sentimiento y conducta</li> </ul> </td> <td>14,15,16 17,18,19 20,21,22</td> </tr> <tr> <td>Comunicación precisa</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficacia de la comunicación</li> <li>- Pasos para la buena comunicación</li> <li>- Cómo reaccionar ante una agresión verbal</li> <li>- Aplicar la empatía en la comunicación</li> </ul> </td> <td>23,24,25 26,27,28 29,30,31 32,33,34</td> </tr> </tbody> </table>					DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ITEMS	ÍNDICE	Estrategias Asertivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aserción positiva</li> <li>- Comunicación lingüísticas y gestual</li> <li>- Formas de comunicación interpersonal</li> <li>- Autoestima</li> </ul>	Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Cruz	1,2,3,4 5,6,7 8,9,10 11,12,13	Likert Ordinal	Estilos asertivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asertividad</li> <li>- Aserción efectiva</li> <li>- Pensamiento, sentimiento y conducta</li> </ul>	14,15,16 17,18,19 20,21,22	Comunicación precisa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficacia de la comunicación</li> <li>- Pasos para la buena comunicación</li> <li>- Cómo reaccionar ante una agresión verbal</li> <li>- Aplicar la empatía en la comunicación</li> </ul>	23,24,25 26,27,28 29,30,31 32,33,34
			DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ITEMS	ÍNDICE																
Estrategias Asertivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aserción positiva</li> <li>- Comunicación lingüísticas y gestual</li> <li>- Formas de comunicación interpersonal</li> <li>- Autoestima</li> </ul>	Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Cruz	1,2,3,4 5,6,7 8,9,10 11,12,13	Likert Ordinal																			
Estilos asertivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asertividad</li> <li>- Aserción efectiva</li> <li>- Pensamiento, sentimiento y conducta</li> </ul>		14,15,16 17,18,19 20,21,22																				
Comunicación precisa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficacia de la comunicación</li> <li>- Pasos para la buena comunicación</li> <li>- Cómo reaccionar ante una agresión verbal</li> <li>- Aplicar la empatía en la comunicación</li> </ul>		23,24,25 26,27,28 29,30,31 32,33,34																				
<p style="text-align: center;"><b>P. ESPECÍFICOS</b></p> <p>a. ¿Cuál es el nivel de percepción de comunicación asertiva en la Municipalidad Distrital de la Cruz??</p> <p>b. ¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Cruz?</p> <p>c. ¿Existe correlación entre la comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Cruz?</p>	<p style="text-align: center;"><b>O. ESPECÍFICOS</b></p> <p>a. Identificar el nivel de percepción de comunicación asertiva en la Municipalidad Distrital de la Cruz.</p> <p>b. Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Cruz.</p> <p>c. Determinar la relación de correlación entre la comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Cruz.</p>	<p style="text-align: center;"><b>H. ESPECÍFICAS</b></p> <p>a. Existe nivel significativo entre la comunicación asertiva en la Municipalidad Distrital de la Cruz.</p> <p>b. Existe nivel significativo entre el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Cruz.</p> <p>d. Existe correlación entre la comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Cruz.</p>	<p><b>Variable 2: Clima organizacional</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">DIMENSIONES</th> <th style="width: 35%;">INDICADORES</th> <th style="width: 15%;">INSTRUMENTOS</th> <th style="width: 10%;">ITEMS</th> <th style="width: 10%;">ÍNDICE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ambiente físico</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura</li> <li>- Área de trabajo</li> <li>- Equipos y muebles</li> </ul> </td> <td rowspan="3">Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Cruz</td> <td>1,2,3 4,5,6 7,8,9</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Likert Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Ambiente social</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expectativas</li> <li>- Autonomía de trabajo</li> <li>- Reconocimiento</li> </ul> </td> <td>10,11,12 13,14,15 16,17,18</td> </tr> <tr> <td>Actitudes y valores</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración</li> <li>- Respeto a los trabajadores</li> <li>- Satisfacción en el trabajo</li> </ul> </td> <td>19,20,21 22,23,24 25,26,27</td> </tr> </tbody> </table>					DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ITEMS	ÍNDICE	Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura</li> <li>- Área de trabajo</li> <li>- Equipos y muebles</li> </ul>	Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Cruz	1,2,3 4,5,6 7,8,9	Likert Ordinal	Ambiente social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expectativas</li> <li>- Autonomía de trabajo</li> <li>- Reconocimiento</li> </ul>	10,11,12 13,14,15 16,17,18	Actitudes y valores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración</li> <li>- Respeto a los trabajadores</li> <li>- Satisfacción en el trabajo</li> </ul>	19,20,21 22,23,24 25,26,27
DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ITEMS	ÍNDICE																			
Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura</li> <li>- Área de trabajo</li> <li>- Equipos y muebles</li> </ul>	Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Cruz	1,2,3 4,5,6 7,8,9	Likert Ordinal																			
Ambiente social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expectativas</li> <li>- Autonomía de trabajo</li> <li>- Reconocimiento</li> </ul>		10,11,12 13,14,15 16,17,18																				
Actitudes y valores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración</li> <li>- Respeto a los trabajadores</li> <li>- Satisfacción en el trabajo</li> </ul>		19,20,21 22,23,24 25,26,27																				

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA										
<p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b></p> <p>El estudio tiene un enfoque CUANTITATIVO, tipo de investigación <b>Correlacional</b>.</p> <p><b>DISEÑO DE ESTUDIO:</b> El diseño de la investigación es <b>No experimental</b>, tiene como propósito medir la relación que existe entre la variable 1 y variable 2. Estudio, de corte transversal, prospectivo.</p> <p><b>GRÁFICA</b></p>  <p><b>Donde:</b></p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>Para la elaboración del estudio de investigación, se ha considerado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes, 2023.</p> <table border="1" data-bbox="607 375 1090 504"> <thead> <tr> <th>POBLACIÓN</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trabajadores</td> <td>52</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>La muestra fue el mismo número del total de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes y no se empleó la fórmula estadística para calcular el tamaño de la muestra, quedando conformada la muestra cómo se indica en el siguiente cuadro:</p> <table border="1" data-bbox="607 895 1115 1077"> <thead> <tr> <th>POBLACIÓN</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trabajadores</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td><b>Total muestra de estudio</b></td> <td><b>52</b></td> </tr> </tbody> </table>	POBLACIÓN	CANTIDAD	Trabajadores	52	POBLACIÓN	CANTIDAD	Trabajadores	52	<b>Total muestra de estudio</b>	<b>52</b>	<p>Para esta investigación se plantea como <b>técnica</b> la <b>encuesta</b> y como <b>instrumento</b> el <b>cuestionario</b>.</p> <p><b>CUESTIONARIO:</b> Aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes.</p> <p><b>Administración:</b> Se aplicará el cuestionario de forma aleatoria a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes.</p> <p><b>Duración:</b> Es variable, aproximadamente 35 minutos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Ámbito de aplicación:</b> A los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes.</li> <li>- <b>Finalidad:</b> Determinar la relación entre Comunicación Aseriva y Clima Organizacional de la Municipalidad Distrital de la Cruz.</li> <li>- <b>Características:</b> El instrumento consta de 60 ítems, el mismo que cada uno se seleccionará a su naturaleza de las variables de estudio, en los cuales los participantes marcarán con un aspa en el casillero que crea conveniente.</li> <li>- <b>Confiabilidad:</b> El cuestionario ha sido elaborado teniendo en cuenta los estándares de calidad de IPEBA y EFQM. Asimismo, se ha parafraseado a un lenguaje más sencillo para su mejor comprensión.</li> <li>- <b>Validez confiabilidad:</b> El instrumento será validada por un "juicio de expertos" especializado en la materia y para la confiabilidad.</li> </ul> <p><b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:</b></p> <p>Para el método de análisis de datos, la información de los resultados obtenidos del instrumento de investigación (Cuestionario), se trabaja en una tabla de matriz de datos en el programa Microsoft Excel 2013, teniendo en cuenta la sistematización de las variables de estudio, dimensiones e indicadores. Mediante el procesamiento de la información se elaborarán tablas y figuras estadísticas para una mejor interpretación y comprensión de los resultados obtenidos, de acuerdo a los objetivos del estudio de la investigación. Además, para la comprobación de hipótesis se aplicará la prueba estadística "r" de Pearson, el aplicativo SPSS versión 22 determinará si se</p>	<p>Luego de aplicadas las pruebas se procederá a crear una base de datos para pasar las respuestas y finalmente, se codificarán los resultados a través del método estadístico del Coeficiente de Pearson en el programa SPSS (versión 22 para Windows) y el programa Microsoft Excel (versión 2013).</p>
POBLACIÓN	CANTIDAD												
Trabajadores	52												
POBLACIÓN	CANTIDAD												
Trabajadores	52												
<b>Total muestra de estudio</b>	<b>52</b>												

<p><b>M</b> = Muestra constituida por los trabajadores la Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes, 2023.</p> <p><b>O1</b> = Observación de la Comunicación Asertiva de la Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes, 2023.</p> <p><b>O2</b> = Observación del Clima Organizacional de la Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes, 2023.</p> <p><b>r</b> = Relación entre las variables de estudio O1 o O2.</p>		<p>acepta o se rechaza la hipótesis de investigación o la nula. En tal sentido, al análisis de los resultados se elaborarán las conclusiones que darán respuesta a los objetivos y preguntas de la investigación.</p>	
---	--	---	--

## ANEXO 02

Instrumento de investigación aplicado a los trabajadores de la Municipalidad  
Distrital de la Cruz para la recopilación de datos

### CUESTIONARIO

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA CRUZ, TUMBES, 2023.

#### TRABAJADORES

I. **DATOS GENERALES:**

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

II. **OBJETIVO:** Este cuestionario está estructurado para conocer si existe relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes, 2023.

III. **INSTRUCCIONES:** Antes de marcar tu respuesta, lee con determinación cada pregunta, seguidamente marca con una "X" en el casillero según corresponda la selección de su respuesta siguiendo estos criterios:

**4=Siempre**

**3=Casi Siempre**

**2=Casi Nunca**

**1=Nunca**

Marca una alternativa con un aspa según la escala de valoración (1;2;3;4) El cuestionario es anónimo y con una duración de 30 minutos para poder realizarlo.

**Gracias por su participación.**

**COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA CRUZ, TUMBES, 2023.**

**VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ASERTIVA**

**DIMENSIÓN: ESTRATEGIAS ASERTIVAS**

Escala Valorativa:4=Siempre 3=Casi Siempre 2=Casi Nunca 1=Nunca

INDICADOR/ ITEMS		ESCALA VALORATIVA			
		1	2	3	4
<b>INDICADOR: ASERCIÓN POSITIVA</b>					
1	Sus compañeros se dirigen a usted siempre con respeto				
2	Ud. es empático con sus compañeros cuando atraviesan momentos difíciles.				
3	Existe comunicación fluida entre compañeros y jefes que laboran en la municipalidad.				
4	La comunicación es clara, precisa y objetiva entre cada área, trabajador y usuario externo.				
<b>INDICADOR: COMUNICACIÓN LINGÜÍSTICA O GESTUAL</b>					
5	Ud. ha sentido incomodidad con algún gesto inapropiado por parte de algún compañero o autoridad.				
6	Emplea gestos para comunicarse con sus compañeros para que comprendan y entiendan el mensaje sin inconvenientes.				
7	Usualmente emplea la comunicación no verbal para comunicarse con sus compañeros frente a una situación de riesgo de insatisfacción.				
<b>INDICADOR: FORMAS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>					
8	Ud. Siente seguridad para expresarse con total libertad dentro su área laboral.				
9	Ud. cree necesario emplear gestos cada vez que emite un mensaje para que sea comprendido.				
10	Es necesario que la relación entre sus compañeros sea de manera física.				
<b>INDICADOR: AUTOESTIMA</b>					
11	Ud. sabe manejar sus emociones cuando algún compañero o usuario le faltan el respeto.				
12	Siente incapacidad de realizar sus labores asignadas de forma objetiva.				
13	Siente motivación para realiza sus actividades dentro de un clima laboral inestable.				

**DIMENSIÓN: ESTILOS ASERTIVOS**

Escala Valorativa:4=Siempre 3=Casi Siempre 2=Casi Nunca 1=Nunca

INDICADOR/ ITEMS		ESCALA VALORATIVA			
		1	2	3	4
<b>INDICADOR: ASERTIVIDAD</b>					
14	Su jefe actúa de forma asertiva cuando se presentan inconvenientes dentro del área de trabajo.				
15	Siente seguridad para expresar y compartir sus ideas libremente con sus compañeros.				
16	Ud. cree que la confianza entre sus compañeros interviene de manera positiva al punto de influenciar en sus opiniones.				
<b>INDICADOR: ASERCIÓN EFECTIVA</b>					
17	Al culminar sus labores usted sigue manteniendo comunicación con sus compañeros.				
18	Ud. tiene un buen trabajo en equipo y coordinación para realizar sus labores.				
19	Ud. percibe el estado de ánimo de sus compañeros cuando están dialogando.				
<b>INDICADOR: PENSAMIENTO, SENTIMIENTO Y CONDUCTA</b>					
20	Siente incomodidad cuando sus compañeros le expresan una opinión constructiva.				
21	Su conducta cuando se presentan conflictos internos en la institución es de forma asertiva para solucionarlos.				
22	Existe participación de su jefe y sus compañeros para realizar un buen trabajo y de esta forma aportar de manera significativa a la institución.				

**DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN PRECISA**

Escala Valorativa:4=Siempre 3=Casi Siempre 2=Casi Nunca 1=Nunca

INDICADOR/ ITEMS		ESCALA VALORATIVA			
		1	2	3	4
<b>INDICADOR: EFICACIA EN LA COMUNICACIÓN</b>					
23	Ud. cree que el lenguaje debe ser claro para que sus compañeros comprendan el mensaje.				
24	La relación entre usted y sus compañeros se fortalecen a través de la comunicación interpersonal.				
25	Cuando no comprendes algún tema determinado, tus compañeros vuelven a explicar logrando que entiendas y realices tu labor encomendada.				
<b>INDICADOR: PASOS PARA BUENA COMUNICACIÓN</b>					
26	La comunicación entre su jefe y usted es de forma directa.				
27	Ud. escucha con atención los mensajes emitidos por sus compañeros para así entender y no causar incomodidad.				
28	Siente tristeza cuando sus compañeros no logran comprender sus mensajes.				
<b>INDICADOR: CÓMO REACCIONAR ANTE UNA AGRESIÓN VERBAL</b>					
29	Ante una agresión verbal por parte de algún compañero su reacción es de la misma forma.				
30	Ud. expresa de forma prudente sus opiniones para evitar un conflicto dentro de su área de trabajo.				
31	Siente ganas de vengarse cuando ha sido ofendido por su jefe o algún compañero.				
<b>INDICADOR: APLICAR LA EMPATÍA EN LA COMUNICACIÓN</b>					
32	En situaciones de conflicto su jefe ha mostrado interés por apoyar y brindar soluciones.				
33	Ud. Brinda consejos a sus compañeros para que de esta forma realicen un buen trabajo.				
34	Escucha palabras alentadoras por parte de su jefe y sus compañeros para lograr alcanzar un objetivo institucional.				

## VARIABLE 2: CLIMA ORGANIZACIONAL

**DIMENSIÓN: AMBIENTE FÍSICO**

Escala Valorativa:4=Siempre 3=Casi Siempre 2=Casi Nunca 1=Nunca

INDICADOR/ ITEMS		ESCALA VALORATIVA			
		1	2	3	4
<b>INDICADOR: INFRAESTRUCTURA</b>					
1	En su área de trabajo realizan mantenimientos para la conservación de una buena infraestructura.				
2	Siente comodidad dentro del ambiente que se la ha designado para realizar sus labores.				
3	En la parte técnica de su área de trabajo cuando se presentan inconvenientes la solución es inmediata.				
<b>INDICADOR: ÁREA DE TRABAJO</b>					
4	El nivel de iluminación dentro de su área de trabajo es suficiente para el tipo de trabajo que realiza.				
5	Ud. Esta conforme con la higiene, limpieza y salubridad en su centro de trabajo.				
6	Ud. considera que los recursos materiales son suficientes para poder trabajar sin inconvenientes.				
<b>INDICADOR: EQUIPOS Y MUEBLES</b>					
7	Las herramientas y equipos que utiliza para realizar sus labores se les da el mantenimiento de forma adecuada.				
8	Ud. se preocupa por ambientar su área de trabajo y realizar algún tipo de decoración.				
9	Presenta inconvenientes en la conectividad a internet para ejercer sus actividades.				

**DIMENSIÓN: AMBIENTE SOCIAL**

Escala Valorativa:4=Siempre 3=Casi Siempre 2=Casi Nunca 1=Nunca

INDICADOR/ ITEMS		ESCALA VALORATIVA			
		1	2	3	4
<b>INDICADOR: EXPECTATIVAS</b>					
10	Los trabajos en equipo son frecuentes para lograr los objetivos institucionales.				
11	Siente que los usuarios externos reciben un buen servicio en lo que demanda su labor institucional.				
12	Al finalizar sus labores su jefe se siente satisfecho del trabajo que ha realizado.				
<b>INDICADOR: AUTONOMÍA DE TRABAJO</b>					
13	Siente total autonomía para realizar sus labores sin sentir incapacidad.				
14	El cargo que actualmente ejerce va acorde a su visión como profesional.				
15	Las labores asignadas dentro de su área de trabajo son desempeñadas objetivamente.				
<b>INDICADOR: RECONOCIMIENTO</b>					
16	Reconocen tu esfuerzo laboral dentro de la Municipalidad.				
17	Recibe algún tipo de premio cuando llega alcanzar algún objetivo institucional.				
18	Usted y sus compañeros son incentivados a seguir creciendo y mejorando en sus labores asignadas.				



**DIMENSIÓN: ACTITUDES Y VALORES** Escala Valorativa:4=Siempre 3=Casi Siempre 2=Casi Nunca1=Nunca

INDICADOR/ ITEMS		ESCALA VALORATIVA			
		1	2	3	4
<b>INDICADOR: VALORACIÓN</b>					
19	Ud. considera que el sueldo que recibe es justo para todo el trabajo que realiza.				
20	El otorgamiento de premios dentro de su área laboral al esfuerzo realizado por su trabajo es constante.				
21	Siente motivación para realizar su trabajo a pesar de la falta de valoración y reconocimiento.				
<b>INDICADOR: RESPETO A LOS TRABAJADORES</b>					
22	Ud. cree que en toda entidad pública debe de primar el respeto por todos los trabajadores.				
23	Respetan tus horarios establecidos dentro de tu área de trabajo.				
24	Ud. considera que la frase, respete para que lo respeten sea aplicado dentro de la municipalidad por parte de sus compañeros.				
<b>INDICADOR: SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO</b>					
25	Siente felicidad y orgullo por pertenecer a la municipalidad distrital de la Cruz.				
26	Piensas en renunciar a tu trabajo en el caso de presentarse un mal clima organizacional.				
27	La relación con tus compañeros influye para que pongas interés en realizar tus labores.				

## ANEXO 3

### Escala de confiabilidad - Alfa de Cronbach

Consistencia interna del instrumento validado a través del coeficiente Alfa de Cronbach, de las variables de estudio:

### Fiabilidad

### Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100
	Excluido <sup>a</sup>	0	0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,0880	61

## ANEXO 4

### Constancia de validación del instrumento de investigación por el “Juicio de expertos”.

**Experto 01:** Lingüista.

#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Samuel David Ancajima Mena, identificado con Documento Nacional de Identidad N.º 40721106, de profesión Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Sociales, adscrito a la Escuela de Educación, con grado académico de doctor, labor que ejerzo actualmente como docente de esta casa superior de estudios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento denominado: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes, cuyo propósito es: Determinar la relación de las variables **COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA CRUZ, TUMBES 2022.**

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		x			
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

**Apreciación total:**

Muy adecuado (  ) Bastante adecuado ( X ) A= Adecuado (  ) PA= Poco adecuado (  ) No adecuado (  ) No aporta: (  )

Tumbes, a los 21 días del mes de setiembre de 2022.

Apellidos y nombres: Ancajima Mena, Samuel David DNI: 40721106 Firma: 

Código ORCID: 0000-0001-7871-5696

Docente de la Universidad Nacional de Tumbes

Experto 02: Metodólogo.

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, ANIBAL MEJIA BENAVIDES, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 16442222, de profesión Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Sociales, adscrito a la Escuela de Educación, con grado académico de Doctor, labor que ejerzo actualmente como Docente de esta Casa Superior de Estudios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes, cuyo propósito es: Determinar la relación de las variables **COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA CRUZ, TUMBES 2022.**


Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones:

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	✓				
Amplitud del contenido a evaluar.		✓			
Congruencia con los indicadores.	✓				
Coherencia con las dimensiones.	✓				

Apreciación total:

Muy adecuado (  ) Bastante adecuado (  ) A= Adecuado (  ) PA= Poco adecuado (  ) No adecuado (  ) No aporta (  )

Tumbes, a los 20 días del mes de setiembre de 2022.

Apellidos y nombres: Mejía Benavides, Anibal DNI: 16442222 Firma:   
Código ORCID: 0000-0003-2190-2647  
Docente de la Universidad Nacional de Tumbes

**Experto 03:** Licenciado en Ciencias de la comunicación.

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Cristhiam Jacob Hidalgo Sandoval, identificado con Documento Nacional de Identidad N°. 44752528, de profesión Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Sociales, adscrito a la Escuela de Ciencias de la Comunicación, con grado académico de Maestro en Docencia Universitaria, labor que ejerzo actualmente como Docente de esta Casa Superior de Estudios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes, cuyo propósito es: Determinar la relación de las variables **COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA CRUZ, TUMBES 2022.**

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	EA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	✓				
Amplitud del contenido a evaluar.		✓			
Congruencia con los indicadores.	✓				
Coherencia con las dimensiones.	✓				

**Apreciación total:**

Muy adecuado (  ) Bastante adecuado (  ) A= Adecuado (  ) PA= Poco adecuado (  ) No adecuado (  ) No aporta: (  )

Tumbes, a los 21 días del mes de setiembre de 2022.

Apellidos y nombres: Hidalgo Sandoval, Cristhiam Jacob

DNI: 44752528

Código ORCID: 0000-0003-4806-9907

Docente de la Universidad Nacional de Tumbes

Firma: 

## ANEXO 5

### Evidencias de la aplicación del cuestionario a la muestra de estudio



## Anexo 6

### Procesamiento de análisis de los datos estadísticos

#### Variable 1. Comunicación Asertiva

REACTIVO	Comunicación Asertiva																				
	Estrategias Asertivas																				
	Aserción Positiva				VIT	VTV	Comunicación L. G			VTI	VTV	Formas de Comunicación I.			VTI	VTV	Autoestima			VTI	VTV
	P1	P2	P3	P4			P5	P6	P7			P8	P9	P10			P11	P12	P13		
1	2	2	2	2	8	10	2	2	2	6	10	2	2	3	7	12	2	2	2	6	10
2	3	3	3	3	12	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
3	2	2	2	2	8	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
4	2	3	2	3	10	13	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13	2	2	2	6	10
5	2	2	2	2	8	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
6	2	3	2	3	10	13	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13	2	2	2	6	10
7	3	2	3	2	10	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
8	3	3	3	3	12	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
9	2	2	2	2	8	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
10	2	3	2	3	10	13	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13	2	2	2	6	10
11	2	2	2	2	8	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
12	3	3	3	3	12	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
13	2	2	2	2	8	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
14	2	3	2	3	10	13	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13	2	2	2	6	10
15	3	2	3	2	10	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
16	3	3	3	3	12	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
17	2	2	2	2	8	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
18	3	1	3	1	8	10	3	1	3	7	12	1	3	1	5	8	3	3	3	9	15
19	3	2	3	2	10	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
20	2	1	2	1	6	8	2	1	2	5	8	1	2	1	4	7	2	2	2	6	10
21	3	2	3	2	10	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
22	3	2	3	2	10	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
23	2	3	2	3	10	13	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13	2	2	2	6	10
24	3	2	3	2	10	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
25	3	2	3	2	10	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
26	3	2	3	2	10	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
27	3	2	3	2	10	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
28	2	2	2	2	8	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
29	3	3	3	3	12	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
30	3	2	3	2	10	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
31	2	2	2	2	8	10	2	2	2	6	10	2	2	3	7	12	2	2	2	6	10
32	3	3	3	3	12	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
33	2	2	2	2	8	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
34	2	3	2	3	10	13	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13	2	2	2	6	10
35	2	2	2	2	8	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
36	2	3	2	3	10	13	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13	2	2	2	6	10
37	3	2	3	2	10	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
38	3	3	3	3	12	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
39	2	2	2	2	8	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
40	2	3	2	3	10	13	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13	2	2	2	6	10
41	2	2	2	2	8	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
42	3	3	3	3	12	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
43	2	2	2	2	8	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
44	2	3	2	3	10	13	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13	2	2	2	6	10
45	3	2	3	2	10	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
46	3	3	3	3	12	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
47	2	2	2	2	8	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
48	3	1	3	1	8	10	3	1	3	7	12	1	3	1	5	8	3	3	3	9	15
49	3	2	3	2	10	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
50	2	1	2	1	6	8	2	1	2	5	8	1	2	1	4	7	2	2	2	6	10
51	3	2	3	2	10	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
52	2	2	2	2	8	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10

REACTIVO	Comunicación Asertiva														
	Estilos Asertivos														
	Asertividad			VTI	VTV	Aserción Efectiva			VTI	VTV	Pensamiento, Sentimiento y conducta			VTI	VTV
	P14	P15	P16			P17	P18	P19			P20	P21	P22		
1	3	3	3	9	15	3	3	2	8	13	3	3	3	9	15
2	4	4	3	11	18	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
3	2	4	4	10	17	2	2	4	8	13	2	4	3	9	15
4	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
5	4	2	4	10	17	3	4	3	10	17	4	3	3	10	17
6	4	4	4	12	20	3	4	2	9	15	4	2	3	9	15
7	3	2	3	8	13	3	2	2	7	12	3	2	2	7	12
8	4	4	4	12	20	3	4	3	10	17	3	3	3	9	15
9	3	2	2	7	12	3	3	1	7	12	3	2	2	7	12
10	2	2	4	8	13	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
11	4	3	4	11	18	4	4	3	11	18	3	3	3	9	15
12	4	2	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
13	3	2	4	9	15	2	4	3	9	15	2	2	2	6	10
14	3	3	3	9	15	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
15	4	4	3	11	18	2	4	3	9	15	3	2	3	8	13
16	3	3	3	9	15	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13
17	3	3	3	9	15	4	4	4	12	20	3	4	4	11	18
18	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
19	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
20	4	2	2	8	13	2	4	4	10	17	4	2	4	10	17
21	3	4	3	10	17	3	3	1	7	12	3	3	3	9	15
22	3	4	4	11	18	3	3	3	9	15	4	3	4	11	18
23	4	4	4	12	20	3	4	3	10	17	3	3	4	10	17
24	2	3	3	8	13	2	1	2	5	8	2	2	1	5	8
25	3	3	3	9	15	2	3	2	7	12	3	2	2	7	12
26	2	3	2	7	12	3	2	2	7	12	2	2	2	6	10
27	1	3	3	7	12	1	1	1	3	5	1	1	1	3	5
28	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
29	2	3	2	7	12	2	3	2	7	12	2	2	2	6	10
30	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
31	3	3	3	9	15	3	3	2	8	13	3	3	3	9	15
32	4	4	3	11	18	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
33	2	4	4	10	17	2	2	4	8	13	2	4	3	9	15
34	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
35	4	2	4	10	17	3	4	3	10	17	4	3	3	10	17
36	4	4	4	12	20	3	4	2	9	15	4	2	3	9	15
37	3	2	3	8	13	3	2	2	7	12	3	2	2	7	12
38	4	4	4	12	20	3	4	3	10	17	3	3	3	9	15
39	3	2	2	7	12	3	3	1	7	12	3	2	2	7	12
40	2	2	4	8	13	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
41	4	3	4	11	18	4	4	3	11	18	3	3	3	9	15
42	4	2	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
43	3	2	4	9	15	2	4	3	9	15	2	2	2	6	10
44	3	3	3	9	15	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
45	4	4	3	11	18	2	4	3	9	15	3	2	3	8	13
46	3	3	3	9	15	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13
47	3	3	3	9	15	4	4	4	12	20	3	4	4	11	18
48	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
49	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
50	4	2	2	8	13	2	4	4	10	17	4	2	4	10	17
51	1	3	3	7	12	1	1	1	3	5	1	1	1	3	5
52	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10



REACTIVO	Comunicación Asertiva																			
	Comunicación Precisa																			
	Eficacia en la Comunicación			VTI	VTV	Pasos para una buena comunicación			VTI	VTV	Como reaccionar ante una agresión verbal			VTI	VTV	Aplicar la empatía en la comunicación			VTI	VTV
	P23	P24	P25			P26	P27	P28			P29	P30	P31			P32	P33	P34		
1	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	3	2	7	12	2	2	2	6	10
2	3	3	3	9	15	2	3	3	8	13	3	2	2	7	12	3	3	3	9	15
3	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12	2	3	2	7	12	2	2	2	6	10
4	3	3	2	8	13	2	2	2	6	10	2	2	3	7	12	3	2	2	7	12
5	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
6	3	3	2	8	13	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12
7	2	2	3	7	12	2	3	3	8	13	3	2	2	7	12	2	3	3	8	13
8	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
9	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12	2	3	3	8	13	2	2	2	6	10
10	3	3	2	8	13	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12
11	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
12	3	3	3	9	15	2	3	3	8	13	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
13	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
14	3	3	2	8	13	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12
15	2	2	3	7	12	2	3	3	8	13	3	2	2	7	12	2	3	3	8	13
16	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
17	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
18	3	3	3	9	15	2	3	3	8	13	3	2	2	7	12	3	3	3	9	15
19	2	2	3	7	12	3	3	3	9	15	3	3	2	8	13	2	3	3	8	13
20	3	2	2	7	12	3	2	2	7	12	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12
21	2	3	3	8	13	2	3	3	8	13	3	3	2	8	13	2	3	3	8	13
22	3	2	3	8	13	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
23	2	3	3	8	13	3	2	2	7	12	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
24	3	2	2	7	12	2	3	3	8	13	3	2	2	7	12	3	3	3	9	15
25	2	3	3	8	13	3	3	3	9	15	3	2	2	7	12	3	3	3	9	15
26	3	3	2	8	13	3	3	3	9	15	3	2	2	7	12	3	3	3	9	15
27	2	3	3	8	13	3	3	3	9	15	3	2	2	7	12	2	3	3	8	13
28	3	4	2	9	15	3	2	2	7	12	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
29	2	4	3	9	15	2	3	3	8	13	3	2	2	7	12	2	3	3	8	13
30	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	2	2	7	12	3	3	3	9	15
31	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	3	2	7	12	2	2	2	6	10
32	3	3	3	9	15	2	3	3	8	13	3	2	2	7	12	3	3	3	9	15
33	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12	2	3	2	7	12	2	2	2	6	10
34	3	3	2	8	13	2	2	2	6	10	2	2	3	7	12	3	2	2	7	12
35	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
36	3	3	2	8	13	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12
37	2	2	3	7	12	2	3	3	8	13	3	2	2	7	12	2	3	3	8	13
38	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
39	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12	2	3	3	8	13	2	2	2	6	10
40	3	3	2	8	13	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12
41	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
42	3	3	3	9	15	2	3	3	8	13	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
43	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
44	3	3	2	8	13	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12
45	2	2	3	7	12	2	3	3	8	13	3	2	2	7	12	2	3	3	8	13
46	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
47	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
48	3	3	3	9	15	2	3	3	8	13	3	2	2	7	12	3	3	3	9	15
49	2	2	3	7	12	3	3	3	9	15	3	3	2	8	13	2	3	3	8	13
50	3	2	2	7	12	3	2	2	7	12	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12
51	2	3	3	8	13	3	3	3	9	15	3	2	2	7	12	2	3	3	8	13
52	3	4	2	9	15	3	2	2	7	12	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10

## Variable 2. Clima Organizacional

REACTIVO	Clima Organizacional														
	Ambiente físico														
	Infraestructura			VTI	VTV	Area de trabajo			VTI	VTV	Equipos y muebles			VTI	VTV
	P1	P2	P3			P4	P5	P6			P7	P8	P9		
1	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	3	2	7	12
2	3	3	3	9	15	2	3	3	8	14	3	2	2	7	12
3	2	2	2	6	10	3	2	2	7	11	2	3	2	7	12
4	3	3	2	8	13	2	2	2	6	10	2	2	3	7	12
5	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
6	3	3	2	8	13	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
7	2	2	3	7	12	2	3	3	8	14	3	2	2	7	12
8	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
9	2	2	2	6	10	3	2	2	7	11	2	3	3	8	13
10	3	3	2	8	13	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
11	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
12	3	3	3	9	15	2	3	3	8	14	3	3	3	9	15
13	2	2	2	6	10	3	2	2	7	11	2	2	2	6	10
14	3	3	2	8	13	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
15	2	2	3	7	12	2	3	3	8	14	3	2	2	7	12
16	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
17	2	2	2	6	10	3	2	2	7	11	2	2	2	6	10
18	3	3	3	9	15	2	3	3	8	14	3	2	2	7	12
19	2	2	3	7	12	3	3	3	9	15	3	3	2	8	13
20	3	2	2	7	12	3	2	2	7	11	2	2	2	6	10
21	2	3	3	8	13	2	3	3	8	14	3	3	2	8	13
22	3	2	3	8	13	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
23	2	3	3	8	13	3	2	2	7	11	2	2	2	6	10
24	3	2	2	7	12	2	3	3	8	14	3	2	2	7	12
25	2	3	3	8	13	3	3	3	9	15	3	2	2	7	12
26	3	3	2	8	13	3	3	3	9	15	3	2	2	7	12
27	2	3	3	8	13	3	3	3	9	15	3	2	2	7	12
28	3	4	2	9	15	3	2	2	7	11	2	2	2	6	10
29	2	4	3	9	15	2	3	3	8	14	3	2	2	7	12
30	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	2	2	7	12
31	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	3	2	7	12
32	3	3	3	9	15	2	3	3	8	14	3	2	2	7	12
33	2	2	2	6	10	3	2	2	7	11	2	3	2	7	12
34	3	3	2	8	13	2	2	2	6	10	2	2	3	7	12
35	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
36	3	3	2	8	13	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
37	2	2	3	7	12	2	3	3	8	14	3	2	2	7	12
38	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
39	2	2	2	6	10	3	2	2	7	11	2	3	3	8	13
40	3	3	2	8	13	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
41	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
42	3	3	3	9	15	2	3	3	8	14	3	3	3	9	15
43	2	2	2	6	10	3	2	2	7	11	2	2	2	6	10
44	3	3	2	8	13	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
45	2	2	3	7	12	2	3	3	8	14	3	2	2	7	12
46	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
47	2	2	2	6	10	3	2	2	7	11	2	2	2	6	10
48	3	3	3	9	15	2	3	3	8	14	3	2	2	7	12
49	2	2	3	7	12	3	3	3	9	15	3	3	2	8	13
50	3	2	2	7	12	3	2	2	7	11	2	2	2	6	10
51	2	3	3	8	13	2	3	3	8	14	3	3	2	8	13
52	3	2	3	8	13	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15

REACTIVO	Clima organizacional														
	Ambiente social														
	Expectativas			VTI	VTV	Autonomía de trabajo			VTI	VTV	Reconocimiento			VTI	VTV
	P10	P11	P12			P13	P14	P15			P16	P17	P18		
1	2	e	2	4	7	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
2	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	1	7	12
3	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
4	3	2	2	7	12	2	3	2	7	12	3	2	1	6	10
5	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
6	3	2	2	7	12	2	3	2	7	12	3	2	1	6	10
7	2	3	3	8	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12
8	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	1	3	3	7	12
9	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
10	3	2	2	7	12	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13
11	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
12	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	1	3	3	7	12
13	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
14	3	2	2	7	12	2	3	2	7	12	3	2	1	6	10
15	2	3	3	8	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12
16	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	1	7	12
17	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
18	3	3	3	9	15	3	1	3	7	12	1	3	1	5	8
19	2	3	3	8	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12
20	3	2	2	7	12	2	1	2	5	8	1	2	1	4	7
21	2	3	3	8	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12
22	3	3	3	9	15	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12
23	2	2	2	6	10	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13
24	3	3	3	9	15	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12
25	3	3	3	9	15	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12
26	3	3	3	9	15	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12
27	2	3	3	8	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12
28	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
29	2	3	3	8	13	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
30	3	3	3	9	15	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12
31	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
32	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	1	7	12
33	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
34	3	2	2	7	12	2	3	2	7	12	3	2	1	6	10
35	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
36	3	2	2	7	12	2	3	2	7	12	3	2	1	6	10
37	2	3	3	8	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12
38	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	1	3	3	7	12
39	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
40	3	2	2	7	12	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13
41	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
42	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	1	3	3	7	12
43	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
44	3	2	2	7	12	2	3	2	7	12	3	2	1	6	10
45	2	3	3	8	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12
46	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	1	7	12
47	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
48	3	3	3	9	15	3	1	3	7	12	1	3	1	5	8
49	2	3	3	8	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12
50	3	2	2	7	12	2	1	2	5	8	1	2	1	4	7
51	2	3	3	8	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12
52	3	3	3	9	15	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12

REACTIVO	Clima Organizacional														
	Actitudes y valores														
	Valoración			VTI	VTV	Respeto a los trabajadores			VTI	VTV	Satisfacción en el trabajo			VTI	VTV
	P19	P20	P21			P22	P23	P24			P25	P26	P27		
1	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	3	3	4	10	17
2	3	3	3	9	15	3	3	1	7	12	4	4	4	12	20
3	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	3	3	3	9	15
4	2	3	2	7	12	3	2	1	6	10	4	3	3	10	17
5	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	3	3	3	9	15
6	2	3	2	7	12	3	2	1	6	10	3	3	3	9	15
7	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
8	3	3	3	9	15	1	3	3	7	12	4	4	4	12	20
9	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	3	4	4	11	18
10	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13	3	3	3	9	15
11	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	4	3	3	10	17
12	3	3	3	9	15	1	3	3	7	12	4	1	4	9	15
13	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	3	2	3	8	13
14	2	3	2	7	12	3	2	1	6	10	3	3	3	9	15
15	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	4	3	4	11	18
16	3	3	3	9	15	3	3	1	7	12	4	4	4	12	20
17	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	4	4	4	12	20
18	3	1	3	7	12	1	3	1	5	8	4	4	4	12	20
19	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
20	2	1	2	5	8	1	2	1	4	7	3	3	4	10	17
21	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13
22	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
23	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13	3	2	3	8	13
24	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
25	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	2	2	2	6	10
26	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	2	3	2	7	12
27	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	2	2	2	6	10
28	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	3	2	7	12
29	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	2	2	2	6	10
30	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
31	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	3	3	4	10	17
32	3	3	3	9	15	3	3	1	7	12	4	4	4	12	20
33	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	3	3	3	9	15
34	2	3	2	7	12	3	2	1	6	10	4	3	3	10	17
35	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	3	3	3	9	15
36	2	3	2	7	12	3	2	1	6	10	3	3	3	9	15
37	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
38	3	3	3	9	15	1	3	3	7	12	4	4	4	12	20
39	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	3	4	4	11	18
40	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13	3	3	3	9	15
41	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	4	3	3	10	17
42	3	3	3	9	15	1	3	3	7	12	4	1	4	9	15
43	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	3	2	3	8	13
44	2	3	2	7	12	3	2	1	6	10	3	3	3	9	15
45	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	4	3	3	10	17
46	3	3	3	9	15	3	3	1	7	12	3	2	2	7	12
47	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	3	2	3	8	13
48	3	1	3	7	12	1	3	1	5	8	3	2	2	7	12
49	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
50	2	1	2	5	8	1	2	1	4	7	3	3	4	10	17
51	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13
52	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15