



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La Comunicación Asertiva y el Clima Laboral de los Trabajadores del
IIAP San Martín – 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

Autor:

Oscar Alejandro PEZO RAMÍREZ

Asesor:

Lic. Tomás Angel CARRASCO MANRIQUEZ

Línea de Investigación

Gestión del Talento Humano

TARAPOTO – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

A mis queridos padres por su constante
apoyo en este proceso de formación
profesional

OSCAR

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios sobre todas las cosas, a todos los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, que a través de sus enseñanzas nos encaminaron a ser profesionales competentes e íntegros para ejercer nuestra profesión con ética y justicia; de igual manera al personal del IIAP San Martín por haberme facilitado la aplicación de los instrumentos para la recolección de datos; finalmente, con amor eterno a mis padres por sus desvelos, sus consejos y su amor desmedido hacia mí.

OSCAR

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Oscar Alejandro PEZO RAMÍREZ, estudiante de La Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 70459757, con la tesis titulada *“La Comunicación Asertiva y el Clima Laboral de los Trabajadores del IIAP San Martín – 2015”*

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, mayo de 2015

Oscar Alejandro PEZO RAMÍREZ

DNI 70459757

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado evaluador,

Pongo a vuestra disposición la Tesis titulada “La Comunicación Asertiva y el Clima Laboral de los Trabajadores del IIAP San Martín – 2015”, cuyo objetivo fundamental fue evaluar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el clima laboral de los trabajadores y dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando sus importantes aportes a través de sus observaciones que contribuirán a la mejoría de la presente tesis, de tal manera que cumpla con los requisitos que merezca su aprobación.

El Autor.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO METODOLÓGICO.....	33
2.1. VARIABLES	33
2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	33
2.3. Tipo de estudio.	34
2.4. Diseño de investigación.....	34
2.5. Población, muestra y muestreo.	34
2.6. Técnicas de recolección de datos.....	35
2.7. Validación y confiabilidad del instrumento	35
2.8. Métodos de análisis de datos.	35
III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES.....	51
VI. SUGERENCIAS	52
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
ANEXOS	56
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	
Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo N° 03: Fichas de validación de juicio de expertos	
Anexo N° 04: Puntajes de los instrumentos aplicados	
Anexo N° 05: Vistas fotográficas	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo con objetivo general establecer la correlación entre la comunicación asertiva y el clima laboral de los trabajadores del IIAP San Martín, 2015; metodológicamente el tipo de investigación utilizada fue el no experimental con un diseño descriptivo correlacional porque se examinó la relación o asociación existente entre dos variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio; para el recojo de información se hizo mediante la técnica de la observación con el instrumento de la encuesta que fue aplicada a la muestra conformada por 50 trabajadores de las diferentes áreas.

Como resultado se determinó que dichas variables **no están correlacionadas** o mejor dicho la comunicación asertiva es independiente del clima laboral y sus dimensiones según el **chi cuadrado**. En efecto, se obtuvo un X^2_{cal} menor que $X^2_{crit.}$; es decir, $0.86 < 9.48$, entonces se rechaza H_1 y se acepta la H_0 . Por lo tanto, **no existe relación significativa** (95%) entre la comunicación asertiva y el clima laboral de los trabajadores en el IIAP de San Martín, 2015. Esto implica que los trabajadores se desenvuelven e interactúan de manera pasiva y raras veces asertivos o agresivo, pero eso no es un factor que afecte al clima laboral respecto a sus responsabilidades, relaciones e identidad institucional; a pesar que el clima laboral es un aspecto que algunas empresas consideran importante y otras ni siquiera lo tienen en cuenta. Sin embargo el clima laboral afecta al desempeño del trabajador y del equipo.

Llegando a la conclusión de que no existe correlación significativa entre la comunicación asertiva y el clima laboral de los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana San Martín, 2015. Además, se obtuvo una $X^2_{cal} < X^2_{crit}$ con 4 grado de libertad; es decir, que $0.86 < 9.48$, la cual indica que dichas variables no están correlacionadas o son independientes; es decir, la asertividad no se relaciona con el clima laboral y sus diferentes dimensiones.

Palabras clave: Comunicación asertiva, comunicación agresiva, comunicación pasivo, clima laboral, responsabilidad, relaciones interpersonales, identidad

ABSTRACT

This research was aimed at establishing general correlation between assertive communication and the working environment of workers IIAP San Martin, 2015; methodologically the type of research used was a non-experimental descriptive correlational design because the relationship or association between two variables was examined in the same unit of research or study subjects; for information gathering was done by the technique of observation and the instrument was a survey that was applied to the sample made up of 50 workers from different areas.

It was determined that these variables are uncorrelated or rather assertive communication is independent of the working environment and its dimensions as the square chi. Indeed a lower X^2_{cal} was obtained that X^2_{crit} ; i.e., $0.86 < 9.48$ then H_0 is rejected and H_1 is accepted. Therefore, there is no significant (95%) relationship between assertive communication and the working environment of workers in the IIAP of San Martin, 2015. This means that workers operate and interact passively and rarely assertive or aggressive but that is not a factor affecting the working environment regarding their responsibilities, relationships and institutional identity; although the working environment is an aspect that some companies consider important and others not even taken into account. However the work environment affects worker performance and equipment.

I came to the conclusion that there is no significant correlation between assertive communication and the working environment of workers of the Research Institute of the Peruvian Amazon San Martin, 2015. In addition, a $X^2_{cal} < X^2_{crit}$ was obtained with 4 degrees of freedom; It is, $0.86 < 9.48$, which indicates that these variables are not correlated or independent; ie, assertiveness is not related to the work environment and its various dimensions.

Keywords: assertive communication, aggressive communication, passive communication, working environment, responsibility, relationships, identity