



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DEL TALENTO HUMANO**

**Asertividad y clima laboral en una institución estatal del distrito  
de Trujillo, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

**AUTORA:**

Esquivel Maco, Mayra Victoria (orcid.org/0000-0001-6642-5587)

**ASESOR:**

Dr. Salinas Gamboa José German (orcid.org/0000-0002-8491-0751)

Dr. Méndez Gastañadui Alfredo Nicanor (orcid.org/0000-0002-7154-5281)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Cultura y Comportamiento Organizacional

**LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO – PERÚ**

**2024**

## **Dedicatoria**

*Dedico esta tesis de manera especial a mi Madre Martha Maco, ya que ella siempre fue mi motor y motivo en mi vida profesional, y siempre me apoyó en mis decisiones para estudiar lo que más me gusta, siendo ella mi modelo de superación personal.*

*A mi hija Abigail Victoria porque me dio la fuerza y valentía de seguir adelante, a pesar de muchas dificultades. Y a mi esposo por ser parte de este logro profesional tan anhelado.*

**Con amor, Mayra Victoria.**

## Agradecimiento

*A Dios por guiarme y acompañarme en el proceso de mi carrera, por brindarme fuerza y persistencia en mis momentos más débiles para cumplir una meta más en mi vida profesional.*

*A mi Madre por sus consejos y apoyo incondicional, por estar siempre a mi lado, especialmente en los días más difíciles y que con su ejemplo me han motivado a lograr siempre mis metas y sueños.*

*A mi esposo por su gran apoyo en las diversas circunstancias, sobre todo por su paciencia y amor incondicional.*

*A mi asesor el Doctor Germán Salinas por creer en mí y darme la oportunidad de crecer profesionalmente y también por su dedicación y guía para lograr el desarrollo de esta tesis.*



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Asertividad y clima laboral en una institución estatal del distrito de Trujillo, 2023", cuyo autor es ESQUIVEL MACO MAYRA VICTORIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 22 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN <b>DNI:</b> 18141423 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8491-0751	Firmado electrónicamente por: JSALINASG el 08-01- 2024 22:25:40

Código documento Trilce: TRI - 0705811



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ESQUIVEL MACO MAYRA VICTORIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Asertividad y clima laboral en una institución estatal del distrito de Trujillo, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ESQUIVEL MACO MAYRA VICTORIA <b>DNI:</b> 70672887 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6642-5587	Firmado electrónicamente por: EMACOM el 09-01- 2024 09:13:28

Código documento Trilce: INV - 1475131

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1: Prueba de Normalidad de la variable Asertividad y sus dimensiones Auto – Asertividad y Hetero – Asertividad y la variable Clima laboral	.....19
Tabla 2: Correlación entre Asertividad y Clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023.	.....20
Tabla 3: Nivel de Asertividad en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023	.....21
Tabla 4: Nivel de Clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023	.....22
Tabla 5: Correlación entre las dimensiones Auto-assertividad y Hetero-assertividad y Clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023.	.....23

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Diagrama del diseño de investigación .....	14
---	----



## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe correlación entre asertividad y clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023. La investigación fue de diseño tipo básico y con diseño de investigación no experimental, descriptivo – correlacional, la muestra estuvo constituida por 35 colaboradores de diversas áreas de trabajo, quienes fueron partícipes de la aplicación de dos cuestionarios, para medir la variable Asertividad se utilizó el Cuestionario de Asertividad ADCA-1 de García y Magaz y para la segunda variable se utilizó Escala de clima laboral de Sonia Palma CL – SPC. Se empleó el Coeficiente de Correlación de Pearson, donde se tuvo como resultado que no existe correlación entre las variables de asertividad y clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023. El nivel de asertividad en los colaboradores se obtuvo que el 87.5% tiene un nivel alto y en cuanto al nivel de clima laboral, se encontró que el 42.9% presenta un nivel favorable.

Palabras clave: Asertividad, clima laboral, colaboradores

## **Abstract**

The objective of this research was to determine if there is a correlation between assertiveness and work environment in the collaborators of a state institution in the district of Trujillo 2023. The research was of a basic type design and with a non-experimental, descriptive - correlational research design, the sample was made up of 35 collaborators from various work areas, who participated in the application of two questionnaires, to measure the Assertiveness variable, the ADCA-1 Assertiveness Questionnaire by García and Magaz was used and for the second variable, the Work Climate Scale of Sonia Palma CL – SPC. The Pearson Correlation Coefficient was used, which resulted in no correlation between the variables of assertiveness and work environment in the employees of a state institution in the district of Trujillo 2023. The level of assertiveness in the employees was obtained as 87.5% have a high level and regarding the level of work environment, it was found that 42.9% present a favorable level.

Keywords: Assertiveness, work environment, collaborators

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las personas se enfrentan a una diversidad de cambios, en los distintos ámbitos, como académico, personal, laboral o profesional; lo cual genera que desarrollen o mejoren ciertas características que conllevan a una convivencia saludable, tal como es la asertividad, para algunas personas encuentran difícil desarrollar esta característica debido a la carencia de habilidades sociales que la conforman, muchas veces es complicado expresar libremente sus ideas o sentimientos y sin dañar o perjudicar al resto, en cambio una persona asertiva logra mantener un equilibrio entre sus derechos y los derechos de las demás personas.

La asertividad es una papel relevante en una empresa, cuyo principio es defender los derechos de uno mismo evitando dejar de lado los derechos de las otras personas, con la finalidad de sentirse satisfechos y con confianza. Cada día se da más importancia a la expresión de sentimientos y emociones, siendo esto el mejor aliado para interactuar en el ambiente laboral y satisfacer las necesidades de cada involucrado, es decir si el trabajador expresa con respeto sus opiniones a los demás, los receptores se sentirán valorados y formarán un mejor vínculo laboral. (Bayas, 2019).

Así mismo, existen diversas necesidades dentro de una organización, siendo una de ellas el clima laboral, factor relevante en el interior de una institución, debido a que si existe un adecuado clima laboral, por ende la organización conseguirá el éxito esperado, es decir que los trabajadores perciben un ambiente laboral con valores, con las mejores condiciones laborales y con posibilidades de crecimiento personal; caso contrario, si el trabajador no se siente satisfecho en su ambiente laboral y percibe una inadecuada gestión del recurso humano, esto afectará negativamente al cumplimiento de aquellos objetivos empresariales.

El clima laboral significa un objeto de estudio complejo y amplio, que es parte del comportamiento organizacional, la psicología y la sociología; y ha evolucionado con el paso de los años, recibiendo aportes de distintas disciplinas que refuerzan su conceptualización y desarrollo de teorías. El clima se enfoca en lo que vivencia

el sujeto dentro de la comunidad donde se desenvuelve frecuentemente y desarrolla ciertas habilidades que aportan a mantener un ambiente laboral óptimo. Y a pesar de ser una variable tan estudiada aún existen nuevos enfoques que van a ayudar a mejorar el clima en la empresa. (Choquez, 2019).

Se sabe que, la asertividad dentro del clima laboral representa un papel muy relevante en una organización porque puede componerse como una táctica que favorece la mayor calidad en la organización, ya que está relacionada a generar el respeto y la confianza en el ambiente laboral, en el que las dificultades o conflictos se afrontan apropiadamente por el jefe, además de beneficiar un trabajo en equipo cohesionado; también, porque la asertividad es una habilidad indispensable para las relaciones interpersonales en la organización, donde involucra distintas áreas del colaborador, lo cual permite una vida laboral de calidad, fortaleciendo las competencias del colaborador, llegando así al cumplimiento de sus objetivos personales y profesionales.

En esta institución pública donde se va a desarrollar la presente investigación, se evidencia que existe un inadecuado clima laboral, porque los colaboradores manifiestan niveles bajos de asertividad, incomodidad, recelo, desmotivación, falta de compromiso, impuntualidad, estilos de comunicación inadecuadas, entre otras características que afectan el cumplimiento de metas y la productividad; muchas veces los colaboradores no sienten el apoyo de la institución, y siguen un estilo autocrático poco participativo, donde el colaborador muy poco participa en la toma de decisiones; una posible solución es que en esta institución se debe mejorar la asertividad optando por un estilo más asertivo desde los altos directivos hasta los subordinados, y obtener el clima laboral adecuado para esta entidad.

Por lo expuesto anteriormente, se llegó al problema siguiente ¿Qué relación existe entre asertividad y clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023?, y los problemas específicos siguientes: ¿Cuál es el nivel de asertividad en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023?; ¿Cuál es el nivel de clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023?; ¿Cuál es la relación que existe entre

las dimensiones auto-asertividad y hetero-asertividad y el clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023?.

Se pretende determinar la relación entre las variables de estudio, con el fin de obtener datos relevantes para contribuir positivamente al plan de mejora institucional. Así mismo, pueda ser de gran apoyo para futuras investigaciones que desarrollen otros estudiantes, así como Bayas (2019) nos menciona que el estudio de asertividad con el clima laboral es importante en toda entidad, la primera porque ayuda a desarrollar relaciones saludables y adecuadas y el clima porque permite conocer la idea, sensación y definición del colaborador referente a su ambiente de trabajo. Por último, este proyecto de investigación, tiene una utilidad metodológica por la originalidad y adaptación de los instrumentos de evaluación, puesto que se consideró las características y lugar de la población de estudio.

De esta manera, se enunció el objetivo general, siendo el siguiente, determinar si existe correlación entre asertividad y clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023. Y los objetivos específicos: O1 Identificar los niveles de asertividad en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023, O2 Identificar los niveles de clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023, O3 Establecer la relación que existe entre las dimensiones auto-asertividad y hetero-asertividad y clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023.

A continuación, a raíz del problema planteado se propuso la siguiente hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre asertividad y clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023. Y las hipótesis específicas y son: H1 Existe un alto nivel asertividad en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023, H2 Existe un alto nivel de clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023, H3 Existe relación directa y significativa entre las dimensiones auto-asertividad y hetero-asertividad y clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Cada día los altos directivos se centran más en conservar u optimizar el clima dentro de las organizaciones puesto que de esa forma los resultados obtenidos serán mejores para todos, especialmente en la producción y ganancias para la empresa. Estas empresas realizan estudios, investigaciones, evaluaciones de desempeño, talleres, pausas activas, entre otras técnicas para el bienestar laboral de los colaboradores, así mismo demuestran que el talento humano es valorado dentro de la entidad laboral y reconocen que aporta calidad para el desarrollo de la empresa. Por otro lado, existen aún empresas que carecen de habilidades blandas, como la Asertividad, es decir sus competencias emocionales como la empatía, autoconciencia y autorregulación se encuentran en niveles bajos y limitados; desatando una desventaja para toda la empresa disminuyendo su potencial y sostenibilidad afectando directamente al Clima laboral.

En la investigación internacional de Castillo (2021), desarrollada en La Paz Bolivia en el Hotel Europa, cuya finalidad determinar la relación de asertividad y clima laboral en los trabajadores de esta organización. Menciona que el estudio fue Cuantitativo, su tipo de estudio fue Correlacional, utilizó un diseño no experimental – transeccional. La muestra compuesta por 84 individuos de diversos turnos laborales y áreas de acuerdo a horarios del hotel en Bolivia. Los instrumentos usados para la variable de Asertividad fue el Inventario de Asertividad de los autores Gambrill & Richery (1975), traducción y adaptación del autor Guerra (1996), también se usó para la otra variable Clima Laboral la Escala de Clima Social Laboral (Work Environment Scale - Wes) de los autores Moos, Moos & Trickett (1989). Además, se realizó la validación de las pruebas a cargo de especialistas en el tema donde determinaron el nivel de confiabilidad. Se concluyó que sí tiene relación directa y significativa obteniendo como resultado que los sujetos presentan asertividad negativa en su ambiente laboral, por otro lado, el clima de esta empresa se encontró con niveles bajos de lo esperado en referencia a la variable de estudio. ( $r=0.95$ ;  $p<.05$ ).

También, Bayas (2019), cuya investigación desarrollada en la empresa Cepeda Compañía Limitada, ubicada en San Juan Bautista de Ambato, Ecuador,

la finalidad fue examinar la influencia de la asertividad en el clima laboral en las personas de dicha compañía. Se llevó a cabo el estudio con enfoque mixto, es decir, cualitativo – cuantitativo, la investigación fue de tipo descriptiva correlacional. La muestra fue la misma población constituida por 105 trabajadores entre administrativos y operarios de la empresa Cepeda Compañía Limitada. Para evaluar la variable Asertividad se empleó la Escala Multidimensional de Asertividad EMA de los autores Flores & Diaz - Loving (2004) y para evaluar la otra variable Clima Laboral se empleó la Escala de Clima Organizacional EDCO de los autores Acero, et al (2003). Además, se realizó la validación de las pruebas a cargo de especialistas en el tema donde determinaron el valor de confiabilidad. Se concluyó que si tiene relación directa y significativa entre las dos variables que se eligieron para este estudio. ( $r=0.95$ ;  $p<.05$ ), donde la asertividad si interviene en el clima de la empresa, y como propuesta de mejora se plantea talleres para fortalecer la asertividad.

Así mismo, la investigación de Mogollón (2018), desarrollada en San Juan Bautista de Ambato, Ecuador en la Universidad Tecnológica Indoamérica, donde la finalidad era indagar la influencia de la asertividad en el clima laboral percibido por el personal que labora en esta empresa. El estudio fue cualitativo y cuantitativo, esta investigación con tipo exploratorio y descriptivo. Su muestra estaba constituida por 85 funcionarios administrativos y de servicio de la Universidad. Se emplearon cuestionarios como instrumentos de evaluación, para evaluar la variable asertividad se empleó la Escala Multidimensional de Asertividad EMA de los autores Flores & Diaz - Loving (2004) y para evaluar la otra variable clima laboral se empleó la Escala de Clima Laboral CL-SPC de la autora Palma (2004). Conjuntamente, se realizó la validación de las pruebas a cargo de especialistas en el tema donde determinaron el grado de confiabilidad. Se concluyó que la hipótesis alterna es aceptada y la hipótesis nula es rechazada, donde un 52% de la muestra mostró un bajo nivel de expresión en asertividad, mientras que, en clima laboral, el 73% se encontraba en nivel de tipo medio y favorable.

Respecto a las investigaciones nacionales, está el de Talaverano (2022), cuya finalidad fue determinar la correlación entre clima laboral y asertividad en

trabajadores del gobierno regional de Apurímac. Fue un estudio correlacional, cuantitativo y descriptivo, con corte transversal. Dicha población conformada por 250 de ambos sexos y cuya muestra obtenida por muestreo probabilístico fue de 152 colaboradores. Para medir la otra variable clima laboral se empleó la escala de clima laboral (CL-SPC) de la autora Sonia Palma (2004) y para la variable asertividad la escala multidimensional de asertividad (EMA) de los autores Flores & Diaz-Loving (2004). Se utilizó el programa SPSS para obtener los resultados de la investigación, donde se infirió que no existe relación entre clima laboral y asertividad, siendo de manera considerable negativa con una mediana magnitud ( $r_s=0.145$  y  $p>.05$ ), y el tamaño de efecto pequeño (0.021). Concluyendo así que ambas variables no se relacionan, demostrando que cada una es independiente por tanto los colaboradores protegen su ambiente laboral y asertividad de acuerdo a su percepción y sus emociones.

Se encuentra también, el aporte de Coalia (2021), cuya finalidad fue establecer la relación que existe entre asertividad y clima laboral en una institución educativa del distrito de Moquegua. Fue un estudio correlacional, utilizó el diseño no experimental – transversal, aplicando un enfoque cuantitativo, usando el método hipotético deductivo. La muestra fue 54 docentes de ambos sexos comprendidos en los niveles de inicial, de primaria y de secundaria de la institución educativa Mariscal Nieto en Moquegua. Para medir la variable Asertividad se utilizó el Cuestionario de Asertividad ADCA-1 de los autores García & Magaz (2011) y para evaluar la variable Clima Laboral se utilizó el Cuestionario de Clima Laboral adaptado por Salazar, Peña, Ceja & Valdivia (2015). Además, se realizó la validación de las pruebas a cargo de expertos en el tema donde determinaron el nivel de confiabilidad. Se concluyó que existe relación directa y significativa entre las variables mencionadas. ( $r=0.71$ ;  $p<.05$ ). Finalizando que mientras mayor sea los niveles de asertividad existirá un clima laboral muy favorable.

Continuando con la investigación de Gonzales (2018), con la finalidad de establecer la relación entre asertividad y clima laboral en instituciones educativas estatales en el distrito de Independencia, 2017; desarrolló un estudio correlacional y utilizó el diseño no experimental – transversal, con método hipotético deductivo.



Aplicando a una muestra de 167 profesores de todas las instituciones educativas que conforman la UGEL 02 de Lima Metropolitana, participaron los niveles inicial, primaria y secundaria. Para medir la variable Asertividad se utilizó el Cuestionario de Asertividad ADCA-1 de los autores García & Magaz (2011) y para evaluar la variable Clima Laboral se utilizó el Cuestionario de Clima Laboral adaptado por Salazar, et al (2015). Además, se realizó la validación de las pruebas a cargo de especialistas en el tema donde determinaron el nivel de confiabilidad. Concluyendo que existe relación directa y significativa entre las variables mencionadas. ( $r=0.71$ ;  $p<.05$ ). El resultado fue que si trabaja en aumentar los niveles de asertividad por lo tanto el clima laboral mejorará.

Finalmente, Tapia & Ventura (2016), en su investigación del 2015, cuyo fin fue determinar una posible relación entre las variables asertividad y clima laboral en los personales de la empresa distribuidora de abarrotos, de la ciudad de Chiclayo, ambos desarrollaron un estudio correlacional y se empleó el diseño no experimental. Su muestra fue de 132 trabajadores de ambos sexos y edades entre los 18 a 65 años, con niveles educativos secundarios, técnicos y universitarios de la empresa tomada para este estudio. Para evaluar la variable Clima Laboral se empleó la Escala de Clima Laboral CL – SPC de la autora Palma (2004) y para evaluar la variable Asertividad se empleó el Auto Informe de Conducta Asertiva ADCA-1 de los autores García & Magaz (1994). Además, se realizó la validación de los instrumentos a cargo de expertos en el tema donde determinaron el grado de confiabilidad. Se concluyó que entre Clima Laboral y Asertividad no se evidencia correlación, además se evidenció características propicias y niveles medios en la evaluación del Clima Laboral de la organización.

Se puede definir la Asertividad como conjunto de habilidades para expresar opiniones, sentimientos, pensamientos y conductas, de manera oportuna y adecuada, respetando los derechos de las demás personas, fomentando la igualdad entre todos. En el ámbito laboral, aparecen conductas que se han aprendido o adquirido a lo largo de nuestro trayecto profesional, lo cual afecta el lugar de trabajo e influye a los demás compañeros, como pueden ser los sentimientos, las preocupaciones, el nivel de comunicación, etc. y por más que se

trate de no transmitir al resto siempre existirá una influencia positiva o negativa hacia los demás. Bustamante (2015), explica que un individuo asertivo es una persona segura de sí misma, cuando se comunica manifiesta confianza y se presenta honestamente, tal como está, con respeto y sin influenciar en los demás.

Castañer & Cañizares (2017), manifiestan que la asertividad es la capacidad de autovalorarse, manifestando respeto a uno mismo y a sus demás compañeros, con un comportamiento equilibrado, no pasivo y no agresivo, defendiendo la perspectiva de manera estable y decidida, este comportamiento es asertivo y engloba un conjunto de pensamientos, acciones y sentimientos que son de gran aporte para el ser humano y ayuda a cumplir con los objetivos personales y profesionales (Corrales et al, 2017), además la asertividad tiene como objetivo lograr que prevalezcan las opiniones y los deseos de los demás antes que los propios, sin llevarlo al extremo de la sumisión, transmitiendo una comunicación adecuada, actitudes positivas, creencias y sentimientos de cada persona sin ser agredidos o ser atacados.

García & Magaz (2011), refieren que la asertividad es una cualidad que tiene la persona para poder definirse en su entorno social, implica respetar las características de sus pares ya sea las fortalezas o debilidades de quienes se relaciona y de sí mismo, ya que de esta manera se mantiene una relación libre, adecuada y amable, aceptando a los demás tal y como son, sin prejuicios. Así se evitarán malos entendidos y/o conflictos dentro del entorno laboral, practicando un comportamiento asertivo en todo momento y ayudando a fortalecer el autoestima de cada colaborador, así se sentirá con más confianza y sin sentimientos de culpa o frustración, entre los individuos y la sociedad. Estos autores, García & Magaz (2011), considera a la variable Asertividad como un constructo que se compone de dos tipos de dimensiones que son Auto – asertividad y Hetero – asertividad.

La primera dimensión Auto – asertividad viene a ser el valor de respeto hacia uno mismo, es decir como punto de partida se tiene que respetar y aceptar a uno mismo para poder respetar y aceptar a los demás, puesto que, la asertividad siempre comienza con el respeto por uno mismo y de esta manera su comunicación

verbal y no verbal con las demás personas será de forma adecuada y honesta, entonces se requiere que la persona aplique diariamente en sus actividades y funciones la auto - asertividad. Por otro lado, la dimensión Hetero – asertividad viene a ser el valor de respeto hacia los demás, siendo un indicador muy valioso para la organización ya que de esta manera la comunicación verbal y no verbal será lo esperado por el resto del equipo respetando y considerando los derechos de cada persona que se encuentra en el entorno donde se desarrolla.

Ambas dimensiones Auto – asertividad y Hetero – asertividad, se clasifican en cuatro estilos. El estilo pasivo, nivel bajo auto – asertividad y nivel alto de hetero – asertividad y, se caracteriza cuando una persona acepta todo lo que se le indica, no tiene derecho a expresar sus opiniones, sentimientos y necesidades, ocasionando así un conflicto dentro de sí mismo llegando incluso a la depresión, porque al no comunicarse, esta persona se sentirá triste, frustrada, con ojos llorosos una postura hundida, todo esto con la finalidad de no generar conflicto entre los demás. Castañer & Cañizares (2017), plantean que la persona con estilo pasivo no defiende sus derechos, no se da a respetar por los demás, pero él si respeta a sus compañeros para no quedarse fuera de un círculo social y evitar ser rechazados, además, presenta comportamientos inseguros y no brinda opiniones a nadie.

Por otro lado, está el estilo agresivo, nivel elevado de auto – asertividad y baja hetero – asertividad, la persona opta por manifestar un comportamiento violento con tonos de voz altos como gritos, insultos, amenazas; la postura suele ser de héroe considerándose superior a los demás, manifestando que únicamente él tiene la razón en todo y no deja que nada ni nadie influya en sus decisiones, no respeta a nadie. Mogollón (2018), manifiestan que el estilo agresivo utiliza la forma manipuladora, deshonesta, ofensiva para salvaguardar los derechos, opiniones, sentimientos y conductas del individuo que opta por este estilo; además, esta persona habla demasiado rápido y emplea un tono amenazante, intimidando a las demás personas para que cumplan sus deseos y órdenes sin tomar en cuenta cómo se sienten los demás.

Además, el estilo asertivo, nivel alto o medio entre auto – asertividad y hetero – asertividad, donde este viene a ser el punto de equilibrio, esto implica que la persona se siente segura de sí misma, con adecuada autoestima, se respeta a sí misma y considera con respeto a los demás. Castro & Calzadilla (2021), infieren que la persona encuentra el valor positivo de sí mismo, manifestando seguridad, paz interior y coherencia, dice no amablemente y logra discrepar con respeto hacia el resto. Finalmente, el estilo pasivo – agresivo, donde el nivel es escaso entre las dimensiones auto – asertividad y hetero – asertividad, interpretando que son personas timoratas, con autoestima nivel bajo y no piensan en el respeto a uno mismo ni a los demás, manifiestan índices de ira y resentimiento. García & Magaz (2012, citado por Gómez, 2020).

Llacuna & Pujol (2004) expone que en el ambiente laboral las personas se enfocan en conseguir y conservar adecuadas habilidades sociales ya que cada día se logrará obtener un valor agregado a la personalidad de cada individuo con conocimientos y respeto en cualquier área que se desempeñen. Así por medio de esta experiencia la persona llega a un nivel más asertivo dejando atrás los miedos, frustraciones, conflictos, desacuerdos; e instruye fuerza y firmeza al manifestarse, sintiéndose más satisfecho en lo personal y profesional. Aquí el sujeto presenta seguridad y confianza en sí mismo, esto hace que el resto de personas observen y copien este tipo de comportamiento, un trabajo en equipo cohesionado, obteniendo así mejores relaciones interpersonales y un clima donde se aceptan positivamente críticas constructivas, cumplidos y sobre todo respeto de sus derechos.

Para que una organización sea exitosa, se debe desarrollar y trabajar en la asertividad, de esta forma va a permitir que los colaboradores cumplan sus metas y objetivos, además de involucrar a todos los trabajadores a ser partícipes de este nuevo modelo ya que al emplear el estilo asertivo no solo mejorará las relaciones interpersonales sino también tendrá un gran impacto en el crecimiento de la organización, aquella que no lo haga está destinada a estancarse y perder al mejor talento de su empresa, sino que logre sobrepasar el objetivo propuesto y el trabajador logre percibir el mejor clima laboral donde pueda expresar cómodamente sus sentimientos, intereses, actitudes, deseos, derechos y opiniones de forma

oportuna y con respeto a su propia persona y a los demás que conforman su entorno, Alberti & Emmons (1978, citado por Gómez, 2020).

Por otro lado, el clima laboral es definido como el medio donde interactúan diariamente los colaboradores con los demás integrantes en una organización, además es una valoración del ambiente laboral, donde se demuestra libremente las opiniones, emociones, sentimientos y conductas, generando entre ellos un estímulo que puede ser objetos, hechos, ideas o conductas acompañadas de una respuesta de agrado. Tal como Caligiore & Díaz (2003, citado por López, 2017) mencionan que, el clima institucional es la relación de varios componentes dentro de la organización, incluye la estructura organizacional, el comportamiento organizacional, los procesos o flujos dentro de la organización, donde se ve reflejada las particularidades del personal y de la propia empresa y la satisfacción de sus necesidades, por ende, aporta en la apreciación de un clima adecuado.

El clima laboral es la mezcla de patrones a través de la percepción que tiene la persona dentro de la organización y que llega a ser parte de la personalidad de cada individuo, de esta forma aporta a la cultura de la empresa. (Domínguez et al, 2009), asimismo, Goncalves (citado por Guevara, 2018) define al clima laboral como una facultad que norma, regula y supervisa los factores de la organización que a su vez motiva a las conductas asociadas a influenciar en productividad, satisfacción y rotación, etc. además existe un elemento importante que es la reflexión donde los individuos se expresan sobre la percepción que ellos sienten. Por ello, Zamora (2005), explica que el clima laboral se conforma por la reflexión de cada integrante de la organización, respecto al vínculo con cada uno de ellos y con el método organizacional.

Es importante mencionar a Chiavenato (2000) ya que sus teorías, expresa que el clima laboral viene a ser el contexto que existe entre las personas que trabajan en una organización, y el cual se relaciona con la motivación de cada uno de ellos y con los rasgos motivacionales que son parte de la propia organización. Esto se puede manifestar de acuerdo a escalas valorativas desde muy favorables hasta muy desfavorables. Los altos directivos de las organizaciones buscan siempre estar

dentro de la escala más alta, ya que genera un beneficio para todos por igual, manifestándose en la satisfacción de cada colaborador al momento de cumplir sus funciones. Algunos indicadores en la escala más alta son liderazgo, participación, recompensas, comunicación eficaz, presiones razonables, nivel de confianza, oportunidades, línea de carrera, entre otros.

Palma (2004) precisa que el clima organizacional es aquella apreciación de cada colaborador en cuanto a su vinculación al ambiente de trabajo, permitiendo así, un diagnóstico preventivo y de corrección de algunas dificultades. Todo ello, tiene por finalidad el perfeccionar y enriquecer la función de cada proceso que se realice y los resultados de la empresa. Así, Medina (2017), concuerda con Palma, expresando que las percepciones, las opiniones, las características, las propiedades, entre otros; conforman la configuración de las características del clima laboral, el cual dirige labores de prevención para fortificar y perfeccionar cualquier proceso sobre el ejercicio de los objetivos y/o productos institucionales, que influye en el desempeño de cada trabajador para la consecución de sus metas personales y laborales.

Palma (2004) clasifica al clima laboral en cinco dimensiones, la autorrealización, es la valoración donde el colaborador tiene con respecto a las oportunidades del entorno de trabajo que le beneficia tanto en su crecimiento propio como profesional en un futuro. El involucramiento laboral, nivel de filiación con la empresa respecto a sus valores, incluye el vínculo laboral y el desempeño dentro del trabajo. La supervisión, control y registro de las funciones laborales asociadas al apoyo y direccionamiento del jefe inmediato para mejorar el desempeño laboral. La comunicación, función más importante en la empresa, tiene que ser fluida, célebre, clara, coherente y con precisión cuando se trasmite un mensaje. Las condiciones laborales están conformadas por componentes psicosociales, económicos y materiales dentro de una organización que ayudan al cumplimiento de las funciones de cada área.

La teoría de Likert postula que, si dentro de la empresa existe un clima participativo donde se facilite la eficacia y la eficiencia, por ende, va a generar

motivación en las personas, y participaran de manera constante y segura aportando positivamente a la organización. Depende, de cómo la organización emplee su método o técnica para que los colaboradores rindan superiormente cada día y los resultados sean más óptimos. En esta teoría existen cuatro tipos de clima organizacional. El primero, el clima autoritario – explotador, es cuando los altos directivos no tienen la confianza suficiente a sus colaboradores, es decir las decisiones los toman ellos mismos y distribuyen las funciones de forma descendente, los colaboradores trabajan en un ambiente con castigos, amenazas, directa o indirectamente, por tanto, el clima es inseguro y aleatorio.

El clima autoritario – paternalista, nivel de confianza es blando, la toma de decisiones mayormente lo hace los altos directivos, a veces también este poder se realiza en los subordinados, los colaboradores sienten un ambiente estable y estructurado, por ello que aceptan el rol que les toca. El clima participativo – consultivo, en la elección de las decisiones participan la alta jerarquía y los subordinados, por lo tanto, existe confianza de la cabeza de la empresa hacia ellos, por ende, los empleados confían en él. Y el clima participativo – en grupo, cuando la toma de decisiones se da con la participación de todos los colaboradores integrando a todos los niveles, existe un grado mayor de confianza a los subordinados y empleados, las relaciones son mejores entre todos y de forma horizontal, existe motivación y participación activa de todos los colaboradores.

Por lo tanto, un clima laboral adecuado genera una organización triunfante, donde los colaboradores se sienten satisfechos, con ganas de superación, con motivación, con libertad, con confianza, se vuelven más competitivos, cumplen sus objetivos más rápido y de calidad. (Bustamante, et al 2023). Si las empresas reflexionan y actúan hacia una reorganización o reestructuración del cambio organizacional, el primer punto debe ser trabajar en desarrollar un buen clima laboral, con el propósito de optimar la calidad de vida del talento humano y aprender a valorarlo con reconocimientos y grandes oportunidades, caso contrario el talento humano se ve afectado y percibe un inadecuado clima laboral, como consecuencia este trabajador optaría por apartarse de la organización y buscar mejoras laborales donde el clima tenga mejores condiciones.

### III. METODOLOGÍA

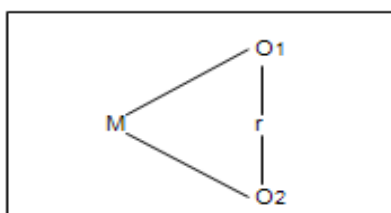
#### 1.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** Básica (CONCYTEC 2018).

**Diseño de investigación:** Diseño no experimental, descriptivo – correlacional, porque hace hincapié al nivel de vinculación entre las variables en una misma muestra en un tiempo determinado (Sánchez y Reyes, 2014).

#### Figura 1

*Esquema del diseño de investigación correlacional*



Dónde:

- M = Muestra de colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo.
- O1= Variable Asertividad
- O2= Variable Clima Laboral
- r = Relación entre Asertividad y Clima Laboral

#### 1.2. Variables y operacionalización

##### **Variable 1:**

Asertividad

Dimensiones: Auto-asertividad y hetero-asertividad



**Variable 2:**

Clima Laboral

Dimensiones: Involucramiento laboral, autorrealización, comunicación, condiciones laborales, supervisión.

La operacionalización de variables y los aspectos que la constituyen, se encuentran en anexos. (Anexo 1)

**1.3. Población, muestra y muestreo****Población:**

La población de esta investigación está constituida por 35 colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo.

**Criterios de inclusión:**

Los criterios de inclusión para considerar como parte de la investigación son los siguientes:

- Colaboradores de la institución pública.
- Colaboradores de ambos géneros.
- Edad entre 20 y 65 años.

**Criterios de exclusión:**

Los criterios de exclusión para los individuos que no forman parte de esta investigación son:

- Colaboradores que no respondieron los ítems en su totalidad en ambos instrumentos.
- Personas a partir de los 66 años de edad.

**Muestra:**

La muestra empleada es la misma cantidad que la población, es decir 35 colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo.

**Muestreo:**

Se aplicó el tipo de muestreo simple, donde se incluye al número total de la población.

**1.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se empleará será la encuesta para medir las variables de estudio, asertividad y clima laboral, ambas tienen instrumentos que son los cuestionarios, conformado por una serie de interrogantes donde el colaborador escoge una respuesta para cada una de las preguntas. (Hernández & Mendoza, 2018)

Los instrumentos empleados en esta investigación serán los cuestionarios, uno para cada variable de estudio, es decir uno para medir la asertividad y otro para medir el clima laboral. El primero está compuesto por 35 preguntas, dividida en 2 dimensiones, la dimensión auto-asertividad tiene 20 preguntas y la dimensión hetero-asertividad tiene 15 preguntas. El segundo cuestionario, para clima laboral, consiste de 50 preguntas, dividida en 5 dimensiones, donde cada dimensión, consta de 10 preguntas

Para medir la variable asertividad, la adaptación de test ADCA – 1, en el 2020 por el autor José Francisco Rodríguez Julca, titulada Propiedades psicométricas de la escala de evaluación de asertividad ADCA – 1 en estudiantes de psicología de Trujillo.

Así mismo, para la evaluación de la variable clima laboral, se utilizará la Escala de Clima Laboral, la adaptación de Consuelo Margarita Ortega Enríquez, Evidencias de validez de la escala de clima laboral, 2018.

## **1.5. Procedimientos**

Para ejecutar esta investigación y recoger información de las variables de estudio a través de los cuestionarios, primeramente se coordinará con el director de esta institución, se procederá a enviarle la solicitud para que acepte la aplicación de estos cuestionarios; posterior a ello, se les enviará ambos cuestionarios como formularios en Google drive, compartiéndolos mediante un link al WhatsApp, asimismo, se les explicará a los colaboradores cual es la finalidad de esta investigación y que son cuestionarios anónimos. Después, se realizará la tabulación de respuestas en una cuadro de datos en Microsoft Excel, se aplicará formulas estadísticas para comprobar los niveles de asertividad y clima laboral. Finalmente, a través del software estadístico SPSS, se realizará los gráficos, las tablas y la obtención de las correlaciones de Spearman.

## **1.6. Métodos de análisis de datos**

Se manejará el programa de Microsoft Excel 2017 y el software estadístico SPSS versión 25. Se empleará la estadística tipo descriptiva mediante las tablas y gráficos, asimismo, la estadística tipo inferencial empleando el test de Kolmogorov-Smirnov y finalmente para el grado de significancia se empleará la correlación de Spearman para las variables de este proyecto de investigación.

## **1.7. Aspectos éticos**

Esta investigación estará basada de acuerdo a los requerimientos proporcionados por la Universidad César Vallejo, además del cumplimiento de los criterios de la investigación, se respetará la producción científica de los autores y se les reconocerá mediante las citas y referencias, cumpliendo le principio de respeto a la propiedad intelectual. También se tendrá en cuenta la confidencialidad de cada encuestado, es decir los instrumentos aplicados serán de forma anónima y cada colaborador tendrá la elección

de decidir en participar o no de esta investigación, a través de un consentimiento informado, cumpliendo así el principio de beneficencia y autonomía. Finalmente, se tendrá en cuenta el trato igualitario para cada colaborador al momento de aplicar los instrumentos, sin exclusión alguna, de esta manera se desarrollará una investigación respetando el principio de justicia.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de Normalidad de la variable Asertividad y sus dimensiones Auto – Asertividad y Hetero – Asertividad y la variable Clima laboral*

	Kolmogorov – Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro – Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Asertividad	.192	35	.002	.935	35	.038
Auto – Asertividad	.153	35	.036	.938	35	.048
Hetero – Asertividad	.135	35	.104	.938	35	.049
Clima laboral	.135	35	.108	.960	35	.224

*a. Correlación de significación de Lilliefors*

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 1 se exponen las puntuaciones de ambas variables de estudio, así como las dimensiones de la variable Asertividad, las cuales indican que el nivel de significancia es mayor a 0.05, es decir tienen una distribución normal y se empleará el uso del coeficiente de Pearson.

## Comprobación de la hipótesis general

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre asertividad y clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre asertividad y clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023.

### Tabla 2

*Correlación entre Asertividad y Clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023.*

		Asertividad	Clima laboral
Asertividad	Correlación de Pearson	1	.269
	Sig. (bilateral)		.119
	N	35	35
Clima laboral	Correlación de Pearson	.269	1
	Sig. (bilateral)	.119	
	N	35	35

*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)*

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 2 se expone la correlación entre las variables de estudio Asertividad y Clima laboral, donde los resultados obtenidos con el coeficiente de correlación de Pearson indica que no existe correlación entre las variables, por ello se descarta la hipótesis general y se admite la hipótesis nula.

**Tabla 3**

*Nivel de Asertividad en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023*

Nivel de Asertividad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	30	85.7	85.7	85.7
Medio	5	14.3	14.3	100.0
Bajo	0	0	0	0
Total	35	100.0	100.0	

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 3, se observa que el 87.5% del total de colaboradores encuestados presentaron un nivel de asertividad alto y el 14.3% de colaboradores encuestados un nivel de asertividad medio.

**Tabla 4**

*Nivel de Clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023*

Nivel de Clima laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desfavorable	0	0		
Desfavorable	1	2.8	2.8	2.8
Media	14	40.0	40.0	42.9
Favorable	15	42.9	42.9	85.7
Muy favorable	5	14.3	14.3	100.0
Total	35	100	100.0	

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 4, se observa que el 42.9% del total de colaboradores encuestados presentaron un nivel favorable de clima laboral, un 40% presentan un nivel medio de clima laboral, un 14.3% presentan un nivel muy favorable de clima laboral y el 2.8% de colaboradores encuestados presentan un nivel desfavorable de clima laboral.



**Tabla 5**

*Correlación entre las dimensiones Auto-assertividad y Hetero-assertividad y Clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023.*

		Auto – Asertividad	Hetero – Asertividad	Clima Laboral
Auto – Asertividad	Correlación de Pearson	1	.798**	.261
	Sig. (bilateral)		.000	.130
	N	35	35	35
Hetero – Asertividad	Correlación de Pearson	.798**	1	.249
	Sig. (bilateral)	.000		.150
	N	35	35	35
Clima Laboral	Correlación de Pearson	.261	.249	1
	Sig. (bilateral)	.130	.150	
	N	35	35	35

*\*\*.* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla 5, se presenta el coeficiente de correlación de Pearson entre las dimensiones auto-assertividad y hetero-assertividad y clima laboral, indicando que no existe una correlación, lo que rechaza la hipótesis planteada.

## V. DISCUSIÓN

La asertividad en los trabajadores implica ser valorado dentro de las organizaciones, demostrando así sus emociones y sentimientos con respeto y relevancia hacia los demás compañeros de trabajo. Tal así cuando interactúan entre sí debe mantenerse un nivel adecuado de asertividad respetando los derechos de cada uno y hablando de manera sincera, precisa y clara. (Camporro, 2020). Por ello, hoy en día la asertividad es una habilidad muy valorada dentro de las organizaciones, porque la consideran como un pilar dentro de los valores organizacionales.

Así mismo, el clima laboral va a depender de la percepción de cada trabajador y de qué manera influye en su conducta, desempeño y metas organizacionales; también involucra el trato por parte de los jefes inmediatos o superiores ya que son éstos los que crean la atmósfera laboral donde tiene que ver mucho la actitud, el comportamiento y la conciencia que generan. (Cruz & Segura, 2018). Razones por la cual, las organizaciones emplean talleres y estudios para conocer la opinión de sus colaboradores y así poder identificar las debilidades y trabajar en ellas para mejorar no solo el clima sino también la cultura.

Por tal motivo, la presente investigación se enfocó en el objetivo general de determinar si existe correlación entre asertividad y clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023, de este modo se podrá conocer cuál es el impacto de las variables estudiadas en los colaboradores que participaron de esta investigación. Ante lo referido, entre los principales hallazgos de investigación se encuentra que, en la tabla 2, en cuanto a la hipótesis general planteada relación entre asertividad y clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo, se obtuvo como resultado que no existe correlación en ambas variables ( $p > 0.05$ ), quiere decir que las dos variables son independientes y no se relacionan entre sí. Este resultado, coincide con la investigación de Talaverano (2020), Clima laboral y asertividad en trabajadores del Gobierno regional de Apurímac, donde evidenció que no existe

relación entre clima laboral y asertividad porque se encontró el valor mayor a 0.05 de significancia.

Para ello, la variable de clima laboral no va a depender de las facultades personales de los colaboradores, sino únicamente del ambiente que les rodea, ya sea el organizacional, el moral o la misma situación en que se encuentran; de cierta forma si este ambiente es cuidado y atendido en su mayoría, los colaboradores tendrán una positiva percepción a pesar de sus predisposiciones personales. (Gran & Berbel, 2007, citado por Tapia & Ventura, 2016). Mientras, García y Magaz (2011), afirman que aquel comportamiento que promueve la justicia en las relaciones personales permite defender ante sus intereses y expresándolos con claridad, de forma genuina y agradable; en beneficio de las relaciones con sus pares, de la unión del equipo y de la calidad del entorno laboral, generando así la confianza y el respeto entre todos y consiguiendo una sinergia entre todo el equipo, llegando todos el éxito laboral esperado.

Por otro lado, el autor Egúsqiza (2014) refuta el resultado de esta hipótesis general, afirmando que si un trabajador opera de manera asertiva en su trabajo podrá desempeñarse eficazmente y creará un cálido clima laboral, así mismo mantiene adecuadas relaciones con los demás trabajadores, capacidad para negociar, controlar la ansiedad y temores, meditar los objetivos del trabajo, poseer disciplina y buenos hábitos en el trabajo. Del mismo modo Ccanto y Aguirre (2018), indicaron en su investigación que entre asertividad y clima laboral si existe una positiva relación y significancia, considerando que son pocos los trabajadores que manifiestan sus pensamientos y/o emociones, por el temor a ser ignorados o rechazados, la mayoría lo expresa de manera honesta y directa sin herir la susceptibilidad de sus compañeros de trabajo.

En cuanto al objetivo específico número uno, identificar los niveles de asertividad en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023, la tabla 3 muestra los resultados obtenidos de un nivel alto de asertividad con el 85.7%, el cual concuerda con la investigación de Velasco y Zeballos (2016), donde se encontró a la asertividad en un nivel alto, en su tesis desarrollada en los

servicios de medicina y cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado en Arequipa, del mismo modo Sánchez (2017) en su investigación con el personal del Centro de Salud Materno Infantil de Magdalena, también mostró que sus resultados fueron alto nivel de asertividad en los trabajadores de dicho nosocomio. Por tanto, la persona que manifiesta nivel alto de asertividad, indica que posee la capacidad de expresar adecuadamente sus ideas, pensamientos, sentimientos y emociones, a través de una comunicación afectiva y efectiva; permitiendo así una convivencia con calidad, que genera amor y respeto a los demás, eliminando todo sentimiento de críticas, ansiedad, temor o culpa.

Sin embargo, existen investigaciones que difieren, como el de Ccanto y Aguirre (2018), que encontraron niveles promedios en asertividad en su población de estudio en el centro de salud de San Cristóbal Huancavelica, manifestando que las personas se expresan con respeto, pero a la vez con timidez o recelo porque no saben cómo va a reaccionar el sujeto a quien se dirigen, como en otras personas pueden expresarse en un tono más autoritario, pero escuchando a sus compañeros, además este resultado, confirma que cuando el trabajador actúa en defensa de sus propios intereses, no existe la igualdad en las relaciones interpersonales, convirtiéndose en mensajeros de malos resultados, llegando así a contagiar al resto de compañeros de su misma área de trabajo. (Atoche, 2021)

Incluso, el estudio de Gonzales (2018), explica que, del total de los trabajadores evaluados, un 43.1% obtuvieron un nivel bajo en asertividad, siendo este resultado el porcentaje más alto, ya que el resto trabajadores se encontraban en el nivel medio con 36.5% y nivel alto con 20.4%, donde implica que los trabajadores mayormente al momento de expresarse carecen de control de emociones, incluso falta de confianza e inhibición esto va de acuerdo al tipo de personalidad de cada uno, es decir cada persona tiene una forma particular de expresar sus ideas y sentimientos, además va a variar de acuerdo a las situaciones que se enfrenta cada día. Por ello, para tomar una decisión, el individuo opta por evaluar primero el contexto y luego expresar lo que piensa o siente a través de preguntas o peticiones que le ayudarán a fortalecer su nivel de confianza.

Del mismo modo, el objetivo específico número dos, siendo identificar los niveles de clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023, la tabla 4 indica que el 42.9% del total de colaboradores encuestados presentaron un nivel favorable de clima laboral, resultado que concuerda con la investigación de Guevara (2018), donde manifiesta que este nivel representa una fortaleza para el trabajador porque así expresa su felicidad o entusiasmo relacionado a la percepción de manera positiva de la empresa y va de la mano con las condiciones en las que trabaja, desenvolviéndose en un ambiente calificado como agradable, el cual si o si influye positivamente en el comportamiento y desempeño de cada trabajador dentro de la empresa. (Muñoz, 2019).

Asimismo, el 40% de los trabajadores encuestados, presentan un nivel medio de clima laboral, donde se especifica que el clima laboral es bueno, pero no es óptimo para el progreso de la organización y para la autorrealización del individuo, es decir el trabajador esta conforme y cumple a la manera que el cree conveniente, es decir no se esfuerza por ir más allá de sus metas tanto para el trabajo como para relacionarse con sus compañeros, si consigue un buen vínculo con un compañero ya no busca otra nueva relación laboral porque piensa que es suficiente con lo que obtiene. Guevara (2018). Igualmente, para Salvador (2018) en su investigación manifestó que su población estudiada en el Hospital General La Villa, demostraron tener un clima laboral de nivel medio, a pesar de que carecen de una adecuada comunicación, pero el compromiso y la motivación si están presentes en cada trabajador, lo cual concluye que se debe a la responsabilidad del personal porque están enfocados en atender sus pacientes y no tanto en socializar entre colaboradores.

Así también, el 14.3% presentan un nivel muy favorable de clima laboral, el cual indica que el clima es excelente, es motivador y existe adecuadas relaciones interpersonales, comunicación eficaz, adecuado sistema de comunicación, un sistema de supervisión que no presiona a los trabajadores, sino que los hace sentir como si tuvieran una persona de apoyo siempre a su lado, participan de los objetivos empresariales garantizando el crecimiento de la empresa, hay sentido de pertenencia y compromiso organizacional, sin embargo para que este nivel tenga

un porcentaje mayor, quiere decir que no todas las personas que trabajan en esta empresa perciben este nivel de clima laboral, así tal cual Medina (2017) con su investigación aplicado a 189 personas, donde el nivel muy favorable representó el 3.7% del total, es decir sólo 7 personas perciben un clima laboral a nivel muy favorable y explica que influye no solo el ambiente laboral sino también el tiempo de trabajo y estabilidad dentro de la empresa, por ello no todos los colaboradores están dentro de esta categoría.

En cuanto nivel desfavorable de clima laboral de colaboradores encuestados, es representado por el 2.8%, es decir son trabajadores que no están satisfechos consigo mismos, presentan ciertas características de apatía, descontento, inconformidad, desinterés; ocasionando que el ambiente de trabajo tenga conflictos y afecte de manera directa al cumplimiento de las metas organizacionales. (Guevara, 2018). Esto radica desde el primer día de la experiencia laboral del trabajador, ya que en su momento adquirió el trabajo por cumplir una meta, y con el paso del tiempo no logra encajar en su círculo laboral, realizando un menor esfuerzo al ejecutar sus responsabilidades y generando una caída en las capacidades y habilidades de él mismo, dando como resultado una persona nada satisfecha y percibe todo lo negativo de su ambiente laboral, cegándose por completo a abrirse a nuevos cambios y aceptar nuevos retos que mejoren su desempeño, este tipo de personas son las que permanecen pocos meses en una organización ya que suelen irse por sí mismas o por la no renovación de su contrato. (Medina, 2017).

Como siguiente está el objetivo específico número tres, que viene a ser establecer la relación que existe entre las dimensiones auto-asertividad y hetero-asertividad y clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023, se detalló el siguiente resultado donde se evalúa el coeficiente de correlación de Pearson entre las dimensiones auto-asertividad y hetero-asertividad y clima laboral, indicando que no existe una correlación, lo que rechaza la hipótesis planteada, explicando que cada trabajador percibe al entorno laboral de distinta manera y ciertamente bajo la influencia de varios factores como el estrés, la sobrecarga de trabajo, la insatisfacción laboral, problemas personales, económicos

o familiares. (Tapia & Ventura, 2016), y como cada trabajador tiene distinta personalidad y experiencias laborales que han fortalecido o debilitado su nivel de asertividad, genera que algunos expresen sus opiniones, logren interactuar entre sí y manejen una adecuada comunicación asertiva.

Por otro lado, hay trabajadores que expresan sus opiniones, pero carecen de relaciones interpersonales porque evitan mantener ciertos canales de comunicación, pero si respetan los ideales de sus demás compañeros, es decir que este trabajador mantiene una brecha entre él y sus demás compañeros, prefiere trabajar de manera individual y no interaccionar con los demás, salvo cuando trabaja en equipo, brinda sus opiniones pero no va más allá, además interviene mucho la personalidad, el autoestima, y la experiencia laboral de este individuo. (Pérez, 2014). Por ende, estos comportamientos están centrados en el desarrollo profesional del trabajador, una adecuada asignación económica, el valor que le da su trabajo, las condiciones de crecer en la empresa y calidad de vida del trabajador influyen en la percepción del clima laboral. (Coalia,2021)

Finalmente, podrán existir muchas investigaciones donde se evalúen las variables de asertividad y clima laboral, pero para esta investigación se desarrolló en una entidad pública, donde se conoce que la realidad es muy distinta al sector privado, por ellos también existe diversos factores que influyen ciertamente en la percepción de cada colaborador y por ende en sus habilidades y capacidades, tal como en la habilidad de la asertividad, ya que no todas las personas poseen un nivel adecuado de asertividad por la misma experiencia laboral y por el tipo personalidad de cada uno; así mismo, no todos tendrán la misma apreciación respecto al ambiente que los rodea porque no solo influye las relaciones laborales, sino también el tipo, la estructura, los valores, el compromiso dentro de la organización que se está trabajando.

## VI. CONCLUSIONES

1. No existe relación directa y significativa entre la asertividad y el clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson y se obtuvo la puntuación de 0.269 y un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), es decir ambas variables actúan de manera independiente.
2. El nivel de asertividad en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023 es de nivel alto en un 87.5% mientras que el 14.3% se encuentran en un nivel medio, dando a entender que los colaboradores manifiestan sus pensamientos, ideas y emociones con respeto a ellos mismos y a los demás.
3. El nivel de clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023 es de nivel favorable en un 42.9%, es de nivel medio en un 40%, es de nivel muy favorable en 14.3% y en un porcentaje más inferior está el nivel desfavorable con 2.8%, es decir que la mayoría de los colaboradores tienen la percepción de que en el ambiente donde laboran es óptimo y adecuado para el desarrollo de sus actividades.
4. No existe relación entre las dimensiones auto-asertividad y hetero-asertividad y clima laboral. Siendo el coeficiente de correlación de Pearson en la dimensión auto-asertividad de 0.261, en la dimensión hetero-asertividad de 0.249; y el clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023 con un nivel de significancia de 0.01 (bilateral).



## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Realizar un plan de capacitación donde se ejecute talleres vivenciales para mantener o mejorar los niveles de asertividad en todos los colaboradores, de esta manera desarrollarán más seguridad entre sí mismos, se comunicarán de forma asertiva, fortalecerán sus valores personales y profesionales; y por tanto su desempeño en la organización mejorará.
2. Desarrollar programas de capacitación que incluya actividades recreativas para incrementar en los colaboradores los niveles de clima laboral, de esta forma podrán integrarse, compartir en equipo, tomar decisiones grupales; así mismo desarrollar mejor sus habilidades y potenciar sus capacidades para un mejor desempeño laboral.
3. Contar con la presencia de un personal de salud mental o psicólogo en cada sede para la selección de personal y entrevista, así mismo al momento de la postulación se debe aplicar evaluaciones psicológicas para conocer el perfil de cada postulante y después de esto realizar las entrevistas que complementa la evaluación.
4. Evaluar al personal de trabajo a través de baterías psicológicas para conocer cuál es el perfil de cada uno, también saber las características de su personalidad y cuáles son sus fortalezas y debilidades, de esta manera se podrá apoyar en las deficiencias de cada uno.
5. Seguir desarrollando nuevas investigaciones que implique las variables de estudio asertividad y clima laboral en entidades similares u otras con la finalidad de conocer la realidad de cada organización y poder trabajar con ellos en el fortalecimiento de sus habilidades y capacidades.

## REFERENCIAS

- Albañil, A. (2015). *“El clima laboral y la participación en la institución educativa Enrique López”*
- Bayas, J. (2019), su tesis titulada *“La Asertividad y su influencia en el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Cepeda Compañía Limitada”*. Ecuador
- Bernal, A., Cañarte, C., Macias, T. & Ponce, M. (2022). *“Assertive communication and its contribution to the teaching and learning process”*. Dialnet. Edición núm. 69 Vol. 7, No 4, pp. 682-695.
- Bustamante, M., Gálvez, N., Arrunategui, B. (2023). *“Organizational climate and job satisfaction of nursing staff in the public health system in Peru”*. Obtenido de <https://acortar.link/D6NQqd>
- Bustamante, S. (2015). *“Autoestima y Asertividad. Instituto Comité Nacional para el Adulto mayor PNUD”*.
- Caligiore, I. & Díaz, J. (2003). *“Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: un estudio de caso”*. Revista venezolana de gerencia. 8(24), 664-658. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29002408>
- Cañón, W. & Rodríguez, A. (2011). *“Assertiveness: a necessary social ability in the professionals of nursing and physiotherapy”*. Universidad de Santander. Universidad Cooperativa de Colombia. Bucaramanga, Colombia.
- Cárdenas, L., Arciniegas, Y. & Barrera, M. (2011). *“Organizational Climate Intervention Model”*. International Journal of Psychological Research, 2(2), 121-127. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3119145.pdf>
- Castanyer, O, & Cañizares, O. (2017). *“I am going to be assertive, use your emotional intelligence to assert yourself”*. España: Penguin Random House Grupo Editorial.
- Castanyer, O., & Ortega, E. (2013). *“Assertiveness at work.”* (e-book) Barcelona, España: Editorial Penguin Random House Grupo Editorial
- Castanyer, O. (2018). *“I want to learn to love myself assertively.”* España: Editorial Descleé de Brouwer, S.A.

- Castanyer, O. (2014). *“Applications of Assertiveness: assertiveness an expression of healthy self-esteem (Vol. 5)”*. España: Editorial Desclée de Brouwer S.A. Recuperado de <https://www.edesclee.com/img/cms/pdfs/9788433027092.pdf>
- Castillo, Y. (2021), en su tesis titulada *“Asertividad y el Clima Laboral en el personal de trabajo del Hotel Europa en la ciudad La Paz Bolivia”*.
- Castro, G. & Calzadilla, G. (2021). *“La comunicación asertiva, una mirada desde la psicología de la educación. Proyecto de Ciencia e Innovación Tecnológica Competencias de Dirección en Educación.”* Universidad de Las Tunas, Cuba.
- Caballo, V. (1983). *“Assertiveness: Definitions and dimensions”*. Artículo en Estudios de Psicología, (Nº13), 52 – 62
- Camporro, P. (2020). *“La asertividad en el mundo laboral”*. Obtenido de <https://revistamedica.com/asertividad-mundo-laboral/>
- Carlucci, D. & Schiuma, G. (2015). *“Organizational Climate as Performance Driver: Health Care Workers’ Perception in a Large Hospital”*. Journal of Health Management. Vol 16. Nº4:583-595. USA
- Chen, C. & Huang, J. (2007). *“How organizational climate and structure affect knowledge management- social interaction perspective”*. International journal of information management. Vol. 27. Nº 2:104-118. Netherlands.
- Chiavenato, I. (2000). *“Gestión del talento Humano”*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Coalía, E. (2021). *“Asertividad y Clima Laboral en una institución educativa del distrito de Moquegua, 2021”*. Lima. Perú
- Concha, M. (2022). *“Clima laboral y Asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac”*. Lima. Perú
- Corrales, A. Quijano, N. & Góngora, E. (2017). *“Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. Enseñanza e Investigación en Psicología, 22(1), 58-65”*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- Delamater, R. & Mcnamara, J. (1991). *“Perceptions of assertiveness by women involved in a conflict situation”*. Behaviour Modification, 15, 173-193.

- Domínguez, L., Delgado, L., Vargas, M., Bravo, J. & Becerra, M. (2009). *“El clima organizacional como detonante de la productividad empresarial”*. México: Universidad de Guadalajara.
- Egúsquiza, O. (2014). La Asertividad: *“Modelo de Comunicación en las Organizaciones”*. Quipukamayoc, 7(14), 119-129.
- Ferres, N., Connell, J. & Travaglione, A. (2004). *“Co-worker trust as a social catalyst for constructive employee attitudes”*. Journal of Managerial Psychology, 19 (6), 608-622.
- García, M. & Magaz, A. (2011). *“ADCAs. Autoinformes de Conducta Asertiva”*. España: COHS, Consultores en Ciencias Humanas, S.L.
- Gago, M. (2017). Manual. *“Comunicación, asertividad y escucha activa en la empresa (ADGD147PO). Especialidades formativas”*- Editorial CEP. Madrid. España. Recuperado de: [Recuperado de: https://acortar.link/VmUTFb](https://acortar.link/VmUTFb)
- Gestión (2021). *“Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales”*. Obtenido de <https://acortar.link/naAvni>
- Goh, Y., & Lopez, V. (2016). Job satisfaction, work environment and intention to leave among migrant nurses working in a publicly funded tertiary hospital. Journal of Nursing Management, 24(7), 893–901.
- Gómez, B. (2020). *“Programa Aprendiendo a enseñar en estilos cognitivos de interacción social en docentes de la Institución Educativa Ronald Reagan, Guayaquil 2019”*.
- González, F. (2018). *“Asertividad y Clima Laboral en docentes de la Red 07, Independencia. Universidad César Vallejo. Lima, Perú”*.
- Guevara, X. (2018). *“Clima organizacional: nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa. Quito, Ecuador”*.
- Hammami, H. & Amara, N. & Landry, R. (2013). *“Organizational climate and its influence on brokers knowledge transfer activities: A structural equation modeling”*. International Journal of Information Management. Vol. 33. pp. 105 -118. Netherlands.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *“Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta”*. McGraw-Hill. Interamericana editores.

- Huayapa, F. & Jallurana, H. (2021). *“Relación entre satisfacción con el clima laboral y la asertividad del personal asistencial del hospital Carlos Monge Medrano. Juliaca, 2021”*. Puno, Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1328>
- Lara, L. (2021). *“Assertive communication as a tool to improve the work climate in educational institutions”*. Editorial Tecnocientífica Americana And Sinergia Académica. Volumen 4, N° 1, pp 41-70.
- Loaiza, E., Salazar, P., Espinoza, L., & Lozano, M. (2019). *“Organizational climate in business administration: A gender approach”*. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. 3(1), 3-25. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6788157>
- López, J. (2017). *“Relación entre clima institucional y desempeño docente de los instructores militares en la Escuela Militar de Chorrillos, Lima”*.
- Likert, R. (1967). *“New Patterns of Management”*. Mc Graw Hill, Nueva York.
- Llacuna, J, & Pujol, L. (2016). *“La conducta asertiva como habilidad social”*. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Medina, D. (2017). *“Clima laboral en el personal administrativo de la Universidad San Pedro de Chimbote, Perú”*.
- Mogollón, A. (2018). *“La asertividad y su influencia en el clima laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica, Ambato, Ecuador.”*
- Monteleone, M. (2010). *“Asertividad en mujeres empresarias”*. Universidad de Aconcagua, Buenos Aires, Argentina.
- Montes de Oca, J. (2014). *“Assertive Communication and Teamwork: Results of an Intervention Program to the Supervisors of a Company”*. Propósitos y Representaciones, 2(2), 121–196.
- Montoya, R., Lora, M., Mucha, L., Chacón, J, Rocha, C. (2021). *“Work climate in neonatology services in level III hospitals in times of covid-19”*. Revista Cuba de Enfermería. Volumen 37, Article number e4330. Hospital Víctor Lazarte Echegaray. Universidad César Vallejo, Perú.

- Navarrete, R., Bustamante, F., Pérez, E., Pérez, J. & Navarrete, R. (2020). "Impact of the development of asertivity as a social and communicative skill in the manifestation of emotional intelligence". Magazine de las ciencias: Revista de Investigación e innovación. Vol. 5, No. 5, PP.98-108.
- Oruna, A., Uribe, Y., Sánchez, J. (2021). "*Neuroethics in the work environment of a peruvian industrial company*". Revista Venezolana de Gerencia. Volumen 26. Pages 279-307. Universidad César Vallejo. Universidad San Martín de Porres, Perú
- Pain, O. (2018). "*Asertividad en docentes tutores de instituciones educativas públicas: validación del instrumento ADCA-1*". Lima, Perú.
- Palma, A. (2021). "*Comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la institución educativa N° 1267, Lurigancho, 2021*". Lima, Perú. Obtenido de <https://acortar.link/pRdUGF>
- Palma, S. (2004). "*Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual*". Lima.
- Pérez. (S.F). "*Psicología laboral. Asertividad en el trabajo*". Recuperado de <http://www.asimetcapacitacion.cl/asertividad.htm>
- Pérez, V. (2016). "*Asertividad: Un estudio comportamiento en colaboradores operativos de turno diurno y nocturno en una empresa de lazos*". Universidad Mariano Gálvez de Guatemala.
- Rodriguez, J. (2017). "*Propiedades psicométricas de la escala de evaluación de la asertividad ADCA – 1 en estudiantes de psicología de Trujillo*"
- Ruíz, V., Ruiz, C., Nobles, D. (2015) "*Assertiveness in officials of the public administration of the municipality of Montería, Colombia*". Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe, 13 (2), pp. 13-24". Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15665/re.v13i2.495>
- Saavedra, E., Reyes, M., Trujillo, J., Alfaro, C., Jara, C. (2019). "*Leadership and organizational climate in workers of health facilities of a micro-network in Peru*". Obtenido de <https://acortar.link/KqeTQa>
- Salazar, C., Peña, C., Ceja, A. & Valdivia, E. (2015). "*Design and validation of an instrument for evaluating the organizational climate in higher education schools*". Revista Iberoamericana de Educación, 67(1), 181-196.

- Sánchez, C. (2018). *“Asertividad y compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017”*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Seifollahi, N & Rahimi, H. (2018). *“The role of organizational climate and organizational commitment in predicting service recovery”*. Universidad de Zulia. Maracaibo, Venezuela.
- Tapia, K. & Ventura, Y. (2016). *“Clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotos Chiclayo”*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Torres, L & Díaz, J. (2012). *“Organizational commitment: assertive work attitude for the competitiveness of organizations”*. Revista de Formación Gerencial, 11(1), 80-101.
- Zamora, N. (2005). *“El Liderazgo en el Clima Organizacional y sus Repercusiones en la Creación de Valor (Tesis de maestría)”*. Instituto Politécnico Nacional, México. Recuperado de <http://hdl.handle.net/123456789/1135>

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Asertividad	García y Magaz (2011) definieron Asertividad como las conductas hábiles que permiten brindar ciertas respuestas que tienen como finalidad establecer, conservar y finalizar de forma pertinente las relaciones con otros individuos y consigo mismo.	La variable asertividad se evaluará a través de la aplicación de un cuestionario de 35 ítems.	Auto – asertividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derecho a la expresión sincera de los propios sentimientos.</li> <li>• Derecho a pensar diferente.</li> <li>• Derecho a cometer errores.</li> </ul>	Ordinal
			Hetero – asertividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar el derecho de los demás</li> <li>• Respetar el derecho de los demás a pensar diferente</li> <li>• Respetar el derecho de los demás a cometer errores.</li> </ul>	
Variable 2: Clima Laboral	Según Palma (2004) es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto	La variable clima laboral se evaluará a través de la aplicación de un cuestionario de 50 ítems.	Autorrealización	Desarrollo personal y profesional, oportunidades de progresar en la Empresa.	Ordinal
			Involucramiento laboral	Valores organizacionales y	



	diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.			compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.	
			Supervisión	Apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.	
			Comunicación	Claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la Empresa.	
			Condiciones laborales	Elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.	

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Asertividad y clima laboral en una institución estatal del distrito de Trujillo. Autor: Esquivel Maco, Mayra Victoria (orcid.org/0000-0001-6642-5587)							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variable 1: Asertividad				
¿Qué relación existe entre asertividad y clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo?	Determinar si existe correlación entre asertividad y clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo	Existe relación directa y significativa entre asertividad y clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Auto – asertividad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derecho a la expresión sincera de los propios sentimientos.</li> <li>Derecho a pensar diferente.</li> <li>Derecho a cometer errores.</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20.	Nunca o Casi Nunca A Veces A Menudo Siempre o Casi Siempre	Bajo: 35 – 69 Medio: 70 – 105  Alto: 106 – 140
			Hetero – asertividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respetar el derecho de los demás</li> <li>Respetar el derecho de los demás a pensar diferente</li> <li>Respetar el derecho de los demás a cometer errores.</li> </ul>	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35.		

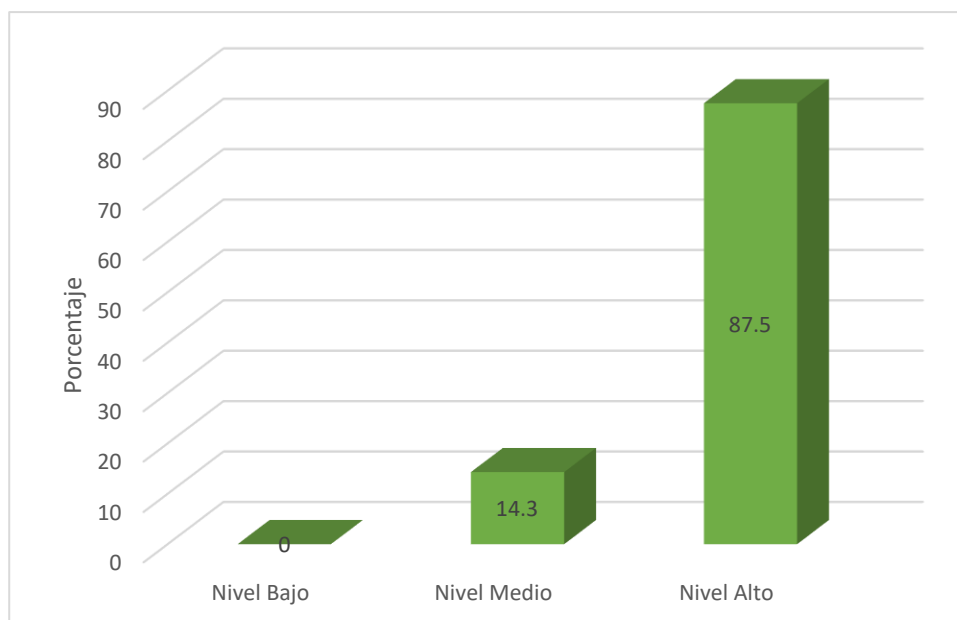
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicas:	Variable 2: Clima Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Problema Específico 1:</b> ¿Cuál es el nivel de asertividad en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo?</li> <li><b>Problema Específico 2:</b> ¿Cuál es el nivel de clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Objetivo Específico 1:</b> Identificar los niveles de asertividad en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo.</li> <li><b>Objetivo Específico 2:</b> Identificar los niveles de clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Hipótesis Específica 1:</b> Existe un alto nivel asertividad en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo.</li> <li><b>Hipótesis Específica 2:</b> Existe un alto nivel de clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo.</li> </ul>	Autorrealización	Desarrollo personal y profesional, oportunidades de progresar en la Empresa.	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	Ninguno o nunca Poco Regularo algo	Muy desfavorable: 50 – 89  Desfavorable: 90 – 129
			Involucramiento laboral	Valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.	Mucho Todo o siempre	Media: 130 – 169
			Supervisión	Apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.		Favorable: 170 – 209

<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Problema Específico 3:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones auto-asertividad y hetero-asertividad y el clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Objetivo Específico 3:</b> Establecer la relación que existe entre las dimensiones auto-asertividad y hetero-asertividad y clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Hipótesis Específica 3:</b> Existe relación directa y significativa entre las dimensiones auto-asertividad y hetero-asertividad y clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo.</li> </ul>	Comunicación	Claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la Empresa.	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.		Muy favorable: 210 – 250
			Condiciones laborales	Elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50		
<p><b>Metodología:</b> La presente investigación utilizó el enfoque cuantitativo, ya que esto, permitió conocer de manera confiable la realidad a través de la medición numérica y el análisis de datos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p>							

### Anexo 3: Gráficos de los Resultados

#### Gráfico 2

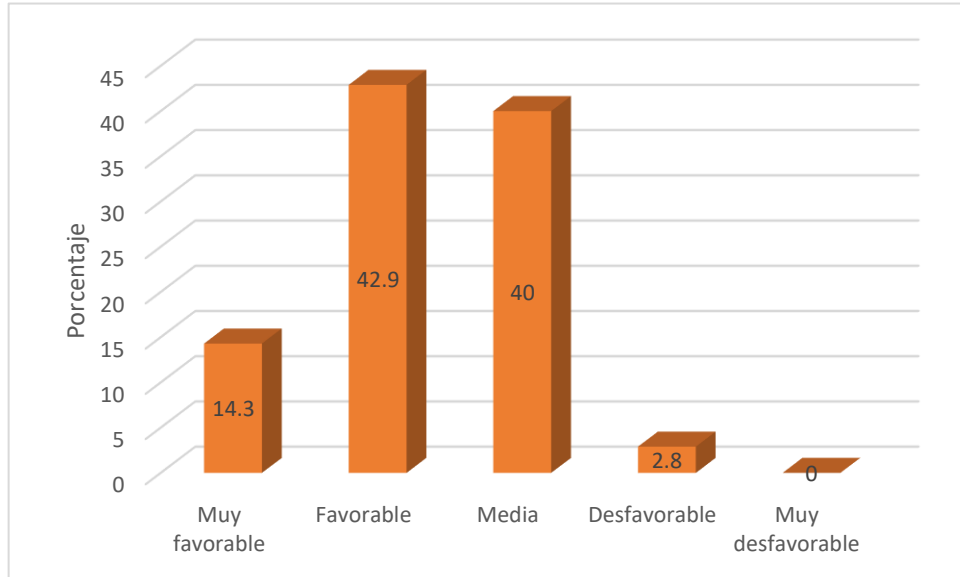
*Nivel de Asertividad en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023*



En el gráfico 2, se observa que el 87.5% del total de colaboradores encuestados presentaron un nivel de asertividad alto y el 14.3% de colaboradores encuestados un nivel de asertividad medio.

### Gráfico 3

*Nivel de Clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo 2023*



En el gráfico 3, se observa que el 42.9% del total de colaboradores encuestados presentaron un nivel favorable de clima laboral, un 40% presentan un nivel medio de clima laboral, un 14.3% presentan un nivel muy favorable de clima laboral y el 2.8% de colaboradores encuestados presentan un nivel desfavorable de clima laboral.

#### **Anexo 4: FICHA TÉCNICA DEL ADCA-1 AUTOINFORME DE CONDUCTA ASERTIVA.**

Cuestionario el ADCA-1 Autoinforme de Actitudes y Valores en las interacciones sociales en general – Autoinforme de Conducta Asertiva. Los autores son: Manuel García Pérez y Ángela Magaz Lago. La administración es individual o colectiva. Se aplica desde los 12 años de edad. Tiene como finalidad identificar las actitudes y el sistema de valores del sujeto respecto de las relaciones sociales y establecer el perfil de actitudes y valores en las interacciones sociales del sujeto evaluado: pasivo, agresivo, asertivo y pasivo – agresivo.

En cuanto a la validez, se considera la validez del contenido y la discriminante. La validez del contenido, tras el criterio de jueces, y la presentación de ambas subescalas, calificó en cada una de ellas. Se obtuvo un grado de acuerdo de 100%. Para la validez discriminante, el instrumento reconoce puntuaciones extremas y fue aplicada en adolescentes. Los autores hacen una comparación entre los valores que obtienen los psicólogos de los diferentes centros de estudio sobre los estilos obtenidos y los comparan con los obtenidos por ellos con el instrumento. Logrando un acuerdo del 80%. Por lo que determinan que el ADCA-1 es un instrumento confiable y valido para la evaluación de los estilos cognitivos de interacción social.

La confiabilidad de este cuestionario menciona que el estudio tiene una prueba de confiabilidad aplicada en dos ocasiones separadas con intervalo de ocho semanas aproximadamente. Se evaluó a 724 personas entre hombres y mujeres comprendidos entre los 14 y 18 años. Los coeficientes de correlación en el test-retest fueron: Autoasertividad con 0.87 y Hetero-asertividad con 0.83. En cuanto a la consistencia interna se obtuvo un Alfa de Cronbach 0.90 en Auto-asertividad y 0.85 en Hetero-asertividad.

Se utilizó la adaptación de test ADCA – 1, en el 2017 fue por el autor José Francisco Rodríguez Julca, titulada Propiedades psicométricas de la escala de evaluación de asertividad ADCA – 1 en estudiantes de psicología de Trujillo.

## Anexo 5: ESCALA DE EVALUACIÓN DE ASERTIVAD – ADCA 1

A continuación, leerá algunas afirmaciones sobre cómo piensan, sienten o actúan las personas. Lea con atención y cuidado cada una de ellas. En cada frase seleccione la respuesta que mejor represente su forma de reaccionar en cada situación, utilizando los siguientes criterios:

<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>AM</b>	<b>CS</b>
<b>Nunca o casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>A menudo</b>	<b>Siempre o casi siempre</b>

<b>Nº</b>	<b>AFIRMACIONES</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>AM</b>	<b>CS</b>
1	Cuando alguien dice algo con lo que no estoy de acuerdo, me pone nervioso/a tener que exponer mi propia opinión.				
2	Cuando estoy enojado(a), me molesta que los demás se den cuenta.				
3	Cuando hago algo que creo que no gusta a otros, siento miedo o vergüenza de lo que puedan pensar de mí.				
4	Me disgusta que los demás me vean, cuando estoy nervioso/a.				
5	Cuando me equivoco, me cuesta reconocerlo ante los demás.				
6	Si se me olvida algo, me molesto conmigo mismo (a).				
7	Me molesto, si no consigo hacerlas cosas perfectamente.				
8	Me siento mal cuando tengo que cambiar de opinión.				
9	Me pongo nervioso(a) cuando quiero elogiar o halagar a alguien.				
10	Cuando me preguntan algo que desconozco, busco justificar mi ignorancia.				
11	Cuando estoy triste, me disgusta que los demás se den cuenta.				
12	Me siento mal conmigo mismo/a, si no entiendo algo que me están explicando.				



13	Me cuesta trabajo aceptar las críticas que me hacen, aunque comprenda que son justas				
14	Cuando, me critican sin razón me enfada o me pongo nervioso/a tener que defenderme				
15	Cuando creo haber, cometido un error busco excusas que me justifiquen				
16	Cuando compruebo que, no sé algo me siento mal conmigo				
17	Me cuesta hacer preguntas				
18	Me cuesta pedir favores				
19	Me cuesta, decir que no cuando me piden que haga algo que yo no quiero hacer				
20	Cuando me elogian o me halagan me pongo nervioso y no sé qué hablar y decir				
21	Me molesta que, no me entiendan cuando explico algo				
22	Me irrita mucho que me den la contra				
23	Me molesta que los demás no comprendan mis razones o mis sentimientos.				
24	Me molesta cuando veo que la gente cambia de opinión con el paso del tiempo				
25	Me molesta que, me pidan ciertas cosas, aunque lo hagan de buenas maneras				
26	Me molesta que me hagan preguntas				
27	Me desagrada comprobar que la gente no se esfuerza en hacer su trabajo lo mejor posible.				
28	Me irrita cuando compruebo la ignorancia de algunas personas				
29	Me siento mal cuando una persona que aprecio toma una decisión equivocada				

30	Me enfado, si veo a alguien comportándose de un modo que no me gusta.				
31	Me gusta que me critiquen.				
32	Me enojo con la persona que me niega algo razonable que he pedido de buenas maneras.				
33	Me altera, ver a personas que no controlan sus sentimientos: lloran, gritan, se muestran demasiado contentas.				
34	Me desagrada que no se dé a las cosas la importancia que tienen.				
35	Me molesta que alguien no acepte una crítica justa.				

## **Anexo 6: FICHA TECNICA DE LA ESCALA DE CLIMA LABORAL**

Para evaluar la variable clima laboral, se utilizará la Escala de Clima Laboral. La autora Sonia Palma Carrillo en el año 2004. La administración puede ser individual o colectiva. Se aplica a adultos con dependencia laboral. Tiene como finalidad explorar la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

En cuanto a su confiabilidad y validez, los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con el Programa del SPSS, y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de .97 y .90 respectivamente; lo que permite referir de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable. Los datos de la versión de 66 ítems se sometieron al Test de Kaiser-Meyer Olkin obteniendo un nivel de .980 lo que evidencia la adecuación de la muestra para efectos de análisis factorial. Luego de corroborada, dicha adecuación, se efectuó el análisis del factor de extracción y las comunidades pertinentes (Tabla N° 5 y 6); luego el análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax, determinando 50 ítems para la versión final del instrumento, en él se determinan correlaciones positivas y significativas ( $\alpha.05$ ) entre los cinco factores de Clima Laboral, confirmando la validez del instrumento.

Se utilizó la adaptación de Consuelo Margarita Ortega Enríquez, Evidencias de validez de la escala de clima laboral, 2018.

## Anexo 7: ESCALA DE CLIMA LABORAL

A continuación, leerá algunas frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo. Lea con atención y cuidado cada una de ellas. En cada frase seleccione la respuesta que mejor describa su contexto laboral utilizando los siguientes criterios:

<b>N</b>	<b>p</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>S</b>
<b>Nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular</b>	<b>Mucho</b>	<b>Siempre</b>

<b>ITEMS</b>	<b>N</b>	<b>P</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>S</b>
1. Existen oportunidades de progresar en la Organización					
2. Se siente comprometido con el éxito de la Organización					
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6. El jefe le interesa por el éxito de sus empleados					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8. En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10. Los objetivos de trabajo son retadores					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorarla tarea					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					

16. Se valora los altos niveles de desempeño					
17. Los trabajadores esta comprometidos con la Organización					
18. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo					
19. Existen suficientes canales de comunicación					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24. Es posible la interacción con personas de mayorjerarquía					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29. En la Organización, se afrontan y superan losobstáculos					
30. Existe una buena administración de los recursos					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34. La Organización fomenta y promueve la comunicación					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36. La Organización promueve el desarrollo del personal					
37. Los productos y / o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le					

hacen					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46. Se reconoce los logros en el trabajo					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48. Existe un trato justo en la Organización					
49. Se conocen los avances en otras áreas de la Organización					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

## Anexo 8: Autorización para aplicar los instrumentos para el desarrollo de tesis.



### **“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”**

Trujillo, 26 de diciembre de 2023

#### **CARTA Nº 910-2023-UCV-VA-EPG-F01/J**

Econ. Juan Carlos Barrios Novoa

**Jefe Departamental INEI La Libertad**

**INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA (INEI) – ODEI LA LIBERTAD**

**Presente.** –

#### **ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **ESQUIVEL MACO MAYRA VICTORIA**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **“ASERTIVIDAD Y CLIMA LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN ESTATAL DEL DISTRITO DE TRUJILLO, 2023”**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar si existe correlación entre asertividad y clima laboral en los colaboradores de una institución estatal del distrito de Trujillo, 2023.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

**Atentamente.** –



**Mg. Ricardo Benites Aliaga**  
**Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo**  
**Universidad César Vallejo**

#### **ADJUNTO:**

- Instrumentos de recolección de datos.

## Anexo 9: Respuesta a la carta de permiso de aplicación de instrumentos para el desarrollo de tesis.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Instituto Nacional de  
Estadística e Informática

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

### CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE DIRECTOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA  
E INFORMÁTICA LA LIBERTAD


#### HACE CONSTAR

Que, Doña MAYRA VICTORIA ESQUIVEL MACO, identificada con DNI N° 70672887, ha realizado su aplicación de su investigación titulada “Asertividad y clima laboral en una institución estatal del distrito de Trujillo, 2023” en esta entidad del departamento La Libertad, con dedicación y responsabilidad.

Se expide el presente documento para los fines que estime conveniente.

Trujillo, 24 de noviembre 2023



  
Econ. Juan Carlos Barros Novoa  
JEFE OPERATIVO DEPARTAMENTAL  
JUAN CARLOS JESÚS BARRIOS NOVOA  
Jefe Departamental INEI-La Libertad

Av. Manuel Vera Enriquez N° 504 – Urb. Las Quintanas  
Trujillo – Perú  
Teléfonos: ☎ 249455 - ☎ 207400  
E-mail: [odei-libertad@inei.gob.pe](mailto:odei-libertad@inei.gob.pe)  
Web: <http://www.inei.gob.pe>