

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Comunicación asertiva y su influencia en el clima organizacional
en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciados en
Administración**

AUTORES:

Montealegre Mendoza, Ingrid Sofia

Espinoza Suárez, Yerson Aldair

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Comunicación asertiva y su influencia en el clima organizacional
en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Jesús Merino Velásquez
Cod. Orcid: 0000-0003-3301-4487

Dr. Pedro Abilio García Benites
Cod. Orcid: 0000-0001-7699-4687

Dr. Jose Viterbo Alamo Barreto
Cod. Orcid: 0000-0003-4459-1765

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Comunicación asertiva y su influencia en el clima organizacional
en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024**

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

Montealegre Mendoza, Ingrid Sofia
Cod. Orcid: 0009-0005-6639-078X

Espinoza Suarez, Yerson Aldair
Cod. Orcid: 0009-0002-1501-5662

Dr. Jose Viterbo Álamo Barreto
Cod. Orcid: 0000-0003-4459-1765

Tumbes, 2025

REPORTE TURNITIN


Comunicación asertiva y su influencia en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

16 %	15 %	7 %	9 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	2 %
2	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	1 %
5	Submitted to antoniarino Trabajo del estudiante	<1 %
6	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %
7	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
9	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	
11	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	
12	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
	repositorio.ucv.edu.pe	

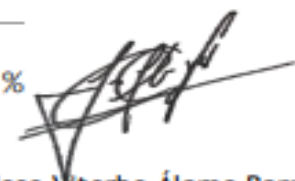

Dr. Jose Viterbo Álamo Barreto
(Asesor)
Cod. Orcid: 0000-0003-4459-1765

14	Fuente de Internet	< 1 %
15	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
16	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
17	moam.info Fuente de Internet	< 1 %
18	Submitted to Universidad Tecnica De Ambato- Direccion de Investigacion y Desarrollo , DIDE Trabajo del estudiante	< 1 %
19	"Desarrollo Sostenible y Biodiversidad en Pando: Estudios sobre Euterpe precatória Mart., Agricultura y Socioeconomía", Editora Científica Digital, 2025 Publicación	< 1 %
20	www.polodelconocimiento.com Fuente de Internet	< 1 %
21	www.theibfr.com Fuente de Internet	< 1 %
22	es.scribd.com Fuente de Internet	< 1 %
23	repositorio.udea.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
24	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
25	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
26	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
27	www.coursehero.com Fuente de Internet	< 1 %
28	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
29	Submitted to SolBridge International School of Business Trabajo del estudiante	< 1 %



Dr. Jose Viterbo Álamo Barreto
(Asesor)
Cod. Orcid: 0000-0003-4459-1765

30	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
31	1library.co Fuente de Internet	< 1 %
32	Loayza Vivar, Clara Mariangel. "Gestión de calidad según el liderazgo y la motivación de los docentes en las micro y pequeñas empresas de los centros de educación primaria, distrito de Chimbote, 2018", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	< 1 %
33	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	< 1 %
34	revistainvecom.org Fuente de Internet	< 1 %
35	www.slideshare.net Fuente de Internet	< 1 %
36	Submitted to Universidad Católica Sedes Sapientiae Trabajo del estudiante	< 1 %
37	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	< 1 %
38	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	< 1 %
39	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
40	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	< 1 %
41	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	< 1 %
42	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	< 1 %




Dr. Jose Viterbo Álamo Barreto
(Asesor)
Cod. Orcid: 0000-0003-4459-1765

43	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	Submitted to Natonal Institute of Technology Calicut Trabajo del estudiante	<1 %
45	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
46	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	Submitted to Universidad Fasta Trabajo del estudiante	<1 %
48	dspace.ueb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
49	repositorio.bausate.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
51	Submitted to Universidad Marcelino Champagnat Trabajo del estudiante	<1 %
52	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
53	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
54	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
55	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
56	Cruzalegui Caballero, Giovanna Bienvenida. "Factores sociales, económicos y culturales y su relación con la adolescente embarazada que acude al puesto de salud Garatea, Nuevo Chimbote. 2015", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	<1 %
57	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina	<1 %



Dr. Jose Viterbo Álamo Barreto
(Asesor)
Cod. Orcid: 0000-0003-4459-1765

58	Guevara Pompa, Milton Cesar. "Gestión de calidad y rentabilidad de las mypes del sector comercial rubro venta de motocicletas del distrito de Pichanaqui, 2019", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	<1 %
59	baixardoc.com Fuente de Internet	<1 %
60	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
61	Serna Yance, Ingrid. "Técnicas de estudio para mejorar el aprendizaje cívico en estudiantes de la Institución Educativa Los Morochucos, Cangallo - Ayacucho, 2022", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	<1 %
62	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
63	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
64	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
65	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %


Dr. Jose Viterbo Álamo Barreto
(Asesor)
Cod. Orcid: 0000-0003-4459-1765

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

fce-secacademica@untumbes.edu.pe

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los treinta días del mes de abril del dos mil veinticinco, siendo las nueve horas, en el Auditorio de la **de la Facultad de Ciencias Económicas**, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por Resolución N° 404- 2024/UNTUMBES-FACEC-D, del septiembre del veinticuatro, los docentes: Dr. Jesús Merino Velásquez (**Presidente**), Dr. Pedro Abilio García Benites Castro (**Secretario**), Dr. José Viterbo Álamo Barreto (**Vocal/asesor**), se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "**Comunicación asertiva y su influencia en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024**", para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por los bachilleres: Ingrid Sofía Montealegre Mendoza y Yerson Aldair Espinoza Suarez. Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declaran a los bachilleres: Ingrid Sofía Montealegre Mendoza y Yerson Aldair Espinoza Suarez. Aprobado con Calificativo de Bueno.

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, queda expedito para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las once horas y quince minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes 30 de abril del 2025

Dr. Jesús Merino Velásquez

DNI N° 00240035

Código ORCID N° 0000-0003-3301-4487

Presidente

Dr. Pedro Abilio García Benites

DNI N° 00236729

Código ORCID N° 0000-0001-7699-4687

Secretario

Dr. José Viterbo Álamo Barreto

DNI N°: 41057014

Código ORCID N° 0000-0003-4459-1765

Vocal/ asesor

C.c:

Jurados (3)

Asesor (a)

Archivo (Decanato)

AGRADECIMIENTO

Con humildad y fe, agradezco a Dios por darme la fuerza, sabiduría, perseverancia, paciencia y oportunidad de alcanzar esta meta y enfrentar cada desafío con determinación y fe.

A mi compañero de investigación por su invaluable apoyo y colaboración a lo largo del bachillerato. Trabajar codo a codo contigo ha sido no solo una experiencia de aprendizaje enriquecedora, sino también una fuente de inspiración constante.

A mi asesor de tesis, por su paciencia, orientación y enseñanzas, que han sido clave en la construcción de este proyecto, sus consejos y conocimientos han dejado una marca en mi formación académica y profesional.

Por último, a todas aquellas personas que, de manera directa o indirectamente, contribuyeron a este logro. Cada palabra de aliento, cada gesto de confianza y cada muestra han sido fundamentales para llegar hasta aquí. Esta tesis no es solo el resultado de mi esfuerzo y dedicación, sino también el reflejo del amor, la dedicación y el apoyo de todos ustedes.

Ingrid Sofía Montealegre Mendoza

Al culminar esta etapa llena de aprendizajes y experiencias en mi vida quiero extender un profundo agradecimiento a quienes estuvieron conmigo en todo momento y fueron siempre de inspiración, apoyo y fortaleza, en especial agradezco:

A DIOS, por darme la oportunidad de realizar este proyecto y poder contribuir al conocimiento en este campo.

A mi Asesor el Dr. Jose Viterbo Álamo Barreto, por su dedicación y paciencia, por su guía y orientación experta que brindo durante todo el proceso, todo su apoyo a sido fundamental para llegar hasta esta instancia tan anhelada logrando realización con éxito de mi proyecto de Tesis.

Yerson Aldair Espinoza Suarez

DEDICATORIA

Con el corazón lleno de gratitud y amor, dedico este proyecto a las personas que han sido mi luz, mi refugio, mi inspiración y mi fortaleza a lo largo de este camino

A mis amados padres, cuya entrega, dedicación, sacrificio y amor infinito han sido la base sobre la que he construido cada uno de mis logros. Gracias por enseñarme que la perseverancia y el esfuerzo son el verdadero camino hacia los sueños. Sin su apoyo incondicional y sus enseñanzas, las cuales han sido y serán mi mayor tesoro, este momento no sería posible.

A mis hermanos Franco y Vyolett, por su cariño, paciencia, por ser mi fortaleza en los momentos difíciles, por su amor inquebrantable, por creer en mi incluso en los momentos en que dudé de mis propias capacidades y por recordarme siempre, que no estoy sola en este viaje.

A mis amigos y seres queridos, por su compañía, sus palabras de aliento y su apoyo incondicional en cada paso de este recorrido.

Ingrid Sofía Montealegre Mendoza

Dedico este proyecto de tesis primero a Dios ya que por él hoy todo es posible

A mis padres Carlos Espinoza y Gladys Suarez, quienes son mi ejemplo y motivación día a día, por su amor y su apoyo incondicional, que me ha permitido crecer y alcanzar mis metas.

A mis hermanas, Angeline y Ariana por su motivación, paciencia y ejemplo de perseverancia.

A mis abuelos quienes siempre confiaron en mí, Y a todos aquellos que me impulsaron en este camino profesional de la ADMINISTRACIÓN

Yerson Aldair Espinoza Suarez

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
I. INTRODUCCIÓN	18
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA (ESTADO DEL ARTE).....	23
2.1. Antecedentes	23
2.2. Bases teóricas	29
III. MATERIAL Y MÉTODOS.....	49
3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación.....	49
3.2. Población y muestra.....	51
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
3.4. Procesamiento de datos	52
3.5. Formulación de hipótesis	53
3.6. Variables	53
3.7. Operacionalización de las variables.....	53
IV. RESULTADOS.....	56
4.1. Descripción de resultados	56
4.2. Discusión	61
V. CONCLUSIONES	65

VI. RECOMENDACIONES.....	67
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
VIII. ANEXOS.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones, indicadores e ítems de la variable independiente Comunicación asertiva	54
Tabla 2: Dimensiones, indicadores e ítems de la variable dependiente Clima organizacional	55
Tabla 3: Nivel de frecuencia de la variable comunicación asertiva	56
Tabla 4: Nivel de frecuencia de la dimensión estilo asertivo	56
Tabla 5: Nivel de frecuencia de la dimensión estrategias de asertividad	57
Tabla 6: Nivel de frecuencia de la dimensión comunicación precisa.....	57
Tabla 7: Nivel de frecuencia de la variable clima organizacional	57
Tabla 8: Nivel de frecuencia de la dimensión estructura organizacional	58
Tabla 9: Nivel de frecuencia de la dimensión procesos organizacionales.....	58
Tabla 10: Nivel de frecuencia de la dimensión liderazgo	59
Tabla 11: Prueba de correlación entre las variables comunicación asertiva y clima organizacional	59
Tabla 12: Prueba de correlación entre la dimensión estilo asertivo y la variable clima organizacional	60
Tabla 13: Prueba de correlación entre la dimensión estrategias de asertividad y la variable clima organizacional	60
Tabla 14: Prueba de correlación entre la dimensión comunicación precisa y la variable clima organizacional	61

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables	73
Anexo 2: Matriz de consistencia.....	74
Anexo 3: Cuestionario de las dos variables	76

RESUMEN

La presente tesis titulada Comunicación asertiva y su influencia en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024. Tuvo como propósito principal Determinar la relación entre comunicación asertiva y clima organizacional en la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024. La investigación es de nivel descriptiva, correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental, bajo un enfoque cuantitativo, se utilizó el método Inductivo - deductivo. La población y la muestra estuvo conformada por 35 colaboradores. Se concluyó que existe relación entre la comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024. Utilizando la prueba de hipótesis con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un valor de p (P-value: $0,000 < 0,05$) y un valor de $RS = 0.606$, lo que indica una relación moderada entre ambas variables. En consecuencia, se aceptó la hipótesis afirmativa y se rechazó la hipótesis nula. Lo que subraya la importancia de seguir reforzando las habilidades de comunicación dentro de la institución. Implementando estas recomendaciones y estrategias, se espera no solo mejorar el clima organizacional, sino también optimizar el rendimiento laboral y el bienestar de los trabajadores, lo cual impactará positivamente en la calidad de los servicios brindados por la municipalidad.

Palabras claves: Colaboradores, comunicación, entidad pública, estrategias, municipalidad, zarumilla

ABSTRACT

This thesis entitled Assertive communication and its influence on the organizational climate in the Provincial Municipality of Zarumilla, Tumbes, 2024. Its main purpose was to determine the relationship between assertive communication and organizational climate in the provincial municipality of Zarumilla, Tumbes, 2024. The research is descriptive, correlational, cross-sectional, non-experimental in design, under a quantitative approach, the Inductive - deductive method was used. The population and sample consisted of 35 collaborators. It was concluded that there is a relationship between assertive communication and organizational climate in the Provincial Municipality of Zarumilla, Tumbes, 2024. Using the hypothesis test with Spearman's Rho correlation coefficient, a p value (P-value: $0.000 < 0.05$) and an RS value = 0.606 were obtained, which indicates a moderate relationship between both variables. Consequently, the affirmative hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected. Which underlines the importance of continuing to strengthen communication skills within the institution. By implementing these recommendations and strategies, it is expected not only to improve the organizational climate, but also to optimize the work performance and well-being of workers, which will positively impact the quality of the services provided by the municipality.

Keywords: Collaborators, communication, public entity, strategies, municipality, zarumilla

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación asertiva y el clima organizacional son factores importantes que deben entenderse a fondo para garantizar que los objetivos de la organización se logren de manera efectiva. La adquisición de conocimiento de estas facetas implica comprender las perspectivas de los empleados, gerentes y superiores con respecto al progreso de la organización y los logros dentro de sus respectivos lugares de trabajo.

Un entorno operativo eficaz es fundamental para lograr resultados favorables en una institución que presta servicios al público. Por consiguiente, el personal administrativo empleado en esos establecimientos debe tener una capacidad y una motivación excepcionales para desempeñar sus funciones, ya que su labor está encargada de resolver cuestiones comunitarias que afectan a la población a la que la institución presta servicios. La comunicación y la coordinación eficaces son fundamentales para establecer las condiciones necesarias para garantizar un servicio satisfactorio al público. Esto no es responsabilidad exclusiva de un funcionario público, sino más bien de un conjunto de profesionales.

En la actualidad, las entidades públicas se enfrentan a circunstancias internas que afectan las condiciones de trabajo y la productividad de una manera que obstaculiza el crecimiento del personal excelente. Sin embargo, es crucial considerar la cuestión del clima organizacional, ya que los empleados desempeñarán sus funciones de manera eficaz y prestarán un servicio de calidad a la clientela si se establece un ambiente de trabajo armonioso y equilibrado. La investigación elucida las variables de la comunicación asertiva y el clima organizacional, que son cruciales para determinar la correlación entre los dos y delinear la realidad problemática a lo largo del curso del estudio.

El fenómeno de la globalización ha obligado a numerosas empresas a adaptarse para seguir siendo competitivas en el mercado laboral; como resultado, los

ejecutivos de estos establecimientos han priorizado el beneficio y la productividad al tiempo que amplían las responsabilidades de sus empleados. No obstante, en su prisa por aumentar la productividad de los empleados, han descuidado otros elementos cruciales, entre ellos fomentar la integración de los pares, alentar la comunicación asertiva entre supervisores y personal, y reconocer la dedicación de los trabajadores; como resultado, se ha creado un ambiente desfavorable, tensa y hostil.

Trabajar en una organización que priorice la comunicación eficaz de la organización puede dotar al personal de los recursos necesarios para completar sus tareas satisfactoriamente, inspirándolo a hacerlo con entusiasmo, diligencia y dedicación. Los administradores sanitarios deben priorizar los factores antes mencionados.

Al alinear la importancia de la comunicación asertiva con el clima organizacional, permite al líder de una entidad pública o privada interactuar de manera positiva y eficaz con su personal, mejorando así sus capacidades individuales y facilitando la mejora de los procesos dentro de su centro de trabajo o lugar de trabajo. Además, debemos aclarar que la asertividad de la comunicación promueve el crecimiento del trabajo dentro de una organización, sirviendo como una piedra angular indispensable y fundamental para el funcionamiento y/o el equipo adecuado de cualquier organización o centro de trabajo. Debe subrayarse la importancia de la comunicación eficaz como factor determinante en el rendimiento de una organización. Garces (2015)

Según Apacclla y Aguirre (2018) Es universalmente reconocido que el propósito de la relación de cada sujeto es facilitar la comunicación; a través de este trabajo, se transmiten los pensamientos y los estados emocionales de los individuos, permitiendo así el desarrollo humano continuo de individuos de diversas entidades organizativas. Los líderes de organizaciones, ya sean públicas o privadas, pueden mejorar su capacidad para tratar a los empleados de manera positiva y eficaz mediante la integración de la importancia de la comunicación asertiva en el clima de la organización. Este enfoque motiva a los empleados a reevaluar sus capacidades individuales y contribuye a la mejora general de los procesos en el centro de trabajo o en el lugar de trabajo. Es evidente que el clima organizacional sirve como un indicador fiable del desempeño de una organización.

Un elemento crucial para delinear un clima organizativo eficaz es la presencia de una comunicación superior entre el personal de la institución. A lo largo de los siglos, se han emprendido innumerables esfuerzos para facilitar una comunicación segura y fluida entre las personas. Indicador de éxito o fracaso, el grado de desarrollo de una organización se puede evaluar a través de la habilidad de comunicación de sus miembros. Sin duda, una comunicación eficaz es fundamental para establecer y mantener relaciones con los demás. El impacto de la comunicación en estas relaciones puede ser positivo o negativo, lo que sugiere que si bien la comunicación por sí misma no causa intrínsecamente complicaciones interpersonales, la forma en que uno transmite sus intenciones influye significativamente en el resultado. Respetar los derechos de los demás y defender los propios es parte integrante de la práctica de la comunicación de calidad. La comunicación asertiva es crucial tanto para el remitente como para el destinatario, ya que facilita la gestión eficiente de cada elemento del esquema de comunicación y su objetivo previsto. Bazan (2018)

Diversos estudios internacionales han identificado desafíos que afectan tanto a la comunicación asertiva como al clima dentro de las organizaciones. En relación con la comunicación asertiva, la investigación realizada por Silva et al., (2020) proporciona apoyo empírico a la noción de que la ausencia de esa comunicación impediría la coexistencia armoniosa entre los intereses de la organización y los beneficios y la satisfacción. Por el contrario, con respecto al clima organizacional, la investigación de Ramirez et al., (2019) indica que la gestión debe ser incentivada para mejorar el clima y fomentar la coexistencia dentro de la institución. El simple reconocimiento de que esto es suficiente no es suficiente; se necesitan esfuerzos continuos para establecer un perfil que se ajuste a los retos y las exigencias de la organización.

En cuanto a la comunicación asertiva a nivel nacional, la investigación Angulo (2021) indica que el empleo de estrategias asertivas para mejorar el entorno de trabajo no es el enfoque más eficaz, ya que puede causar que los empleados se sientan incómodos y obstaculicen su rendimiento dentro de la organización. Por el contrario, en relación con el clima organizacional, Rivera (2021) descubrió que el descontento, la comunicación inadecuada y la falta de estímulo eran las

manifestaciones más prevalentes de los problemas, lo que es consistente con los hallazgos derivados de los análisis del artículo que identifican un entorno laboral negativo.

Internamente, en el municipio provincial de Zarumilla, han existido factores que han perjudicado el clima organizativo, entre ellos la falta de incentivos para motivar a los empleados; la ineficacia de la dirección de ciertos supervisores, que causa malestar a algunos empleados, la insatisfacción de algunos con respecto a las decisiones tomadas dentro del municipio y la percepción de que no están guiados por buenos valores; y la existencia de la falta de coordinación.

Por otra parte, se han identificado nuevos desafíos relacionados con la comunicación asertiva en el municipio provincial de Zarumilla y que pueden ser responsables de las cuestiones antes mencionadas. La falta de empatía es un desafío para la comunicación asertiva, ya que algunos empleados no están dispuestos a discutir asuntos relacionados con el trabajo con otros por falta de respeto por las opiniones de otros; los problemas personales entre algunos trabajadores los hacen omitir o extraviar algunas palabras, lo que resulta en mensajes ambiguos que impiden el trabajo de los demás; y algunos funcionarios tienen relaciones tensas con sus supervisores debido a su trato anticuado hacia su equipo de trabajo.

Razón por la cual, se formulan las siguientes preguntas. Problema general ¿Cuál es la relación entre comunicación asertiva y clima organizacional en la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024?. Problemas específicos:1. ¿Cuál es la relación entre estilo asertivo y clima organizacional en la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024?. 2. ¿Cuál es la relación entre estrategias de asertividad y clima organizacional en la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024?. 3.¿Cuál es la relación entre comunicación precisa y clima organizacional en la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024?.

La investigación científica se apoya en un sentido teórico por un análisis de la información contenida en las diversas contribuciones bibliográficas relativas a las nociones de comunicación asertiva y clima organizacional. Además, de los hallazgos de la investigación surgirán nuevas perspectivas para comprender el

comportamiento de las variables de estudio; la comunicación asertiva mejora la interacción y la comprensión de los mensajes durante el proceso comunicativo y promueve un clima organizacional productivo; y las contribuciones al conocimiento científico enfrentarán la realidad del problema en el contexto actual. La justificación práctica de la investigación es proporcionar a los administradores y a todo el personal operativo del municipio de Zarumilla, Tumbes, información sobre los efectos y beneficios de las variables. Por lo tanto, al establecer una conexión entre los resultados previstos y los objetivos predeterminados, será posible ejecutar tácticas que tengan por objeto corregir la aplicación insuficiente de la comunicación asertiva y orientar la conducta de los empleados municipales a fin de mejorar el clima organizacional. La investigación tiene como objetivo recopilar información mediante un cuestionario que evalúa las variables bajo investigación, a saber, la comunicación asertiva y el clima organizacional. Los datos recogidos serán posteriormente analizados e incorporados a los resultados del estudio. El juicio de expertos determinará la validez del instrumento propuesto a fin de proporcionar una mayor garantía para futuras investigaciones que consideren conveniente su utilización. La investigación se considera socialmente justificada debido al hecho de que se proponen soluciones adecuadas para corregir el problema identificado y el diagnóstico se deriva de los resultados de la investigación. Además, resulta beneficioso para diversas entidades, organizaciones y empresas que se enfrentan a la misma desventaja. En conclusión, la investigación contribuye a la sociedad y a la ciencia al revelar información relativa al tema en cuestión, así como las repercusiones que pueden derivarse de la ausencia de una comunicación eficaz y de un clima organizativo positivo.

Se establece los siguientes objetivos: Determinar la relación entre comunicación asertiva y clima organizacional en la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024. Como problemas específicos se establece los siguientes: 1. Describir la relación entre estilo asertivo y clima organizacional en la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024. 2. Explicar la relación entre estrategias de asertividad y clima organizacional en la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024. 3. Comprender la relación entre comunicación precisa y clima organizacional en la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA (ESTADO DEL ARTE)

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Según la investigación de Jimenez (2021) sobre el clima organizacional realizada en la ciudad de Ambato – Ecuador. El cual tuvo como objetivo general fue el determinar como el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato. Fue un estudio con enfoque cuantitativo y de campo, descriptiva y correlacional, de diseño no experimental – de corte transversal y transeccional. Tuvo como muestra a 54 colaboradores del Gad Municipalidad de Ambato. Utilizó la encuesta como técnica de investigación y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. La autora concluye que para evaluar la magnitud de la asociación entre las variables de estudio (clima de la organización y el rendimiento del trabajo), emplea el método de correlación de Spearman y concluye que permanecen fuertemente correlacionadas con un valor de 0.494. Sobre la base de este hallazgo y el análisis posterior, se puede inferir que las siguientes estrategias de ambiente de trabajo pueden mejorar el rendimiento del trabajo: reconocimiento de los logros de los empleados, flexibilidad en el lugar de trabajo y fomento de la creatividad. Además, este estudio ha permitido la identificación de factores que tienen un impacto perjudicial en el clima organizacional. Uno de esos factores es la presión, que se ha relacionado con una parte significativa de los empleados que experimentan estrés y agotamiento en el trabajo. Los empleados indican que rara vez se habla de rendimiento, excepto en respuesta a los errores; por consiguiente, la ausencia de reconocimiento fomenta la desmotivación y disminuye el rendimiento del trabajo.

En el estudio de Rosado y León (2019) en su estudio sobre comunicación asertiva realizada en la ciudad de Guayaquil – Ecuador. Tuvo como objetivo principal diagnosticar la influencia que tiene la comunicación asertiva en la atención al cliente

que se ofrece en el local Mc Donalds restaurante de comida rápida, ubicado en la parroquia La Puntilla del cantón Samborondón. Fue un estudio con enfoque cuantitativo y cualitativo, descriptiva y explicativa, de diseño no experimental – de corte transversal y transeccional. Tuvo como muestra a 261 clientes del local de comida rápida. Utilizó la encuesta como técnica de investigación y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los autores concluyen que El establecimiento de comida rápida situado en la parroquia de La Puntilla, cantón de Samborondón, provincia de Guayas, carece de comunicación afirmativa en su relación empleado-cliente. La atención prestada es meramente expresada, lo que obliga a los dependientes a confiar en la comunicación mecanizada. Los clientes esperan un mayor nivel de cortesía o cordialidad, lo que genera una sensación de importancia y, sobre todo, garantiza una experiencia distintiva. El 60% de los empleados acepta recibir capacitación para mejorar sus habilidades de comunicación durante las interacciones con el servicio al cliente. En cuanto al uso de la comunicación asertiva, los dependientes no han recibido una formación adecuada, lo que les impide reconocer ciertos errores que inconscientemente cometen al prestar servicio al cliente. Estos errores se manifiestan como descontento o incumplimiento por parte de los individuos involucrados en el proceso.

Según Martínez et al. (2021) en su investigación sobre comunicación asertiva y clima organizacional realizada en México. Tuvo como objetivo general realizar un diagnóstico sobre como se desarrolla la comunicación asertiva, para mejorar el clima laboral y eficientar los procesos dentro de las organizaciones públicas. Fue un estudio de enfoque cualitativo y descriptivo. La muestra estuvo conformada por las organizaciones públicas de la ciudad de México. Se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los autores concluyen que El desempeño de los individuos dentro de las organizaciones está fundamentalmente influenciado por el clima de trabajo. Cuando los empleados perciben que su organización es confiable, valorada, motivada y reconocida, esto afecta positivamente a su rendimiento. Además, en el caso de las instituciones públicas o gubernamentales, estas mejoras beneficiarán a los usuarios o beneficiarios de los derechos fundamentales. La comunicación efectiva y adecuada es crucial en el lugar de trabajo porque cuando el medio es adecuado y adecuado,

los mensajes transmitidos por el remitente al destinatario son inequívocos. El destinatario comprenderá la información recibida y ejercerá sus responsabilidades en consecuencia. Al utilizar eficazmente los canales de comunicación, se garantiza la difusión oportuna de la información a toda la organización, se evitan horas extraordinarias en el servicio y se refleja la satisfacción de los empleados y los clientes. Cuando las instituciones públicas se dan cuenta de que una parte de sus empleados o colaboradores están insatisfechos, deben rediseñar la estructura para garantizar que todos los individuos reciban un reconocimiento y beneficios equitativos por sus contribuciones y como individuos que pueden crecer con seguridad. Además, deben buscar programas de capacitación adecuados para inspirar y motivar a los empleados, y mejorar sus centros de trabajo para proporcionar un entorno seguro y saludable.

Antecedentes Nacionales

Según Vilca (2019) en su estudio sobre comunicación asertiva y clima organizacional realizada en la Ciudad de Puno – Perú. Fue un estudio que tuvo como objetivo general 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 Sandía en el año 2019. La investigación del autor tiene como enfoque cuantitativo, correlacional y de diseño no experimental con corte transversal. La muestra estuvo conformada por 55 docentes. La encuesta fue la técnica utilizada y el cuestionario el instrumento de recolección de datos. El autor llegó a la conclusión de que sobre la base de los resultados de la prueba de la hipótesis T_t (4.92), que utilizó el coeficiente de correlación de Pearson (r) de 0,56, llegamos a la conclusión de que la comunicación asertiva y el clima organizativo en las instituciones educativas de Patambuco en 2019 muestran un grado moderado de correlación. En las instituciones de enseñanza secundaria del distrito de Patambuco se observan casos regulares de comunicación asertiva, como informaron el 52,12% de los maestros encuestados; esto se debe al hecho de que esa comunicación se lleva a cabo ocasionalmente. Comunicación eficaz, estrategias asertivas y enfoques confiados. Según las perspectivas del 48,18% de los maestros encuestados, el clima organizativo en las instituciones de enseñanza secundaria del distrito de Patambuco se considera

estándar. Esto se debe a que se practican consistentemente las siguientes: afirmación positiva, comunicación gestual, comunicación interpersonal y autoestima.

Para Yavar (2021) en su investigación sobre comunicación asertiva y clima organizacional realizada en Lima – Perú. Fue un estudio que tuvo como objetivo general Identificar la relación entre la comunicación asertiva institucional y el clima organizacional en la Dirección de Salud Bonilla – La Punta del Callao durante el I semestre 2019. La investigación del autor tiene como enfoque cuantitativo, descriptivo, aplicada y de diseño no experimental con corte transversal. La muestra estuvo conformada por 201 trabajadores de salud. La encuesta fue la técnica utilizada y el cuestionario el instrumento de recolección datos. El autor concluye que la identificación negativa o positiva del impacto de la estrategia de comunicación en el clima organizacional no es factible. Esta conclusión se extrae de la prueba de Pearson, que reveló una correlación de 0,03 entre R y RHO, indicando una correlación marginal positiva. Esta correlación es el resultado de prácticas de comunicación insuficientes, incluido el uso de jergas entre colaboradores, una falsa sensación de autoestima, y la perturbación causada por los comentarios hechos en el lugar equivocado de llamamientos a la atención. En última instancia, como postula la teoría, estos factores influyen en el clima de la organización y su conceptualización, donde el "favoritismo por parte del jefe" está ausente, el trabajo se lleva a cabo de una manera que inspira miedo o rutina, y el lenguaje es no coherente, preciso y concreto.

Según Piscoya (2022) en su investigación sobre comunicación asertiva y clima organizacional realizada en Chiclayo – Perú. Fue un estudio que tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el clima organizacional, en una institución educativa de Huancabamba – Piura. La investigación del autor tiene como enfoque cuantitativo, descriptivo, básico, correlacional y de diseño no experimental con corte transversal. La muestra estuvo conformada por 19 docentes. La encuesta fue la técnica utilizada y el cuestionario el instrumento de recolección datos. La autora llega a la conclusión de que como indica el valor de Spearman Rho de 0.541, que indica una relación alta y directa entre la comunicación asertiva y el clima organizativo entre los maestros de una

institución educativa pública en Huancabamba-Piura, versus (grado de importancia estadística) $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula. La institución educativa investigada demuestra una correlación entre la comunicación organizativa y el clima organizativo. Este valor sugiere una relación moderada y positiva entre las dos variables, y el valor p es menor que 0,05, lo que es estadísticamente significativo. En consecuencia, la hipótesis nula es rechazada en el presente estudio. Se ha observado una correlación positiva entre los estilos de asertividad y el clima organizativo de una institución educativa pública en Huancabamba-Piura. Esta conclusión está respaldada por el valor de Spearman Rho de 0,540, que indica una relación significativa entre las variables ($p < 0,05$; grado de significancia estadística). En consecuencia, la hipótesis nula es rechazada en el estudio actual.

Antecedentes Locales

Según Vincés (2023) en su investigación sobre comunicación asertiva y clima organizacional realizada en Tumbes – Perú. Fue un estudio que tuvo 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. La investigación de la autora tiene como enfoque cuantitativo, descriptivo, básico, correlacional y de diseño no experimental con corte transversal. La muestra estuvo conformada por 52 colaboradores de la Municipalidad. La encuesta fue la técnica utilizada y el cuestionario el instrumento de recolección datos. La autora concluye que, en consonancia con el objetivo general, se comprobó que la correlación entre las variables de la comunicación asertiva y el clima organizacional se autoevaluaron como "Regular" en una escala de 13 puntos, con 77% ganando la calificación de "Regular" y 13% de "Bueno", respectivamente. También se determinó que el primer objetivo específico, el nivel de percepción con respecto a la comunicación asertiva en el municipio de distrito de La Cruz. Esto fue validado usando una escala cuantitativa de trece puntos, con "Regular" representando el nivel más alto de percepción y "Bueno" representa el más bajo. Los indicadores utilizados para esta evaluación fueron la afirmación positiva, la comunicación lingüística o gestual, los estilos de comunicación interpersonal y la autoestima.

Para Espinoza (2023) en su investigación sobre comunicación asertiva realizada en Tumbes – Perú. Fue un estudio que tuvo como objetivo general Determinar el impacto que tiene la comunicación asertiva en la gestión de responsabilidad social corporativa en la Municipalidad Distrital La Cruz región Tumbes, 2022. La investigación del autor tiene como enfoque cuantitativo, descriptivo, Aplicada, correlacional y de diseño no experimental con corte transversal. La muestra estuvo conformada por 44 colaboradores de la Municipalidad. La encuesta fue la técnica utilizada y el cuestionario el instrumento de recolección de datos. El autor concluye que, se determinó que un nivel alto del 72,7% de las respuestas indicaba que la comunicación asertiva tenía un impacto del 76,4% en la gestión de la responsabilidad social de las empresas. Esto fue apoyado por un $r_s=0.896$, lo que significa una asociación muy significativa y positiva. Exige que toda la administración municipal funcione de manera socialmente responsable, lo que incluye comunicarse de manera asertiva con los grupos de interés del distrito de la Cruz. La dimensión social fue del 76,4% influenciada por la comunicación asertiva, como indica un Spearman Rho de 0,943, lo que indica una asociación positiva muy significativa e ideal entre la comunicación asertiva y la dimensión Social. Como administración local, tiene una obligación mayor de salvaguardar el bienestar de los residentes del distrito de La Cruz.

Según Huamán (2022) en su investigación sobre comunicación asertiva realizada en Tumbes – Perú. Fue un estudio que tuvo como objetivo general Determinar la incidencia de la comunicación asertiva sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021. La investigación del autor tiene como enfoque cuantitativo, descriptivo, Aplicada, correlacional y de diseño no experimental con corte transversal. La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores de la Municipalidad. La encuesta fue la técnica utilizada y el cuestionario el instrumento de recolección de datos. El autor concluye que, La relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción del trabajo es consistente con la hipótesis de trabajo, como indica un valor de Spearman Rho de 0.575. Reconociendo la hipótesis de trabajo, la dimensión de escucha activa dio un alto nivel de 66,7% de los encuestados, una incidencia media de satisfacción laboral de 53,3% y un Spearman Rho de 0,424. Adoptamos la hipótesis de trabajo de que la dimensión que midió el control de emisiones tiene un Spearman Rho de

0.503 basado en el feedback de nuestros colaboradores, que lo clasificaron altamente (56.7%). En cuanto a la dimensión calculada, se observaron respuestas de alto nivel en el 60,0% de las observaciones relacionadas con las señales no verbales, con una incidencia media del 53,3%. Este nivel de incidencia de satisfacción del trabajo apoyó la hipótesis de trabajo con un Rho de Spearman de 0.592. Se determinó que la satisfacción laboral de los empleados de la institución municipal estaba influenciada por la comunicación asertiva.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Comunicación Asertiva

Según Ferrero y Martin, (2015) la comunicación asertiva implica la transmisión de información precisa de una manera que sea eficaz y pertinente, asegurando que el mensaje pretendido sea comprendido y aceptado. Para ello, la comunicación asertiva emplea estrategias y enfoques asertivos. Durante el siglo XX, el lenguaje de signos fue incorporado a este marco, que comprende un código y permite al remitente transmitir datos para su recepción por otro individuo.

La comunicación asertiva se refiere a la conducta en la que un individuo expresa abiertamente y sinceramente sus pensamientos, emociones y perspectivas. Esta conceptualización pone énfasis en la forma en que el interlocutor articula sus desacuerdos, teniendo en cuenta sus objetivos, requisitos o intereses que están vinculados a los principios del respeto y los derechos de cada individuo Remor y Amoros (2015)

Según Centella (2019) la comunicación asertiva es un medio de articular puntos de vista divergentes de una manera que es inmediata, coherente y sencilla. La forma en que transmitimos la información sirve como característica definidora. Es decir, debe basarse en hechos reales, defender los derechos de todos los individuos y, lo más importante, evitar causar daño a la susceptibilidad de cualquiera. Al participar en esta forma de comunicación, el individuo debe tener confianza en sí mismo tanto en sus palabras como en sus acciones, permitiendo que sus emociones manifiesten su proceso de pensamiento de la manera más adecuada.

Dos comunicadores interactúan a través de la comunicación asertiva, ya que facilita un diálogo cordial caracterizado por el respeto mutuo y la comprensión de diferentes puntos de vista. Este enfoque evita conflictos injustificados y promueve intercambios amistosos. Se facilita mediante el uso de un lenguaje adecuado que no intente suscitar la opinión de la otra persona, sino que asegura su comprensión. Debido a este razonamiento, se produce un ambiente agradable cuando los dos se involucran en la conversación, lo que resulta en la utilización del mismo código y lenguaje, que facilita la comunicación verbal y diversa. El autor caracteriza el dominio de tres o cuatro lenguas por ciertos individuos como un acontecimiento milagroso debido a su enriquecimiento intelectual y espiritual Loyola (2018).

Estudio de la comunicación asertiva

Como declararon Cueva et al. (2022) las personas asertivas premian las conexiones interpersonales, la satisfacción con la vida, la confianza en sí mismas, la expresión y la espontaneidad. Una persona asertiva avanza sin involucrarse en especulaciones, muestra directa, da decisiones beneficiosas a pesar de los desafíos enfrentados, demuestra una mínima preocupación por las opiniones de los demás, es puntual, y no exige que otros se preocupan por sus acciones.

La investigación en Comunicación Asertiva comienza con un enfoque comportamental, avanza hacia la epistemología, y se solidifica aún más a través de un amplio compromiso con la fisiología.

- a) El componente comportamental comprende tanto formas verbales como no verbales de comunicación.
- b) Los factores cognitivos iluminan las percepciones del entorno que dan lugar a pensamientos, emociones y procesos.
- c) Por último, la fisiología se manifiesta en la forma del cuerpo humano.

Habilidades de la comunicación asertiva

Silva et al. (2020) demuestran que dos aspectos fundamentales están en juego, específicamente.

- a) **Empatía:** Esta característica permite a uno formar conexiones positivas con los demás, percibir, compartir y comprender sus perspectivas, emociones y angustias en una situación específica, tolerar las diferencias y, con mayor frecuencia, colocarse en las sandalias o en la posición de otro individuo. En consecuencia, se asume que la empatía es una habilidad crucial para los individuos; sin embargo, es crucial reconocer que la existencia se vive en contextos sociales complejos e interconectados. En consecuencia, la empatía es una cualidad inherente y significativa que revoluciona el proceso de comunicación, facilitando el intercambio de experiencias personales de manera productiva y racional.

- b) **Modelos de comunicación:** se ponen de relieve los enfoques pasivos, agresivos y asertivos. Especificar un estilo asertivo mejora su idoneidad para fines de comunicación y fomento de conexiones. Cada estilo de comunicación se puede delinear considerando las habilidades sociales empleadas por el individuo. Un diseño predomina sobre los otros dos. Aunque es cierto que es más probable que nos comuniquemos en cualquiera de estos tres métodos, la forma en que lo hacemos puede variar dependiendo del tema, el público o la situación.

En el estado pasivo. Evita la verbalización excesiva, carece de claridad en sus declaraciones, no expresa oposición a las opiniones de los demás, emplea expresiones no verbales con frecuencia, usa palabras monosílabas y no recibe feedback.

Polémica. Independientemente de la magnitud del daño que puedan causar, muestran una falta de respeto por los derechos de los demás y actúan con la intención explícita de causar daño a los demás.

Uno debería ser asertivo. Expresión ejemplar, espontánea, segura de sí misma, y posee una persona saliente y confiada en sí misma; sin aprehensión de comportamiento. Basándose en el contexto dado, se puede inferir que los tres estilos de comunicación son apropiados para la realización de tareas prácticas en diversos entornos. Los individuos son capaces de modificar su estilo de comunicación en respuesta al entorno social y, sin duda, al interlocutor que los acompaña en este viaje.

Como resultado, los modos pasivos y agresivos de comunicación son instintivos y, aunque ocasionalmente son los más convenientes, no dan resultados óptimos. Además, aunque requiere un curso cognitivo más complejo, un modo de comunicación asertivo puede ser más adecuado en muchas situaciones.

Importancia de la comunicación asertiva

Según Valderrama y Aranda (2019) La comunicación efectiva entre los empleados depende en gran medida de la comunicación asertiva. Permite a ambas partes participar en un diálogo caracterizado por la escucha activa, la comprensión y el interés en el tema. Ambas partes ponen gran importancia en la expresión adecuada y óptima de la comunicación asertiva, que fomenta la relación o la confianza que es esencial para la conversación. La fuente de la comunicación asertiva es el subconsciente. De hecho, cuando una organización implementa una comunicación asertiva, nuestros puntos de vista y objetivos se comprenden con precisión y claridad. Es necesario que el mensaje transmitido sea interpretado como se pretendía. Temer lo que otros piensen de nosotros y si nos apoyarán o se opondrán puede hacer que nos acostumbremos a darnos la vuelta.

Asimismo, la comunicación asertiva abarca diversos componentes esenciales que son críticos para lograr una eficacia óptima. Por lo tanto, es imperativo que los componentes verbales, visuales y vocales se utilicen adecuadamente para asegurar que los mensajes sean comprendidos, evaluados y transmitidos utilizando este modo de comunicación.

Dimensiones de la comunicación asertiva

a) Estilo asertivo

La dimensión de estilo asertivo implica que el presentador de la información asume la responsabilidad de comunicar explícitamente sus pensamientos, incluso si difieren de los del receptor. En este modo de comunicación, la asertividad consiste en reformular la información y emplear un lenguaje apropiado para asegurarse de que la otra persona no se sienta ofendida o mencionada. Los individuos que abrazan este enfoque experimentarán una mayor sensación de autoeficacia a medida que desarrollan la seguridad de que son capaces de ejecutar sus propuestas a través de los medios primarios de este concepto: comunicación verbal y no verbal. Ferrero y Martín (2015)

Según Porto y Merino (2015) la madurez es un componente crítico de la comunicación asertiva, ya que tiene como objetivo establecer una conexión de comunicación que no afecte negativamente a los demás o provoque desacuerdos entre los interlocutores, que son libres de defender sus perspectivas individuales, intereses personales y convicciones.

Sin embargo, Castanyer (2014) plantea que existen tres sistemas distintos de respuesta: cognitivo, afectivo y comportamental. Además, incluye mensajes propios que surgen de sus propios pensamientos, como "tener una opinión diferente de la de otros sobre un tema en particular a pesar de esta diferencia de opinión". "Al subrayar mi falta de conformidad, afirmo mi derecho a hacer que ese individuo sienta remordimiento; yo, también, siento eso". Por el contrario, las emociones afirmativas tienen similitudes con las que surgen de un individuo que posee una alta autoestima y una confianza inacabable en sus acciones; la única diferencia es que la conducta afirmativa prioriza el respeto por encima de todo lo demás, firme en sus convicciones.

Un estilo asertivo implica responder con confianza en lugar de hostilidad. Si respondemos con agresión, el receptor será influenciado para comportarse de manera similar, lo que indica que nosotros mismos estamos actuando de manera agresiva. Para mostrar pasividad, debemos mantener un temperamento moderado y el autocontrol que es esencial. Sin embargo, esto no implica que se infrinjan

nuestros derechos, sino que se respetan. El estilo asertivo implica la capacidad de hacerlo.

La gestión de la asertividad es un aspecto crítico de la comunicación porque permite la creación de un entorno positivo y motiva a los individuos a actuar con ellos mismos y con los demás en mente. Si un individuo logra crear un entorno favorable, es porque al exponer o inspirar un clima positivo, establecen un deseo dentro de sí mismos y elevan su propia reputación a través de su conducta o actitud.

Asertividad: Como afirmó Ferrero y Martín (2015) la asertividad es una característica que fomenta y mantiene relaciones caracterizadas por la confianza y la confianza en sí mismos; ejerce un impacto en sus receptores demostrando seguridad, espontaneidad y adaptabilidad; y probablemente provoca la misma respuesta a cambio.

Los expertos en comunicación asocian a la asertividad con lo siguiente, según Porto y Merino (2015): la madurez y el deseo de establecer una conexión comunicativa con el interlocutor sin atacarlos, pero también sin someterse a su voluntad. Por lo tanto, es capaz de expresar sus ideas y defender sus intereses. Al interactuar con otros, los individuos deben tener la capacidad de transmitir sus emociones de manera directa y sincera, demostrando ocasionalmente admiración y gratitud como si estuvieran hablando con ellos mismos. La comunicación es indispensable debido al hecho de que incluso cuando está ausente, algo se comunica; podemos parar una secuencia de acciones en nuestras vidas, pero nunca dejaremos de comunicarnos; nuestros silencios y acciones son equivalentes a expresiones de apreciación y admiración.

La asertividad es definida por Higuera (2014) como la capacidad de articular nuestros deseos de una manera que es cortés, sincero, transparente, preciso y apropiado, a la vez que se abstendrá de participar en ataques personales contra los demás. negociando su aceptación con ellos. La comunicación eficaz requiere que nos respetemos a nosotros mismos y a los demás, que lo hagamos en el momento presente o en las circunstancias, y que usemos un tono agradable y una cadencia de voz. Cada individuo posee un carácter único y un estilo de comunicación distinto. Un ejecutivo, por ejemplo, debe asumir las consecuencias de los errores de sus empleados para promover sus propios intereses y los de otros.

Por lo tanto, es crucial que nos abstengamos de tratar de controlar la comunicación asertiva, ya que todos deseamos ser correctos, incluso si estamos equivocados. Esta es la esencia de la asertividad.

Aserción Efectiva

Implica la auténtica manifestación de afecto y gratitud hacia los demás. La afirmación efectiva implica mantener una conciencia de las cualidades positivas y los atributos valiosos de los demás. Una vez que esto se entiende, el individuo eficaz está preparado para identificar y transmitir lo que es bueno y valioso, ya sea oralmente o no verbalmente. Antes de impartir conocimiento o instrucción, los maestros deben analizar, lo que es agradable para ellos, ya que asegura que sus alumnos harán lo mismo. Cuando nos comunicamos, nos esforzamos por hacerlo de una manera original que evite el plagio, y la espontaneidad es valorada. Ferrero y Martin (2015) postulan que el epítome de la afirmación efectiva es la aprobación mutua, en la que todos los individuos están cómodos y capaces de participar en una comunicación fluida y espontánea. La cohesión es importante para la supervivencia del grupo de clase. Las emociones positivas experimentadas tanto dentro como fuera de la clase y las relaciones continuas entre los alumnos fuera de las horas escolares son indicadores inequívocos de una cohesión efectiva. La educación va más allá de la mera prestación de información o orientación. Los maestros funcionan como agentes de socialización además de transmisores de conocimientos. Por lo tanto, es fundamental establecer una atmósfera constructiva y agradable que promueva el aprendizaje significativo durante las discusiones de clase, en lugar de una carga aburrida y repetitiva sin atractivo. Una persona que tiene autoestima no permitirá que las ideas de los demás lo socaven. Las discrepancias con nuestro interlocutor no son intrínsecamente erróneas; sin embargo, nos exigen dejar de lado nuestras propias emociones y pensamientos a favor de los de otros. El individuo debe poseer la capacidad de expresar gratitud y defenderla vehementemente, establecer un entorno inclusivo, seleccionar temas que realmente estimulen la inspiración para el aprendizaje y cultivar un aprendizaje significativo. En una clase repetitiva, los estudiantes se vuelven inquietos, impacientes y difíciles de manejar, lo que no es propicio para el aprendizaje productivo.

b) Estrategias de asertividad

Las estrategias afirmativas son aquellas que permiten al personal administrativo expresar sus emociones de manera racional y sirven como una valiosa fuente de información para el público. Además, a menudo participan en interacciones entre sí en las que comparten logros que son ventajosos para su dialecto y ayudan en su articulación. El intercambio de información entre dos o más individuos depende del contraste entre ellos; esto requiere mantener un equilibrio entre lo dicho y lo oído, adherirse a los límites de la expresión y abstenerse de interrumpir a otros mientras están hablando. Ferrero y Martin (2015)

Las estrategias asertivas son definidas por Castanyer (2014) como métodos que ayudan y facilitan el desarrollo de procesos de pensamiento más precisos cuando se enfrentan a situaciones que enfatizan la no conformidad. Esto implica que los individuos pueden cultivar capacidades internas, como la reducción de la ansiedad, el auto-mensaje y la construcción de comportamiento a través de procesos cognitivos, y también pueden diseñar estrategias externas, como el comportamiento de confrontación asertiva.

Tobon (2020) sostiene que los individuos que se comunican benevolentemente, son conscientes de sus propios derechos y de los de otros, y se dirigen a otros adecuadamente lo hacen porque han sido instruidos en los principios de la afirmación positiva. Este conocimiento les permite actuar de manera coherente, ya que reconocen que expresar sus opiniones no implica necesariamente ofender a los demás.

Ferrero y Martin (2015) afirman que la utilización de diversos códigos, que abarcan aspectos lingüísticos y no lingüísticos, constituye la noción de comunicación lingüística o gestual. El conjunto inicial de signos requiere un lenguaje verbal, ya sea oral o escrito. En contraste, el segundo conjunto de signos no se basa en palabras articuladas, sino que enfatiza el lenguaje corporal y el paralingüismo, que incluye el uso de la voz.

Cada uno de estos elementos sirve un propósito distinto, que es transmitir las emociones de la manera más digna posible. Como éxito afirmativo, según Castanyer (2014), puede causar que la autoestima de un individuo se refuerce

hasta el punto en que él o ella ya no depende de los demás para sentirse valorado o apreciado. En cambio, le da a la persona la convicción y la confianza de formar sus propias opiniones, independientemente de lo que otros puedan decir. Por el contrario, en ausencia de asertividad, un individuo puede experimentar una disminución de la autoestima y una falta de convicción en sus propias acciones y palabras, lo que impediría una comunicación eficaz.

Se espera que el individuo posea la capacidad de discernir o prestar atención cercana a las acciones de los demás, y para transmitir su admiración por ellas de una manera directa, sincera y sin restricciones. Sólo reconocer a los demás no es suficiente; la comunicación eficaz requiere articular ese entendimiento por medios verbales o no verbales. Es imperativo desarrollar un repertorio de estrategias adaptadas a las situaciones de conflicto. Si bien se emplean enfoques distintos para determinados escenarios que requieren esfuerzo para producir resultados favorables, la estrategia mencionada anteriormente produce consistentemente resultados óptimos, siempre que el emisor mantenga una comunicación respetuosa con todas las partes implicadas.

Comunicación lingüística o gestual: Ya sea lingüística u no lingüística, la comunicación es fundamental para la interrelación en la sociedad. Cada ser consciente comunica de acuerdo con la manera en que ha desarrollado y ha llegado a dominar un modo de comunicación como resultado de su modo de vida y de su deseo de transmitir sus necesidades; en la actualidad, los individuos comunican mediante el uso de la tecnología expresando palabras entrelazadas usando sólo sus iniciales. Ferrero y Martin (2015)

Ferrero y Martin (2015) definen la comunicación lingüística o gestual como la utilización de protocolos distintos, uno lingüístico y otro no lingüístico, para transmitir información. La primera es una colección de señales que requieren comunicación verbal, es decir, palabras habladas o escritas; la segunda no depende de palabras, sino que emplea el lenguaje corporal y las expresiones vocales, a las que algunos autores se refieren como "paralingüismo"; así es como nos comunicamos: nuestras palabras y acciones transmiten significados específicos a quienes tienen deficiencias visuales y auditivas.

La comunicación no verbal se define comúnmente como la expresión de emociones genuinas, sinceridad y empatía; debe estar libre de agresión o ansiedad. Al comportarse de esta manera con respeto y abogando constantemente por la justicia personal y el bienestar social, es posible fomentar una cultura de confianza y seguridad. El lenguaje funciona como un sistema de códigos a través del cual se ejecutan diversas formas de comunicación, verbal, escrita y gestual. La comunicación lingüística implica la articulación de palabras en un único código para formas escritas y habladas; la comunicación no lingüística se refiere a las interacciones con el cuerpo a través de medios tales como gestos, mimes, imágenes, colores y señales. Los aspectos de la comunicación no verbal que son peculiares y asombrosos son los siguientes: Para relacionarse, los humanos han perfeccionado una forma de comunicación a través de la cual expresar sus pensamientos, sentimientos y emociones, ya sea verbal o no verbal. Esto incluye el estilo Braille de comunicación, que es usado predominantemente por los ciegos. Ferrero y Martin (2015)

La comunicación interpersonal consiste en lo siguiente, según Ferrero y Martin (2015): señales vocales que complementan la expresión verbal: Expresiones de la interacción interpersonal; verbal y no verbal. En el contexto de la distancia conversacional y delimitación del territorio personal, la utilización y percepción del espacio personal y social cerca o a una distancia de distancia física. El tiempo social es un método de interacción que reúne los atributos de simultaneidad y secuencia. Los gestos faciales consisten en lo siguiente: nariz, mejillas, mandíbula, boca y labios, ojos, pestañas, cejas y movimientos de la frente; sonrisas; y la dirección y duración del contacto visual. Movimiento de los miembros, manos, brazos y torso. El auto-contacto (que recubre el pelo, la mandíbula y los labios, entre otras cosas), el contacto con objetos (batir, sostener y besar), y contacto con otros sujetos (apoyar, abrazar, etc.) son ejemplos de comportamientos táctiles. Son modos no verbales de comunicación, y estos elementos se ejecutan con madurez y eficacia a través de la comunicación verbal, escrita y basada en gestos, entre otros. Dado que estas son todas las formas de comunicación, pide al lector que las emplee de manera secuencial y que se adhiera a principios de comunicación sólidos. Numerosas personas afirman que cuando el receptor interpreta mal el mensaje del transmisor como si fuera un malentendido, es porque no hablan el mismo idioma.

Los individuos agresivos, que por lo general tienen una baja autoestima, emplean la impaciencia poco a menudo.

La relación entre la autoestima y la asertividad implica lo siguiente: Si queremos ser asertivos con los demás, primero debemos manejar la estrategia asertiva en un diálogo. Esto se debe a que respetarnos a nosotros mismos es esencial para ganar respeto; debemos darnos la oportunidad, el derecho y el permiso de ser escuchados y considerados. Al participar en una comunicación asertiva, otros se compensarán, ya que no estamos imponiendo nada injustificado. Castanyer (2014) plantea que existe una fuerte correlación entre la asertividad y la autoestima en las siguientes situaciones: un individuo con autoestima disminuida depende de otros para la validación y el valor, ya sea por medio de la adquisición de afecto y apoyo (conducta agresiva) o por el ejercicio del control y el poder. El individuo que es asertivo no depende de la aprobación de los demás y, por lo tanto, puede permitirse mantener opiniones opuestas, correr el riesgo de interpretación errónea o rechazo sin que su sentido de la autoestima disminuya. Una persona debe inspirar confianza y mostrar honestidad para ganar seguidores o seguidores que servirán de modelo para que otros lo emulan. La carta de presentación para ser aceptado por los demás toma la forma de nuestro comportamiento y conducta. Ser amable y útil sin recurrir a palabras mágicas.

c) Comunicación precisa

El aspecto de comunicación precisa se demuestra cuando el interlocutor proporciona una explicación detallada de su idea, empleando un lenguaje universalmente entendido que es simple de replicar y asegura la máxima exactitud. Se establece un vocabulario compartido óptimo para el tema a la mano cuando ambas partes participan en esta forma de comunicación, ya que la comunicación implica transmitir un mensaje que sea sencillo y comprensible, adaptado para provocar respuestas de la otra parte involucrada Ferrero y Martin (2015)

La comunicación precisa es sencilla y mejora significativamente el compromiso interpersonal. Además, proporcionarles una variedad de conceptos que se enfatizan en relación con el tema en cuestión, al tiempo que se abstendrán de presentar la defensa de cualquier posición específica que se mantenga. Un aspecto

fundamental de la dimensión de comunicación precisa es poseer conocimiento del contenido que uno tiene la intención de transmitir, teniendo en cuenta que transmitir eficazmente sus pensamientos de forma sucinta es crucial para una interacción exitosa con otro individuo. En este momento, es crucial que el interlocutor se abstenga de sucumbir al desorden y confundir sus argumentos debido a la ausencia de ideas organizadas. Una persona con confianza en sí misma tiene una mayor probabilidad de capturar y mantener el interés del público porque les permite perfeccionar sus habilidades, capacidades y destrezas en sus intercambios interpersonales. Cuando se discute la participación del público a la luz de la atención limitada, se refiere a la responsabilidad del emisor de emplear un lenguaje que favorezca la comprensión de la información. Al hacerlo, las tasas de éxito se elevarán significativamente antes de participar en la discusión. Aguilar (2018).

Eficacia en la comunicación: En nuestra presentación, transmitimos un deseo y un sentido de nuestro perfil personal; el público luego nos evalúa psicológicamente, derivando conclusiones sobre nuestra personalidad y, en última instancia, determinando si somos candidatos adecuados para funciones de liderazgo. Campo (2015) define la comunicación eficaz como la siguiente: cada palabra, ya sea escrita o hablada, debe ser concisa, lógica y comprensible. El receptor nos captura y nos evalúa inmediatamente basándose en la manera en que pronunciamos nuestros nombres y es consciente de nuestra comunicación clara y precisa; al contrario, el receptor te capta inmediatamente al observar tus palabras, acciones, comportamientos, y así sucesivamente. Seremos adorados o despreciados según nuestra conducta en el mundo que nos rodea; esto es especialmente cierto para los profesionales, cuya imagen personal debe proyectarse de manera moderada. Dado que servimos como modelo para nuestra comunidad académica, no debemos actuar en forma de compromiso si no nos esforzamos por la amabilidad. Para dirigirse a un público con claridad y precisión, usted debe: Concéntrese en un solo mensaje, evite la dispersión y sea extremadamente conciso, ya que la capacidad del público para retener la información es limitada. Tener confianza en sus habilidades y en la conversación oral y gestual. La inducción de la simpatía y la confianza en el público, A fin de asegurar la claridad respecto del propósito previsto de informar y persuadir, Examinando las necesidades, deseos y características del público, poniéndose en sus zapatos y empleando un lenguaje comprensible.

Porque los especialistas no mejoran su comunicación: Como afirma Campo (2015) la improvisación es un aspecto importante de la vida profesional que supera nuestras experiencias anteriores. Requiere confrontar la realidad comunicativa que sus acciones necesitan con insatisfacción e incluso irritación. Para ilustrar este punto, se consultó a un grupo de gerentes, con un gerente describiéndolo como "un incordio" y otro como "una marrón". Evidentemente, cuando se considera esta perspectiva, el esfuerzo de comunicación es propenso al fracaso preventivo. Una conferencia debe contener información precisa y veraz, presentándola en la medida de lo posible. Numerosos profesionales participan en la improvisación debido a la impredecibilidad inherente del contenido que se transmitirá. Por consiguiente, cuando intentamos manifestar nuestros pensamientos, emociones y sentimientos, nuestra comunicación carecerá de precisión y claridad, y nuestras presentaciones caerán por debajo de las expectativas. Además, tales actuaciones dejan mucho que desear y contribuyen al desarrollo de una autoimagen negativa. Por lo tanto, es fundamental organizar y preparar con antelación, ya que la comunicación eficaz es fundamental para la persuasión.

Como ha afirmado Campo (2015), es crucial comunicarnos mirando a los ojos: los ojos de la realidad, los de la vida, no importa lo desagradable que nos parezca. Sólo examinando las reacciones de los individuos que reciben nuestros mensajes podemos asegurar con absoluta certeza si nuestra comunicación está siendo captada con precisión. Es de suma importancia que tanto el remitente como el receptor presten atención durante una conversación. Es fácil establecer contacto ocular con la otra persona; al hacerlo, estamos expresando optimismo con respecto a la eficacia de nuestra comprensión; al contrario, la escucha inadecuada conduce a graves repercusiones. Participar en la escucha activa y respetuosa es un requisito fundamental para fomentar relaciones positivas. La investigación sobre la salud mental identifica la escucha inadecuada como la principal causa de trastornos psicológicos y psiquiátricos, especialmente durante la primera infancia.

Campo (2015) plantea que la gestión inadecuada del tiempo tiene un impacto perjudicial en la comunicación eficaz. En consecuencia, una proporción significativa de las intervenciones públicas fallan debido a la mala gestión del tiempo del

entrevistador. Algunos incluso sugieren que los miembros de la audiencia deberían irse con el sentimiento de "Desearía haber hablado más", pero en la práctica, el contrario suele ser el caso.

La arrogancia es un vicio muy común entre los profesionales que alcanzan la prominencia social o económica. Una proporción significativa de oradores considera que su tiempo de participación es insuficiente, citando ejemplos que son irrelevantes para el tema en cuestión o que son redundantes en su naturaleza. Debido a una gestión inadecuada del tiempo, numerosas presentaciones no tienen éxito. La investigación ha demostrado que la atención de los receptores disminuye después de veinte minutos de escucha. Además, el respeto de los horarios programados es un signo de respeto para aquellos que están escuchando al comunicador. Se entiende que no estamos de acuerdo con el tema del debate; sin embargo, a menudo participamos en diálogos y bromas sin sentido. Como afirma Campo (2015), para mantener la brevedad y evitar la vacilación en la interrelación, uno debería esforzarse por resumir sucintamente "el conocimiento y transmitirlo en unos pocos mensajes destacados que pueden ser fácilmente retenidos en la memoria del público a través de la repetición y la organización". Cuando nos involucramos en la comunicación, nos esforzamos por la claridad y la precisión, evitando la repetición innecesaria. Sin embargo, dentro de los entornos institucionales, hay momentos en los que deseamos hacer una declaración o estamos presionados por el tiempo. En tales casos, es crucial que las ideas transmitidas en una intervención sean no sólo eficaces, sino también coherentes y comprensibles mediante el uso de un lenguaje sencillo. Esto garantizará que la información se retenga en la memoria del público, facilitando así la comprensión de la interrelación.

Utilice la empatía cuando hable. La empatía es una cualidad intrínseca que todos los individuos deben poseer para un desarrollo social eficaz. Implica ponerse en los zapatos de los demás, sumergirse completamente en sus pensamientos, expresiones y demostraciones para demostrar que actualmente están experimentando emociones similares y buscar la solidaridad de la otra persona o grupo. El fracaso en aplicar la empatía solo servirá para aislarse de los que se

encuentran en su entorno, ya que las personas con una baja autoestima son más propensas a estar desconectadas de esas interacciones.

Remor y Amoros (2015) definen la empatía como la capacidad de comprender los deseos, las emociones y los desafíos de los demás poniéndose en sus zapatos y reaccionando adecuadamente a sus respuestas emocionales. Se entiende a través de la empatía que, para comprender verdaderamente una situación, uno debe posicionarse en los zapatos del otro, porque el sufrimiento está incluido en la empatía junto con la fortaleza, el amor y el placer. El mismo fenómeno se puede observar en los animales cuando ellos son testigos del nacimiento de sus hijos; éste acompaña al padre hasta que el niño es capaz de trascenderse a sí mismo. Si bien esto puede ser más fácil de comprender para los humanos, la realidad es que no sólo contemplamos o escribimos sobre él; más bien, debemos ser conscientes del valor que la empatía posee en una base diaria y de momento en minuto.

2.2.2. Clima Organizacional

El clima de la organización, también conocido como clima de trabajo, es un concepto multifacético que ha obtenido diversas interpretaciones. Se define como una colección de atributos que definen efectivamente una organización y, por lo tanto, la diferencian de otras. Como resultado, esta particularidad influye en el comportamiento humano e impone una sensación de permanencia temporal.

Sills y Stein (2017) postulan que la conducta de un individuo en el lugar de trabajo es influenciada no sólo por los atributos personales, sino también por su percepción del clima organizacional y sus partes constitutivas. Con respecto a los atributos personales, estamos discutiendo, por citar algunos, la motivación, la satisfacción y las actitudes del individuo, que están entrelazadas con la percepción del entorno de trabajo en el que el individuo cree.

Según Brunet, (2015) el clima organizacional se refiere a la manera en que los empleados perciben el entorno de una organización. Esta percepción se forma por los valores, actitudes y opiniones personales de los empleados. Como resultado, diversos resultados, incluida la satisfacción de los empleados y la productividad, están afectados por factores ambientales e individuales. Posteriormente, esta

definición amalgama elementos organizativos incluyendo liderazgo, conflictos, sistemas de recompensa y castigo, control y supervisión, y las características distintivas del entorno físico.

Por el contrario, Chiavenato (2015) define el clima organizacional como el ambiente y el entorno interno de una empresa. Las actitudes, el rendimiento del trabajo y la productividad de una organización están influenciadas por una variedad de factores, incluyendo la tecnología, las políticas, los reglamentos, los estilos de liderazgo y la etapa de la empresa.

Según Cobo (2018) la investigación del clima dentro de las organizaciones ha demostrado ser desafiante debido a su naturaleza compleja y multifacética. Esto es ejemplificado por el discurso académico en curso sobre dos categorías distintas del clima: organizativo y psicológico. La primera es examinada a nivel individual, mientras que la segunda se examina a nivel de la organización. Ambas dimensiones del clima se consideran fenómenos multidimensionales que caracterizan la forma en que los empleados perciben sus propias experiencias dentro de una empresa.

Según Goncalves (2016) el clima organizacional actúa como un fenómeno intermediario que media la relación entre los factores organizacionales y las tendencias motivacionales, que posteriormente se manifiestan en comportamientos que impactan en la organización de varias maneras.

Mendez (2015) define el clima organizacional como el entorno en el que un individuo opera y percibe la organización. Está influenciada por las condiciones que se encuentran durante las interacciones sociales y dentro de la estructura organizativa, que están representadas por variables como los objetivos, la motivación, el liderazgo, el control, la adopción de decisiones, las relaciones interpersonales y la cooperación. Estas variables forman la perspectiva, la actitud, el grado de compromiso y la creencia de un individuo.

Factores del clima organizacional

Según Rojas (2019) la mayoría de los factores que influyen en el clima organizacional son altamente interdependientes y son las siguientes

- a) Claridad organizativa: Una mayor comprensión entre los miembros acerca de la misión, los objetivos, las políticas y las estrategias de una organización resultará en una mejor toma de decisiones, una comunicación eficaz, una reducción de los conflictos y un clima organizativo más positivo.
- b) Estructura organizacional: El clima organizacional será más favorable si la organización es un entorno fluido que permite a los individuos y equipos fusionarse, racionalizar e integrar diversos procesos de acuerdo con la misión y los objetivos.
- c) Participación: Se puede lograr un mejor clima organizativo cuando se conceda a todos los miembros acceso a información oportuna y imparcial, se les ofrece la posibilidad de expresar libremente sus ideas y se les permite participar en procesos de adopción de decisiones sobre asuntos relacionados con las empresas que afectan directamente a su trabajo.
- d) Facilidades: El clima organizacional será positivo si el entorno tangible en el que se llevan a cabo las operaciones cotidianas de una empresa es estéticamente agradable, seguro, eficiente y proporciona comodidades básicas.

Características del clima organizacional

Simbron y Sanabria (2019) identifican los siguientes atributos como constituyentes del clima organizacional:

- a) Denota el entorno operacional en el que la organización funciona.
- b) El ambiente se determina por las variables que componen el clima de trabajo.
- c) Exhibe un grado de persistencia, aunque susceptible de modificación en circunstancias transitorias. Esto implica que se puede lograr un cierto nivel de permanencia dentro del entorno de la organización, aunque con variaciones progresivas; sin embargo, esta permanencia es susceptible a

interrupciones sustanciales causadas por decisiones que tienen un impacto sustancial en el futuro de la empresa. Un caso de un conflicto no resuelto, por ejemplo, puede deteriorar gradualmente el clima de una organización.

- d) Ejerce un impacto específico en la conducta de los individuos que componen la comunidad. Sin embargo, el clima desfavorable obstaculizará significativamente la eficacia de la gestión organizativa y la coordinación del trabajo.
- e) Influye en el carácter y el grado de responsabilidad de los miembros de la tripulación afiliados a ella. Una organización completa puede anticipar un nivel significativo de identificación de miembros; por el contrario, una organización que experimenta un clima desfavorable no puede predecir un grado sustancial de identidad de miembros. Las empresas que expresan insatisfacción con el nivel de compromiso que exhiben sus empleados suelen sufrir un clima organizativo extremadamente negativo.
- f) La entidad en cuestión está influenciada y afectada por la conducta y la mentalidad de sus miembros. Alternativamente, el individuo puede percibir el ambiente favorable de su establecimiento e influir inconscientemente en él a través de sus acciones para crear un ambiente más atractivo. Por el contrario, no es raro que los miembros de una empresa abarquen opiniones extremadamente negativas sobre el clima organizacional, ignorando el hecho de que sus actitudes negativas influyen significativamente en el ambiente de maneras que reflejan tanto la satisfacción como el descontento.
- g) Está influenciada por una serie de variables ordenadas, incluida la estructura de la gestión, las políticas e iniciativas de la administración, las prácticas de contratación y los despidos, entre otros. Por el contrario, el clima también puede ejercer una influencia en estas variables. Por ejemplo, la aplicación de estilos de gestión burocráticos y autoritarios, junto con un énfasis excesivo en el control y la falta de confianza en los empleados, pueden dar lugar a un ambiente de trabajo tensión y desconfianza caracterizado por la

irresponsabilidad y la evasión de los trabajadores. Esto, a su vez, puede reforzar el estilo de graduación burocrático y autoritario de la empresa, que se caracteriza por la sospecha y el control. Escapar de este ambiente disperso resulta desafiante debido a la interdependencia del estilo de gestión y el clima, lo que crea una progresión difícil que debe romperse. Para ello sería necesario tomar medidas contra la variabilidad del sistema de gestión-clima que probablemente sea necesaria.

- h) La rotación y las ausencias excesivas podrían indicar un entorno de trabajo desfavorable. Un fenómeno similar ocurre en relación con la disminución del descontento laboral. Como consecuencia, puede ser difícil resolver estos problemas, dado que hacerlo requiere modificar la colección de variables que componen el clima de la organización.
- i) En estrecha relación con lo anterior, es importante aclarar que, si bien el clima de la organización puede modificarse, debe modificarse de varias maneras para convertirse en permanente; es decir, para garantizar la estabilidad del clima organizacional en un nuevo entorno.

Dimensiones del clima organizacional

a) Estructura Organizacional

Esta dimensión sirve como enlace para el logro de objetivos y tareas predeterminados, según Brunet (2015) no tiene relación con la adopción de decisiones o la comunicación; más bien, debe funcionar como una anchura para los objetivos. Esta dimensión mejora sus capacidades de liderazgo y comunicación mediante la utilización de la infraestructura. En este marco surgen inconsistencias entre las políticas, las normas y los compromisos de los empleados y las variables que ocasionalmente afectan a la estructura organizativa. Este aspecto se refiere a la estructura organizativa de la empresa y, en su presencia, facilitará la consolidación de los objetivos.

b) Procesos Organizacionales

Esto, según Brunet (2015), se refiere a la percepción del personal, la comunicación, las relaciones y la adopción de decisiones. Las organizaciones ejecutan y avanzan sus operaciones, aplican principios prioritarios en la adopción de decisiones y ejercen control sobre tareas y normas a través de esta dimensión. Los procesos organizativos facilitan la formulación de actividades que son imperativas para ejecutarse dentro de la organización a fin de cumplir las responsabilidades asociadas con el logro de los objetivos.

c) Liderazgo

Brunet (2015) identifica esto como un aspecto crucial del clima organizacional, ya que permite al mando de la organización ver a supervisores o gerentes en el trabajo en un entorno caracterizado por la familiaridad y la confianza. Ellos son capaces de comunicar y abrazar las sugerencias de otros con respecto a la ejecución del plan debido a su familiaridad. Este aspecto es crítico, ya que es predominantemente determinado por el liderazgo que un gerente o supervisor es capaz de ejercer a fin de motivar a su personal para alcanzar los objetivos de la organización.

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

La presente investigación tiene como enfoque cuantitativo, aplicada, descriptivo y correlacional porque prioriza la aplicación práctica sobre los conceptos teóricos. Se esfuerza por adquirir conocimientos, habilidades y tomar medidas.

a) Aplicada

Según Cajal (2022) La investigación aplicada se refiere a una investigación científica que aborda desafíos prácticos en la vida cotidiana, en vez de adquirir nuevos conocimientos, se denomina "investigación aplicada". Además, su objetivo principal es ofrecer soluciones potenciales para casos de escasez de recursos a fin de facilitar nuevas inversiones o gastos, contribuyendo así a la generación de una mayor rentabilidad.

b) Cuantitativo

Según Hernandez et al. (2014) La investigación cuantitativa se caracteriza por el suministro de resultados tangibles, la aplicación de algoritmos estadísticos para analizar equipos y verificar mediciones, y la utilización de mediciones precisas. Para evaluar los parámetros investigados, el estudio empleará un enfoque cuantitativo, consistente en la recopilación de datos basada en cuestionarios y el posterior análisis estadístico.

c) Correlacional

Un análisis correlacional, la investigación investiga la relación entre la comunicación asertiva y clima organizacional. El objetivo es comprender el funcionamiento de una o más variables.

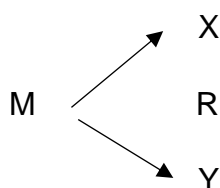
Según Catay (2018) Puesto que trata de determinar la fuerza de un vínculo o asociación no causal entre dos o más variables, la investigación es correlativa en su naturaleza. Después de establecer los parámetros mediante medición, se estima la correlación entre ellos mediante la aplicación de procedimientos estadísticos y la prueba de hipótesis correlacional.

d) Descriptiva

Según Hernandez et al. (2014) El objetivo de esta forma particular de investigación es determinar los atributos y acciones de los fenómenos. Se emplearán instrumentos para aclarar estos fenómenos. En esta propuesta se describirán los principales componentes de la comunicación asertiva y clima organizacional.

Diseño de investigación

Se aplicará a la investigación una metodología no experimental, tal como la define Hernandez et al. (2014). Esta forma de investigación no implica ninguna manipulación o sustitución intencional de variables; más bien, las examina en su estado inicial inalterado. De conformidad con esta hipótesis, los parámetros relativos al marketing digital y al posicionamiento de la marca permanecen sin cambios. Por el contrario, se evaluarán de acuerdo con el estado actual de la base de datos histórica. Además, la expresión "intersección" significa la recopilación de datos en un lugar determinado durante el curso de la investigación.



Donde:

M= Muestra conformada por los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

X= Variable Independiente: Comunicación asertiva

Y= Variable Dependiente: Clima Organizacional

R= Es la correlación entre las variables

3.2. Población y muestra

Población

Según Hernandez et al. (2014). La delimitación precisa y explícita del objetivo demográfico de la investigación es un determinante esencial. Para alcanzar este objetivo, es imperativo determinar las características de los elementos para determinar su pertenencia a la población. En la investigación actual se determinará un tamaño de muestra de 35 trabajadores.

Muestra

La muestra comprenderá un subconjunto representativo de la población, compuesto por 35 empleados del municipio provincial de Zarumilla. Para el análisis, utilizará una muestra representativa de individuos. Arias (2016) proporciona la definición de una muestra como un subconjunto de la población que es representativo y refleja fielmente sus atributos fundamentales. Para que los resultados puedan generalizarse a toda la población, la muestra debe ser imparcial y coherente.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Métodos

Según Carrasco (2019) El método científico es un proceso riguroso y metódico utilizado para adquirir y validar información, con potencial para aplicaciones futuras. Los métodos funcionan como métodos para alcanzar este objetivo. El método científico es un enfoque sistemático y riguroso utilizado para examinar observaciones, estudiar ocurrencias y proporcionar soluciones a las consultas. Los científicos utilizan una técnica metódica para investigar ciertas partes del mundo natural, lo que implica desarrollar una hipótesis o hacer observaciones. La investigación científica comienza con la observación de un fenómeno, que luego se acompaña de la formulación de una pregunta relativa a las ocurrencias observadas.

Técnicas

La encuesta fue seleccionada como el enfoque más adecuado para la recopilación de información en la presente investigación.

Cuestionario

Para validar el método, se utilizó un cuestionario para evaluar la relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional. El cuestionario incluyó componentes de la escala Likert.

Hernandez et al. (2014) proporcionan una definición de un cuestionario como un conjunto de preguntas diseñadas para evaluar una o más variables. El cuestionario emplea una escala Likert, incluyendo una secuencia de declaraciones que exhortan a los participantes a articular sus pensamientos al elegir una opción de una selección de alternativas.

3.4. Procesamiento de datos

El autor recopilará personalmente los datos necesarios para esta investigación. Con el fin de reunir información documental y material bibliográfico, se recogerán artículos académicos de bibliotecas universitarias cercanas, así como diversos registros obtenidos a través de Internet. Para ello se utilizarán hojas bibliográficas. La información recogida se analizará utilizando la técnica de encuesta para obtener una muestra representativa. Utilizaremos el software estadístico SPSS V25 para administrar nuestros datos, insertando los resultados en una tabla de frecuencias y representaciones gráficas. A fin de examinar los resultados de este estudio, se utilizarán estadísticas descriptivas para proporcionar una cuenta detallada de los datos que figuran en las tablas y/o figuras. Sobre la base de estos datos, el debate se centrará en la estructura y la base teórica que nos permitirán abordar la cuestión general, comparar las hipótesis y establecer la relación entre comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

3.5. Formulación de hipótesis

Hipótesis General

H1: Existe relación significativa entre comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024.

H0: No existe relación significativa entre comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024.

Hipótesis específicas

1. Existe relación significativa entre estilo asertivo y clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024.
2. Existe relación significativa entre estrategias de asertividad y clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024.
3. Existe relación significativa entre comunicación precisa y clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024.

3.6. Variables

Variable independiente: Comunicación asertiva

Variable dependiente: Clima organizacional.

3.7. Operacionalización de las variables

Variable 1: Comunicación asertiva

Definición conceptual

La comunicación asertiva se refiere a la conducta en la que un individuo expresa abiertamente y sinceramente sus pensamientos, emociones y perspectivas. Esta conceptualización pone énfasis en la forma en que el interlocutor articula sus

desacuerdos, teniendo en cuenta sus objetivos, requisitos o intereses que están vinculados a los principios del respeto y los derechos de cada individuo Remor y Amoros (2015)

Definición operacional

La comunicación asertiva se calculará mediante sus dimensiones e indicadores, donde el contenido estará presente en un cuestionario, el cual consta de 10 ítems, calificándose con la escala de Likert: Siempre (S) = 5, Casi Siempre (CS) = 4, A veces (AV) = 3, Casi Nunca (CN) = 2, Nunca (N) = 1, esto será aplicado a 35 colaboradores de la Municipalidad de Zarumilla.

Tabla 1: Dimensiones, indicadores e ítems de la variable independiente Comunicación asertiva

Dimensiones	Indicadores	Ítems
	Se maneja el estilo	
Estilo asertivo	asertivo	1,2,3
	Comprender	
	Interactivo	
Estrategias de asertividad	Desarrollo	
	Manejo	4,5,6
	Aplicación	
	Respeto	
Comunicación precisa	Compromiso	7,8,9,10
	Confianza	

Variable 2: Clima Organizacional

Definición conceptual

Chiavenato (2015) define el clima organizacional como el ambiente y el entorno interno de una empresa. Las actitudes, el rendimiento del trabajo y la productividad de una organización están influenciadas por una variedad de factores, incluyendo la tecnología, las políticas, los reglamentos, los estilos de liderazgo y la etapa de la empresa.

Definición operacional

El clima organizacional se calculará mediante sus dimensiones e indicadores, donde el contenido estará presente en un cuestionario, el cual consta de 10 ítems, calificándose con la escala de Likert: Siempre (S) = 5, Casi Siempre (CS) = 4, A veces (AV) = 3, Casi Nunca (CN) = 2, Nunca (N) = 1, esto será aplicado a 35 colaboradores de la Municipalidad de Zarumilla.

Tabla 2: Dimensiones, indicadores e ítems de la variable dependiente Clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Estructura organizacional	Coordinación	1,2,3
	Organización	
	Estándares	
Procesos organizacionales	Toma de decisiones	4,5,6
	Valores	
	Ética	
Liderazgo	Motivación	7,8,9,10
	Participación	
	Autoritaria	

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

Tabla 3: Nivel de frecuencia de la variable comunicación asertiva

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	20
Medio	23	65,7
Bajo	5	14,3
Total	35	100

Descripción:

En la tabla 3, la mayoría de los encuestados percibe un nivel medio en la variable comunicación asertiva (65,7%). Un 20% la considera alta, mientras que un 14,3% la evalúa como baja. Estos resultados sugieren que la comunicación asertiva es un aspecto predominante en la población estudiada, aunque existen oportunidades de mejora para fortalecer su aplicación efectiva.

Tabla 4: Nivel de frecuencia de la dimensión estilo asertivo

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	20
Medio	20	57,1
Bajo	8	22,9
Total	35	100

Descripción:

En la tabla 4, en cuanto a la dimensión estilo asertivo, el 57,1% de los encuestados la percibe en un nivel medio. Un 20% considera que se encuentra en un nivel alto, mientras que el 22,9% la evalúa como baja. Esto indica que, aunque más de la mitad de los participantes tienen un nivel moderado de estilo asertivo, existe un porcentaje considerable que aún necesita mejorar esta habilidad.

Tabla 5: Nivel de frecuencia de la dimensión estrategias de asertividad

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	22,9
Medio	15	42,9
Bajo	12	34,3
Total	35	100

Descripción:

En la tabla 5, respecto a la dimensión estrategias de asertividad, el 42,9% de los encuestados la ubica en un nivel medio. Un 22,9% la considera alta, mientras que un 34,3% la evalúa como baja. Estos datos muestran que, aunque una parte de la población tiene estrategias asertivas moderadas o altas, más de un tercio presenta dificultades en su aplicación, lo que podría impactar la comunicación efectiva.

Tabla 6: Nivel de frecuencia de la dimensión comunicación precisa

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	27,7
Medio	20	57,1
Bajo	6	17,1
Total	35	100

Descripción:

En la tabla 6, la dimensión comunicación precisa, el 57,1% de los encuestados reporta un nivel medio. Un 27,7% la evalúa como alta, mientras que un 17,1% la considera baja. Estos resultados reflejan que la mayoría de los participantes posee un nivel aceptable de precisión en su comunicación, aunque todavía hay un sector que requiere fortalecer esta habilidad.

Tabla 7: Nivel de frecuencia de la variable clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	15	42,9
Medio	20	57,1
Bajo	0	0
Total	35	100

Descripción:

En la tabla 7, en relación con la variable clima organizacional, el 57,1% de los encuestados percibe un nivel medio, mientras que el 42,9% lo considera alto. No se registran respuestas en el nivel bajo. Esto sugiere que el ambiente organizacional es favorable en general, aunque podría beneficiarse de estrategias para consolidarlo aún más.

Tabla 8: Nivel de frecuencia de la dimensión estructura organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	20
Medio	26	74,3
Bajo	2	5,7
Total	35	100

Descripción:

En la tabla 8, la dimensión estructura organizacional es percibida como media por el 74,3% de los encuestados. Un 20% la considera alta y solo un 5,7% la evalúa como baja. Esto indica que la mayoría de los participantes tiene una percepción moderada sobre la estructura organizacional, lo que sugiere oportunidades para mejorar su funcionalidad.

Tabla 9: Nivel de frecuencia de la dimensión procesos organizacionales

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	22	62,9
Medio	13	37,1
Bajo	0	0
Total	35	100

Descripción:

En la tabla 9, en la dimensión procesos organizacionales, el 62,9% de los encuestados la percibe como alta, mientras que el 37,1% la considera en un nivel medio. No se reportan percepciones en el nivel bajo. Esto evidencia que los procesos organizacionales son bien valorados dentro de la institución, aunque aún se pueden implementar mejoras para optimizar su eficiencia.

Tabla 10: Nivel de frecuencia de la dimensión liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	10	28,6
Medio	25	71,4
Bajo	0	0
Total	35	100

Descripción:

En la tabla 10, la dimensión liderazgo, el 71,4% de los encuestados lo evalúa en un nivel medio, mientras que un 28,6% lo considera alto. No hay respuestas en el nivel bajo. Esto muestra que el liderazgo en la organización es predominantemente moderado, aunque todavía existe margen para fomentar un liderazgo más efectivo y consolidado.

Tabla 11: Prueba de correlación entre las variables comunicación asertiva y clima organizacional

		Clima organizacional
	Correlación de spearman	,606**
Comunicación asertiva	Sig, Bilateral	,000
	N	35

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

Descripción:

En la tabla 11, la correlación de Spearman entre Comunicación asertiva y Clima organizacional es de 0,606 con un p-valor de 0,000, lo que indica una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa al nivel 0,001. Este resultado sugiere que una mayor implementación de prácticas de comunicación asertiva en la organización está asociada con un mejor clima organizacional, lo que resalta la importancia de fomentar una comunicación clara y efectiva para mejorar el ambiente laboral.

Tabla 12: Prueba de correlación entre la dimensión estilo asertivo y la variable clima organizacional

		Clima organizacional
	Correlación de spearman	,509**
Estilo asertivo	Sig, Bilateral	,000
	N	35

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

Descripción:

En la tabla 12, la correlación de Spearman entre la dimensión Estilo asertivo y Clima organizacional es de 0,509 con un p-valor de 0,000, lo que indica una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa al nivel 0,01. Este resultado sugiere que un estilo asertivo en la comunicación está fuertemente asociado con un mejor clima organizacional, destacando la relevancia de fomentar un estilo de comunicación que promueva la claridad, el respeto y la apertura en las relaciones laborales.

Tabla 13: Prueba de correlación entre la dimensión estrategias de asertividad y la variable clima organizacional

		Clima organizacional
	Correlación de spearman	,454**
Estrategias de asertividad	Sig, Bilateral	,006
	N	35

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

Descripción:

En la tabla 13, la correlación de Spearman entre Estrategias de asertividad y Clima organizacional es de 0,454 con un p-valor de 0,006, lo que indica una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa al nivel 0,01. Este hallazgo sugiere que la implementación de estrategias de asertividad en la comunicación influye positivamente en la creación de un clima organizacional saludable, lo que resalta la importancia de aplicar enfoques estructurados y conscientes en la interacción entre los miembros de la organización.

Tabla 14: Prueba de correlación entre la dimensión comunicación precisa y la variable clima organizacional

		Clima organizacional
	Correlación de spearman	,439**
Comunicación precisa	Sig, Bilateral	,008
	N	35

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

Descripción:

En la tabla 14, la correlación de Spearman entre Liderazgo y Clima organizacional es de 0,439 con un p-valor de 0,008, lo que también indica una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa al nivel 0,01. Este resultado implica que una comunicación precisa, que fomente la comunicación asertiva, contribuye a mejorar el clima organizacional, lo que resalta la importancia de desarrollar capacidades de comunicación que impulsen un ambiente laboral colaborativo y productivo.

4.2. Discusión

Esta investigación se enfoca en la relación entre la comunicación asertiva y su influencia en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, durante el año 2024. La discusión se centra en analizar cómo los principios fundamentales de la comunicación asertiva, tales como la expresión clara de pensamientos, la escucha activa, la empatía y el respeto mutuo, impactan en la dinámica y el ambiente laboral dentro de la institución pública. Se evalúan los resultados obtenidos de las correlaciones estadísticas entre estas variables, con el objetivo de identificar el grado de influencia que la comunicación asertiva tiene sobre el clima organizacional y su relación con la motivación, la satisfacción laboral y el rendimiento de los empleados.

La comunicación asertiva ha cobrado relevancia en la gestión pública, dado que se considera un elemento esencial para el establecimiento de relaciones laborales saludables y productivas. En un contexto en el que el trabajo en equipo, la eficiencia administrativa y el bienestar del personal se ven directamente afectados por la calidad de las interacciones dentro de la organización, comprender cómo la

comunicación asertiva influye en el clima organizacional resulta crucial para generar recomendaciones prácticas que mejoren la productividad, la cohesión grupal y la satisfacción en el entorno laboral.

La mejora en la comunicación asertiva no solo tiene el potencial de optimizar los procesos internos de la municipalidad, sino que también puede contribuir a una mayor confianza y transparencia entre los funcionarios, favoreciendo la cooperación interdepartamental y el cumplimiento de los objetivos institucionales. En este sentido, se busca identificar estrategias de comunicación que fortalezcan los lazos entre los empleados, mejoren el ambiente organizacional y, en última instancia, optimicen los servicios públicos ofrecidos a la comunidad de Zarumilla.

Para el objetivo general: La comunicación asertiva y el clima organizacional presentan una correlación estadística moderada, como se puede observar en la tabla 12, donde el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,606 para muestras relacionadas, con un nivel de significancia de 0,000, que es inferior al valor de P-value de 0,05. Estos resultados son parecidos o similares con la investigación realizada por Choquez (2019) donde comprobó que la comunicación asertiva muestra una relación significativa con el clima laboral de los trabajadores de una institución pública de la región Ica, con un nivel de correlación positiva de 0.739. Al considerar el coeficiente de determinación ($r^2 = 0.546$), se concluye que el clima laboral de los trabajadores en esta institución está determinado en un 54.6% por la comunicación asertiva, según la percepción de los mismos en el año 2017. Estos resultados reflejan la influencia fundamental de la comunicación asertiva en la construcción de un ambiente laboral positivo. En contextos institucionales, especialmente en el ámbito público, promover la asertividad no solo mejora las interacciones interpersonales, sino que también puede ser un factor clave para mejorar el clima organizacional, fomentando un entorno más colaborativo y productivo.

Para el objetivo específico N° 01: El estilo asertivo y el clima organizacional presentan una correlación estadística moderada, como se puede observar en la tabla 12, donde el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,509 para muestras relacionadas, con un nivel de significancia de 0,000, que es inferior al valor de P-value de 0,05. Estos resultados son parecidos o similares con la

investigación realizada por Tirado (2022) donde buscó determinar la relación entre el Clima Laboral y el Estilo Asertivo en el personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María, se obtuvieron resultados significativos a través del análisis inferencial de las variables. El uso del estadístico de la Prueba de Correlación de Spearman permitió evidenciar una relación significativa, de carácter leve y directa, entre las variables en cuestión, con un valor p de 0.014 ($p < 0.05$) y un coeficiente de correlación ($\rho = 0.265$). Estos resultados indican que, a medida que los niveles de Clima Laboral se tornan más favorables, se observa una mayor manifestación de altos niveles de Estilo Asertivo en la muestra evaluada. La relación detectada entre Clima Laboral y Estilo Asertivo resalta la importancia de un ambiente de trabajo positivo en el sector salud, ya que un clima favorable podría incentivar comportamientos asertivos entre los profesionales. Esto subraya la relevancia de mejorar las condiciones laborales, no solo para el bienestar del personal, sino también para optimizar la calidad de la atención proporcionada.

Para el objetivo específico N° 02: Las estrategias de asertividad y el clima organizacional presentan una correlación estadística moderada, como se puede observar en la tabla 13, donde el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,454 para muestras relacionadas, con un nivel de significancia de 0,006, que es inferior al valor de P-value de 0,05. Estos resultados son parecidos o similares con la investigación realizada por Collao (2023) donde se evidencia que las estrategias de asertividad están estrechamente relacionadas con el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2022. La contrastación de los datos arrojó un coeficiente correlacional de Rho de Spearman de 0.801, con un valor de significación de 0.00, lo cual indica una correlación positiva significativa. Esto sugiere que existe una relación elevada entre ambos factores. En este sentido, se puede inferir que la interacción entre las estrategias de asertividad y el clima organizacional dentro de la municipalidad es compleja y multifacética. Las estrategias de asertividad pueden jugar un papel crucial en la creación de un ambiente laboral favorable, al fomentar la participación activa de los empleados en la comunicación y la expresión de sus opiniones. Este tipo de dinámicas promueve un entorno basado en la confianza y el respeto, lo cual es esencial para mejorar la relación entre los miembros de la organización y, por ende, fortalecer el clima organizacional. Es evidente que la asertividad no solo impacta la comunicación

entre los miembros de una organización, sino que también influye directamente en su ambiente de trabajo, contribuyendo a la construcción de relaciones más saludables y productivas. La implementación de estrategias de asertividad debe considerarse como un recurso valioso en la gestión del clima organizacional, ya que tiene el potencial de mejorar

Para el objetivo específico N° 03: La comunicación precisa y el clima organizacional presentan una correlación estadística moderada, como se puede observar en la tabla 14, donde el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,439 para muestras relacionadas, con un nivel de significancia de 0,008, que es inferior al valor de P-value de 0,05. Estos resultados son parecidos o similares con la investigación realizada por Piscoya (2022) donde comprobó la relación entre la comunicación exacta y el clima organizacional, el análisis mediante la correlación de Rho de Spearman arrojó un valor de 0.541, con un nivel de significancia bilateral de 0.000. Estos resultados indican que existe una relación significativa entre la comunicación exacta y el clima organizacional en cinco instituciones educativas públicas de Huancabamba, región Piura, durante el año 2022. Los hallazgos de este estudio destacan la importancia de una comunicación clara y precisa en el contexto educativo. Un clima organizacional favorable en las instituciones educativas no solo depende de la infraestructura o los recursos, sino también de la calidad de la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa. Promover una comunicación exacta puede ser clave para mejorar el ambiente laboral y, en consecuencia, el desempeño de los docentes y el bienestar de los estudiantes.

V. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre la comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024. Utilizando la prueba de hipótesis con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un valor de p (P-value: $0,000 < 0,05$) y un valor de $RS = 0.606$, lo que indica una relación moderada entre ambas variables. En consecuencia, se aceptó la hipótesis afirmativa y se rechazó la hipótesis nula. Este hallazgo resalta la importancia de fomentar una comunicación asertiva en las organizaciones públicas, como la Municipalidad de Zarumilla, ya que contribuye a mejorar el clima organizacional, promoviendo un entorno laboral más colaborativo y productivo, especialmente en contextos locales donde las dinámicas interpersonales son clave para la gestión eficiente.
2. Existe relación entre el estilo asertivo y clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024. Utilizando la prueba de hipótesis con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un valor de p (P-value: $0,000 < 0,05$) y un valor de $RS = 0.509$, lo que indica una relación moderada entre ambas variables. En consecuencia, se aceptó la hipótesis afirmativa y se rechazó la hipótesis nula. Este resultado subraya el valor de promover un estilo asertivo en los empleados de la Municipalidad de Zarumilla, ya que fomenta un clima organizacional más armónico y eficiente, lo cual es crucial en una institución pública donde la interacción constante y la resolución de conflictos impactan directamente en el servicio a la comunidad.
3. Existe relación entre las estrategias de asertividad y clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024. Utilizando la prueba de hipótesis con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un valor de p (P-value: $0,006 < 0,05$) y un valor de $RS = 0.454$, lo que indica una relación moderada entre ambas variables. En consecuencia, se aceptó la hipótesis afirmativa y se rechazó la hipótesis nula. Este hallazgo destaca la relevancia de implementar estrategias de asertividad en la Municipalidad de Zarumilla, ya que estas contribuyen a un clima

organizacional más positivo, fortaleciendo la colaboración y la comunicación efectiva, elementos esenciales para mejorar la gestión pública en un contexto local como Tumbes.

4. Existe relación entre la comunicación precisa y clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024. Utilizando la prueba de hipótesis con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un valor de p (P-value: $0,008 < 0,05$) y un valor de $RS = 0.439$, lo que indica una relación moderada entre ambas variables. En consecuencia, se aceptó la hipótesis afirmativa y se rechazó la hipótesis nula. Este resultado resalta la importancia de promover una comunicación clara y precisa en la Municipalidad de Zarumilla, ya que contribuye a un clima organizacional más favorable, facilitando la coordinación y reduciendo malentendidos, lo cual es fundamental para optimizar el desempeño en una entidad pública con alta interacción interpersonal.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se debe promover la capacitación continua de los trabajadores en habilidades de comunicación asertiva. Programas de formación enfocados en el desarrollo de la escucha activa, la expresión clara de ideas y la gestión de conflictos pueden ser de gran utilidad para mejorar la interacción entre los miembros del equipo. Implementar talleres regulares sobre comunicación asertiva que incluyan simulaciones prácticas y estudios de caso. Además, incluir la comunicación asertiva como parte de la evaluación del desempeño para garantizar la integración de esta habilidad en el día a día laboral.
2. Se debería fomentar un estilo de comunicación que favorezca la expresión de opiniones y el respeto mutuo en todos los niveles jerárquicos dentro de la municipalidad. Para ello se debería crear programas de liderazgo que capaciten a los mandos medios y superiores en la importancia del estilo asertivo para la gestión de equipos. Se puede implementar un sistema de feedback constructivo y de acompañamiento entre pares para reforzar estas prácticas.
3. Se debería desarrollar e implementar estrategias de asertividad que ayuden a reducir posibles tensiones y malentendidos dentro de la organización, contribuyendo a un ambiente de trabajo más positivo. Estableciendo un plan estratégico que involucre a todos los niveles organizacionales en la implementación de la asertividad en las interacciones cotidianas. Esto podría incluir la creación de un canal de comunicación interna donde se promueva el intercambio abierto de ideas y sugerencias.
4. Se debería mejorar la precisión y claridad de los mensajes que circulan dentro de la institución, a fin de minimizar las interpretaciones erróneas y los malentendidos que puedan afectar el clima organizacional. Creando protocolos claros de comunicación interna, asegurando que todos los mensajes, ya sean escritos u orales, sigan un formato estándar que priorice la claridad y la concreción.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Loyola, M. A. (2018). Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Alfaro Bazan, M. J. (2018). Programa de comunicación asertiva como estrategia transformacional del clima organizacional de la UGEL Virú - 2017. (*Tesis de Doctorado*). Universidad Cesar Vallejo, Viru.
- Alvarez Centella, M. G. (2019). Comunicación asertiva y satisfacción laboral de docentes de Secundaria en la Red II cercado de V.M.T. 2018. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Arana Valderrama, J. Y., & Aranda Palomino, M. R. (2019). Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera. Hospital Leoncia Prado de Huamachuco 2018. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 5ta. Edición*. Caracas: Episteme.
- Brunet, L. (2015). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnostico y consecuencias*. Trillas.
- Cajal, A. (17 de Marzo de 2022). *Tipos de investigación científica*. Lifeder: <https://www.lifeder.com/tipos-investigacion-cientifica/>
- Calua Cueva, M. R., Delgado Hernandez, Y. L., & Lopez Regalado, O. (2022). Comunicación asertiva en el contexto educativo. *Boletín Redipe*, 10(4), 315 - 344.
- Campbell Sills, L., & Stein, M. (2017). Psychometric analysis and refinement of the connordavidson resilience scale (CD-RISC): Validation of a 10-item measure of resilience. *Journal of TraumaticStress*, 20(6), 1019 . 1028.

- Campo Vidal, M. (2015). *¿Por que los profesionales no comunicamos mejor?* RBA LIBROS.
- Carrasco Diaz, S. (2019). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* Lima: San Marcos .
- Castanyer Mayer, O. (2014). *La asertividad: Expresion de una sana autoestima.* Desclee De Brouwer.
- Catay, R. (2018). *Tipos, niveles y diseños de investigación.* Mc Graw Hill.
- Ccanto Apacclla, R. R., & Aguirre Segura, V. E. (2018). Comunicación asertiva y clima organizacional en el personal del centro de salud de San Cristobal - Huancavelica. (*Tesis de maestria*). Universidad Cesar Vallejo, Huancavelica.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones.* México: MxGraw – Hill/ Interamericana editores.
- Choquez Canales, S. V. (2019). La comunicación asertiva y su influencia en el clima laboral, segun la percepción de los trabajadores de una institución pública de la Región Ica, año 2017. (*Tesis de Maestria*). Universidad Nacional de Educación, Lima.
- Collao Chavez, G. Y. (2023). Comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2022. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion, Huacho.
- Eskenazi Angulo, M. G. (2021). Comunicación asertiva y clima organizacional en un institución educativa del callao - DREC 2021. (*Tesis de Maestria*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Espinoza Infante, A. L. (2023). Impacto de la comunicación asertiva en la gestión de la responsabilidad social corporativa, Municipalidad Distrital de la Cruz, tumbes, 2022. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.
- Ferrero, M. I., & Martin, M. (2015). *Comunicación asertiva.* Buenos Aires: Biblos.

- Garces, Y. (2015). Comunicación asertiva y planificación del docente. (*Trabajo de investigación*). Universidad del Zulia, Venezuela.
- Garcia Higuera, J. A. (Mayo de 2014). *Como comportarse con asertividad*. Psicoterapeutas.com:
<https://psicoterapeutas.com/tratamientos/asertividad/asertividad-ansiedad/>
- Goncalves, A. (2016). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad.
- Hernandez, S., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Huamán Camizan, Y. E. (2022). Comunicación asertiva y su incidencia sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital , Tumbes, Perú , 2021. (*Tesis de Titulación*). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.
- Jimenez Gamboa, M. D. (2021). El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato. (*Tesis de Maestria*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Lesmes Silva, A. K., Barrientos Monsalve, E. J., & Cordero Diaz, M. C. (2020). Comunicación asertiva ¿Estrategia de competitividad empresarial? *Revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(1), 147 - 153. <https://doi.org/https://doi.org/10.15649/2346030X.757>
- Lesmes Silva, A. K., Barrientos Monsalve, E. J., & Cordero Diaz, M. C. (2020). Comunicación asertiva ¿Estrategia de competitividad empresarial? *Revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(1), 147 - 153.
- Lopez Ramirez, E., Garcia Hernandez, L. F., & Martinez Iniguez, J. E. (2019). La gestión directiva como potenciadora de la mejora del clima organizacional y la convivencia en las instituciones de educación media superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el desarrollo educativo*, 9(18), 792 - 812. <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.471>

- Martinez Alcudia, A. C., Landero Rosa, C., & Suarez Ovando, A. (2021). Comunicación asertiva para mejorar el clima laboral en las organizaciones públicas. *Hitos de ciencias economico administrativas*, 27(276), 276 - 293. <https://doi.org/http://ri.ujat.mx/handle/20.500.12107/3782>
- Mena Rivera, K. J. (2021). Clima organizacional en empresas Públicas: Una revisión sistematica. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Mendez Alvarez, C. E. (2015). *Clima Organizacional en Colombia El IMCCOC: Un método de analisis para su intervención*. Universidad del Rosario.
- Perez Porto, J., & Merino, M. (24 de Mayo de 2015). *Dilema*. Definición. De: <https://definicion.de/dilema/>
- Piscoya Labrin, R. L. (2022). Comunicación asertiva y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública, Huancabamba - Piura". (*Tesis de Maestria*). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.
- Quintana Rojas, R. P. (2019). Plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relacion entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la I.E N°16020, del distrito de Jaén, Provincia de Jaen - 2019. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Señor de Sipan, Pimentel.
- Remor, E., & Amoros, M. (2015). *Empatia*. Bogota, Colombia: Delta publicaciones.
- Rosado Proaño, D. A., & León Cruz, K. I. (2019). Estudio de una comunicación asertiva entre empleados y clientes de la cadena de comida rapidas Mc Donalds". *Tesis de tiulación*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Silva Cobo, J. A. (2018). *Metodología de la Investigación. Elementos Basicos*. CO - BO.
- Tirado Mendieta, K. J. (2022). Clima laboral y comunicación asertiva en personal de salud de una clinica privada del distrito de Jesus Maria. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Privada del norte, Lima.
- Tobon, S. (2020). *La comunicación asertiva*. Mc Prentice Hill.

- Vilca Medina, I. (2019). Comunicación asertiva y clima organizacional en las instituciones educativas secundarias del distrito de Patambuco - 2019. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Vinces Zarate, C. E. (2023). Comunicación asertiva y clima organizacional de la Municipalidad Distrital de la Cruz, Tumbes, 2023. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.
- Yavar Rios, F. A. (2021). Comunicación asertiva institucional y el clima organizacional en la Dirección de Salud Red Bonilla - La punta del Callao. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad de San Martín de Porres, Lima.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variable independiente	Comunicación asertiva	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
		La comunicación asertiva se refiere a la conducta en la que un individuo expresa abiertamente y sinceramente sus pensamientos, emociones y perspectivas. Esta conceptualización pone énfasis en la forma en que el interlocutor articula sus desacuerdos, teniendo en cuenta sus objetivos, requisitos o intereses que están vinculados a los principios del respeto y los derechos de cada individuo Remor y Amoros (2015)	La comunicación asertiva se calculará mediante sus dimensiones e indicadores, donde el contenido estará presente en un cuestionario, el cual consta de 10 ítems, calificándose con la escala de Likert: Siempre (S) = 5, Casi Siempre (CS) = 4, A veces (AV) = 3, Casi Nunca (CN) = 2, Nunca (N) = 1, esto será aplicado a 35 colaboradores de la Municipalidad de Zarumilla.	Estilo asertivo	Se maneja el estilo asertivo Comprender Interactivo	1,2,3
			Estrategias de asertividad	Desarrollo Manejo Aplicación	4,5,6	
			Comunicación precisa	Respeto Compromiso Confianza	7,8,9,10	

Variable independiente	Clima organizacional	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
		Chiavenato (2015) define el clima organizacional como el ambiente y el entorno interno de una empresa. Las actitudes, el rendimiento del trabajo y la productividad de una organización están influenciadas por una variedad de factores, incluyendo la tecnología, las políticas, los reglamentos, los estilos de liderazgo y la etapa de la empresa.	El clima organizacional se calculará mediante sus dimensiones e indicadores, donde el contenido estará presente en un cuestionario, el cual consta de 10 ítems, calificándose con la escala de Likert: Siempre (S) = 5, Casi Siempre (CS) = 4, A veces (AV) = 3, Casi Nunca (CN) = 2, Nunca (N) = 1, esto será aplicado a 35 colaboradores de la Municipalidad de Zarumilla.	Estructura organizacional	Coordinación Organización Estándares	1,2,3
			Procesos Organizacionales	Toma de decisiones Valores Ética	4,5,6	
			Liderazgo	Motivación Participación Autoritaria	7,8,9,10	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Población y Muestra
¿Cuál es la relación entre comunicación asertiva y clima organizacional en la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024?	Determinar la relación entre comunicación asertiva y clima organizacional en la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024.	H1: Existe relación significativa entre comunicación asertiva y clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024.	Comunicación Asertiva	Estilo Asertivo Estrategias de asertividad Comunicación precisa	Se maneja el estilo asertivo Comprender Interactivo Desarrollo Manejo Aplicación Respeto Compromiso Confianza	Método: Cuantitativo Tipo: Correlacional Descriptiva Diseño: No experimental Técnica: Encuesta	Población: Conformada por 35 colaboradores de la municipalidad Provincial de Zarumilla Muestra: Conformada por 35 trabajadores de la municipalidad Provincial de Zarumilla.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente				
1. ¿Cuál es la relación entre estilo asertivo y clima organizacional en la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024?	1. Describir la relación entre estilo asertivo y clima organizacional en la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024.	1. Existe relación significativa entre estilo asertivo y clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024.	Clima Organizacional	Estructura Organizacional Procesos organizacionales Liderazgo	Coordinación Organización Estándares Toma de decisiones Valores Ética Motivación Participación Autoritaria	Instrumento: Cuestionario	

<p>2. ¿Cuál es la relación entre estrategias de asertividad y clima organizacional en la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024?</p>	<p>2. Explicar la relación entre estrategias de asertividad y clima organizacional en la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024.</p>	<p>2. Existe relación significativa entre estrategias de asertividad y clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024.</p>					
<p>3. ¿Cuál es la relación entre comunicación precisa y clima organizacional en la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024</p>	<p>3. Comprender la relación entre comunicación precisa y clima organizacional en la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024.</p>	<p>3. Existe relación significativa entre comunicación precisa y clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2024.</p>					

Anexo 3: Cuestionario de las dos variables

Estimado (a) Participante:

El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información sobre la influencia de la comunicación asertiva en el clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Zarumilla

La información se utilizará para un trabajo de investigación; este cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizada únicamente para dicho estudio. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en esta entidad.

Indicación:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (x) en el casillero que considere conveniente según la escala que se propone; cuyo orden consiste en:

1: Nunca	2: Casi Nunca	3: A veces	4: Casi Siempre	5: Siempre
-----------------	----------------------	-------------------	------------------------	-------------------

I. Comunicación asertiva

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Estilo asertivo						
1	¿En la municipalidad se maneja un estilo asertivo?					
2	¿Se comprende en su totalidad la asertividad?					
3	¿Los directivos interactúan con su personal asertivamente?					
Estrategias de asertividad						
4	¿En la entidad se desarrolla estrategias de asertividad?					
5	¿En la entidad se manejan estrategias de asertividad?					
6	¿En la entidad se aplican estrategias de asertividad?					
Comunicación Precisa						
7	¿Las opiniones de los colegas se respetan?					
8	¿Son tomadas en cuenta las opiniones de los administrativos?					
9	¿Constantemente se comprometen a tener una comunicación precisa?					
10	¿Es confiable la comunicación que se tienen?					

II. Clima Organizacional

N°	ítems	1	2	3	4	5
Estructura Organizacional						
1	¿Coordinan las actividades a realizar?					
2	¿Son organizados en sus lugares de trabajo?					
3	¿Su espacio de trabajo cumple con los estándares que se requiere para sus actividades?					
Procesos Organizacionales						
4	¿La toma de decisiones es la adecuada?					
5	¿Se toman en cuenta los valores de la entidad?					
6	¿Las actividades que se realizan son éticas?					
Liderazgo						
7	¿Se les da incentivos si cumplen bien su trabajo?					
8	¿La entidad ejecuta planes de motivación?					
9	¿Participa en las actividades que realiza la entidad?					
10	¿El liderazgo ejercido por parte de su jefe se considera autoritaria?					