



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Asertividad y clima organizacional en los trabajadores de la Sub  
Región de Salud Luciano Castillo Colonna - Sullana, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Atoche Reyes, Diana Patricia (ORCID: 0000-0002-4693-7179)

ASESORA:

Dra. Maribel Díaz Espinoza (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**PIURA – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Mi tesis la dedico con todo mi amor y aprecio a mis amados padres por su compañía en cada proceso de mi vida y por creer en mi capacidad, dedicación y servicio a los demás.

A mis hermanos quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A mis queridos abuelos paternos que partieron a la presencia de DIOS por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder lidiar para que la vida nos conceda un futuro mejor.

A mis amigos presentes, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas y por estar a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

## **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia, agradezco a DIOS por haberme ayudado maravillosamente en cada paso de esta investigación, abriendo camino, y sobre todo por haberme inspirado y guiado.

Agradecer a nuestra asesora de investigación Maribel Díaz Espinoza por haberme ayudado a enfocar en la investigación y clarificar nuestro esquema la metodología utilizada.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estilos de asertividad	25
Tabla 2. Niveles de clima organizacional	26
Tabla 3. Niveles de las dimensiones de asertividad	27
Tabla 4. Niveles de las dimensiones del clima organizacional	28
Tabla 5. Correlacion entre asertividad y clima organizacional	29
Tabla 6. Correlación entre la dimensión autoasertividad y C.O	30
Tabla 7. Correlación entre la dimensión heteroasertividad y C.O	31
Tabla 8. Correlación entre la asertividad y la dimensión liderazgo del C.O	32
Tabla 9. Correlación entre la asertividad y la dimensión motivación del C.O	33
Tabla 10. Correlación entre la asertividad y la dimensión reciprocidad del C.O	34
Tabla 11. Correlación entre la asertividad y la dimensión participación del C.O	35

## RESUMEN

El presente estudio se planteó como objetivo establecer la relación entre asertividad y clima organizacional en los trabajadores de la Sub Región Luciano Castillo Colonna-Sullana 2021. La metodología fue bajo el enfoque cuantitativo, básica, de diseño no experimental, transversal descriptivo y correlacional; se trabajó con toda la población la cual estuvo conformada por 117 trabajadores de la salud que cumplieron con los criterios de inclusión. La técnica que se usó fue la encuesta y como instrumentos las escalas de asertividad y clima organizacional, ambos gozan de confiabilidad con niveles altos, según el Alfa de Cronbach (0.80-0.79 y 0.86 respectivamente), y validez a través de juicio de expertos. Se utilizó la prueba de correlación producto momento de spearman. Entre los resultados más resaltantes figuran: El nivel predominante fue el estilo asertivo con un 65% y de 41.9% en el nivel medianamente favorable del clima organizacional. Conclusión: asertividad y clima organizacional, no presentan una correlación estadísticamente significativa.

**Palabras clave:** *Asertividad, clima organizacional, trabajadores.*

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to establish the relationship between assertiveness and organizational climate in the workers of the Luciano Castillo Colonna-Sullana 2021 Sub-Region. The methodology was under the quantitative, basic approach, of non-experimental, descriptive and correlational cross-sectional design; The population consisted of 117 health workers who met the inclusion criteria, the sample was the same and the sampling was non-probabilistic for convenience. The technique used was the survey and two questionnaires as instruments; the assertiveness scale, organizational climate, the scale used was Likert, all the instruments went through the process of validity through expert judgment and reliability using Cronbach's Alpha (0.802-0.79 y 0.865), the data collected were processed using the correlation statistic Spearman product moment. Results: The level of assertiveness was assertive style predominant in 65% of the sample, organizational climate was moderately favorable in 41.9% of the professionals evaluated. Conclusion: assertiveness and organizational climate do not present a statistically significant correlation

Keywords: Assertiveness, organizational climate, workers.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el mundo se encuentra atravesando por diferentes cambios, a nivel cultural, social, económico, tecnológico, etc. Lo cual ha influenciado en el desarrollo de las organizaciones y ha demandado de ella una necesidad de evolución para poder mantener sus oportunidades en el mercado organizacional, lo cual ha generado que en algunos casos las empresas se enfoquen en su productividad o servicios brindados, mas no en las necesidades de sus trabajadores, de quienes han aumentado sus exigencias, olvidando fomentar la unión, compañerismo, comunicación asertiva, reconocimiento de esfuerzos, etc.

A nivel internacional, Muñoz (2019) en Ecuador identificó la problemática en un nivel muy bajo sobre el compromiso y la productividad en el personal de La Cruz Roja, lo cual ocasionaba una motivación baja entre ellos, viéndose una falta de compañerismo, ausentismo laboral, entre otros, por lo que creyeron necesario conocer dicha relación obteniendo que el clima organizacional sí influye en la conducta asertiva de la población estudiada. Por otro lado, Salvador (2018) reconoció que existe un potencial riesgo en la salud de los profesionales que brindan dicha atención debido a su complejidad y magnitud, favoreciendo el desinterés e indisposición de los trabajadores.

A nivel nacional, también existen investigaciones que enmarcan esta realidad tales como el de Ccanto y Aguirre (2018), quienes observaron que, en los centros de salud de Huancavelica, hay jefes que muestran desinterés ante la creación de un adecuado clima organizacional, por ende, el compromiso de los empleados sería escaso o nulo. Sánchez (2017) en Lima, reconoce la importancia que ha tomado hoy en día el ambiente organizacional en el que se desenvuelven las personas, pues es parte de sus actividades, recalcando además que la asertividad contribuye a que el ambiente de trabajo sea uno saludable, haciendo que disminuyan los conflictos laborales entre el personal y mejorando oportunidades.

La asertividad, en el clima organizacional constituye una estrategia a favor de la calidad que se vive dentro de la empresa, es necesaria ya que permite que los trabajadores puedan expresar sus sentimientos y opiniones dentro de la organización, tal como afirma Casa (2014), que el desconocer este tipo de comunicación afecta la interacción entre los trabajadores y genera un bajo desempeño.

A nivel local, Oliva y Sosa (2018), afirman que las instituciones públicas en su mayoría, están constantemente bajo presión ya que deben ajustarse a las nuevas realidades y exigencias que demanda un mercado mundial evolutivo, por lo que es necesario un espacio que resulte óptimo donde los trabajadores puedan desenvolverse de manera eficaz en su práctica profesional.

Para la Organización Internacional del Trabajo (2004), un trabajo digno representa el primero de cuatro objetivos, los cuales están referidos a: los derechos personales, el trabajo, la seguridad y el diálogo social. Actualmente, es de suma importancia generar sistemas socioeconómicos que ofrezcan trabajo, protección y tengan una buena capacidad de adaptación a los cambios internacionales. Además, los trabajadores deberían estar bien remunerados, en constante capacitación, contar con un espacio seguro y sano, y ser tratados por los sistemas de salud nacionales como la base de estos, para ayudar a que se cumplan los objetivos de la institución. (OIT, 2017).

Actualmente el área de salud mental está bajo la administración de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana del ministerio de salud (MINSA), quienes ofrecen su atención 12 horas de lunes a sábado en enfermería, psicología, psiquiatría, medicina familiar, terapia de lenguaje, asistencia social. En el mencionado establecimiento se ha evidenciado, que existe insatisfacción por parte de los trabajadores, además de conflictos de intereses, falta de comunicación, etc. En conclusión, se percibe que no hay un buen clima organizacional para el desenvolvimiento de su profesión. Por lo mencionado anteriormente, se planteó la siguiente pregunta:

¿Existe correlación entre la asertividad y el clima organizacional en los trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana?

El estudiar qué relación existe entre asertividad y clima organizacional es necesario para todo tipo de organización ya que permitirá hacer de conocimiento como es que los trabajadores perciben la empresa donde laboran, es por ello la necesidad de conocer estas variables en conjunto, ya que en su mayoría han sido estudiadas de forma independiente. Los resultados obtenidos servirán como precedente para estudiantes y profesionales que quieran profundizar el estudio de ambas variables. Además, será de conocimiento para la alta directiva de la población investigada de forma que conozcan cómo influye en su producción; también para el área de recursos humanos resulta fundamental, debido a que existe una necesidad de estudio, y con resultados de base científica y confiable, permitirá entender y potenciar los aspectos necesarios de forma que se pueda generar un clima organizacional adecuado, a través de soluciones y estrategias que ayuden a los trabajadores a desempeñarse de una manera más óptima y eficiente, llegando a cumplir los fines de la organización.

La hipótesis principal planteada, HG: Existe relación significativa entre la asertividad y el clima organizacional, así mismo, las hipótesis específicas, fueron HE1: Existe relación significativa entre la dimensión Auto-asertividad de asertividad con la variable clima organizacional, HE2: Existe relación significativa entre la dimensión Hetero-asertividad de asertividad con la variable clima organizacional, HE3: Existe relación significativa entre la asertividad y la dimensión liderazgo de la variable clima organizacional, HE4: Existe relación significativa entre la asertividad y la dimensión motivación de la variable clima organizacional, HE5: Existe relación significativa entre la asertividad y la dimensión reciprocidad de la variable clima organizacional, HE6: Existe relación significativa entre la asertividad y la dimensión participación de la variable clima organizacional. Por lo cual, el objetivo general de la investigación, estuvo dirigido a establecer la relación entre asertividad y clima organizacional, apoyado en los objetivos específicos: OE1: Determinar los estilos de la variable asertividad, OE2: Determinar los niveles generales de clima organizacional, OE3: Determinar los

niveles de las dimensiones de la variable asertividad, OE4: Determinar los niveles de las dimensiones de la variable clima organizacional, OE5: Determinar la relación entre las dimensiones de asertividad con la variable clima organizacional, OE6: Determinar la relación entre asertividad y las dimensiones del clima organizacional.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se encontraron, estudios como el de Muñoz (2019) quien en su tesis “El clima organizacional y su influencia en la conducta asertiva de los profesionales de La Cruz Roja de Tungurahua, Ecuador”, tuvo como objetivo identificar los niveles de clima organizacional y determinar el tipo de conducta asertiva en dicha población, utilizando una metodología descriptiva – correlacional, con una población de 60 personas a quienes aplicó la Escala de Clima Organizacional EDCO y la Escala Multidimensional de Asertividad EMA, obteniendo como resultados que el personal manifiesta un nivel promedio con relación a la primera variable en un 87% y a su vez, un 72% presentó un nivel de asertividad dentro de lo normal. Concluyeron que el clima organizacional influye sobre la conducta asertiva de los profesionales de La Cruz Roja.

Salvador (2018) en su artículo “Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General La Villa: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México” tuvo como objetivo medir dicha variable, con una metodología de tipo descriptivo transversal y una población de 264 trabajadores a quienes aplicó un Cuestionario de Clima Organizacional, obteniendo como resultados que el CO fue valorado por el 100% de los encuestados en niveles medios con tendencia a altos, desatacando los componentes de liderazgo y motivación. Concluyó que ambos componentes se relacionan con un clima organizacional óptimo e influyen en la adaptación al contexto.

Pérez (2016) en su investigación “El clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal del distrito de salud en Pelileo – Patate, Ecuador” tuvo como objetivo describir las dimensiones, usando una metodología de tipo descriptiva correlacional, con una muestra de 116 colaboradores a quienes evaluó, concluyendo en cuanto al clima laboral, el 49.14% de los encuestados lo percibían como favorable y respecto a la satisfacción laboral, el 37.93% obtuvo una parcial insatisfacción laboral, concluyendo que la primera variable no influye en la segunda.

En Perú también existen investigaciones tales como la Vílchez (2019) titulada “Clima organizacional y motivación intrínseca del personal profesional de salud del Hospital Regional Cayetano Heredia de Piura”, quien tuvo como objetivo evaluar si existe relación entre ambos temas, utilizando una metodología de tipo cuantitativa, transversal correlacional, con una muestra de 44 colaboradores a quienes aplico los cuestionarios pertinentes a cada variable, obteniendo como resultados que el 70.5% de los trabajadores afirma que existe un clima organizacional saludable y un nivel medio de motivación. Concluyó que efectivamente hay una significativa relación entre ambas variables.

Ccanto y Aguirre (2018), en su tesis “Comunicación asertiva y clima organizacional en el personal del centro de salud de San Cristóbal – Huancavelica”, se propusieron determinar la relación entre ambos indicadores, con una metodología de tipo descriptiva – correlacional y una muestra conformada por 44 trabajadores, mismos a quienes aplicó los cuestionarios respectivos para cada variable. Obtuvieron como resultados que la comunicación asertiva presentaba una prevalencia del 54.5% en su nivel favorable y respecto al clima organizacional se evidenció que un 38.6% los consideraban dentro de un nivel desfavorable; concluyendo que hay una relación positivamente significativa entre ambos indicadores.

Vargas y Guevara (2018), en su investigación “Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza, Amazonas” tuvo como objeto conocer la relación entre dichas variables, con una metodología de tipo correlacional y una muestra conformada por 60 personas, a quienes fueron evaluados por el Cuestionario de Clima Organizacional de Koys y Decottis, y el Cuestionario sobre Calidad de Servicio de Quispe, obteniendo como resultados que el 83% del personal percibe un buen nivel en ambas variables con el 70% de los encuestados, concluye en la existencia de una relación significativa y positiva entre dichos temas.

Sánchez (2017) en su investigación “Asertividad y compromiso organizacional del personal del Centro de Salud Materno Infantil– Lima”, para lo cual utilizó una metodología de tipo correlacional de corte transversal, obteniendo altos porcentajes además que encontró relación directa.

Velazco y Zeballos (2016) en su tesis “Entorno laboral y asertividad de la enfermera en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa”, tuvieron como objeto determinar la relación que existe entre dichos temas utilizando una metodología de tipo descriptiva, correlacional y corte transversal. Analizó a 60 enfermeras a quienes aplicó el Nursing work index y ADCA -1, obteniendo como resultados que existía un predominio de alto nivel de asertividad en un 61.67% de los encuestados seguido del 21.67% en un nivel medio y baja, además, el entorno laboral predominante era de tipo mixto, con un 33.33% ubicándolo en desfavorable y un 28.33% en favorable. Concluyó que no se evidencia una correlación existente entre dichas variables.

Respecto a las bases teóricas, asertividad y clima organizacional, se dice lo siguiente:

Alonso et al. (2012) mencionan que la palabra asertividad deriva del latín *assere* o *asseertum* cuyo significado es afirmar. También refieren que es una habilidad social la cual permitirá establecer agradables vínculos mediante la comunicación entre el personal de trabajo y fomentara valores entre ellos como la responsabilidad, el respeto, la honestidad. La asertividad se enfoca en el saber expresar, pensar y sentir y proviene de la inteligencia emocional, definida como la aptitud de manejar adecuadamente nuestras emociones. (Goleman, 1995).

Definir la asertividad no resulta fácil, aunque existen algunos autores que le han otorgado diversas definiciones como Wolpe (1995) define la asertividad como la libre expresión de sentimientos no ansiosos, es decir, cariño, compañerismo, confraternidad, etcétera. Dirigido a otras personas.

Alberti y Emmons (1970) definen la asertividad de un modo operativo como una forma de comportarse que tiene la persona en la cual fomenta la equidad en las relaciones interpersonales, dando paso a que actúe defendiendo sus intereses propios sin sentir una injustificada ansiedad y expresar sus sentimientos sincera y agradablemente, poniendo en práctica sus derechos personales, pero respetando a su vez los derechos de los demás. En otras palabras, es un tipo de conducta orientada a reducir los niveles de ansiedad, considerada también como un alegato de los derechos personales o la cualidad de poder dar a conocer los sentimientos y pensamientos. (Naranjo, 2013). Dirigida más que nada hacia la comunicación efectiva relacionada con la capacidad de producir sentimientos agradables y beneficios para ambas personas, es decir que una conducta asertiva, enmarcará un grupo comportamientos socialmente respetuosos para uno mismo como para los demás. (García y Magaz, 2011)

Por lo anterior, podemos afirmar que una persona asertiva podría presentar conductas de respuesta al medio que no signifiquen un daño hacia ella misma o hacia los demás, sin impedimento de expresar sus sentimientos, emociones o pensamientos, ya que tendrá la precisión de decir las cosas en un momento exacto, lo que redundará en un ambiente pacífico, dando paso a que se formen buenas relaciones interpersonales y disminuyan los conflictos.

Existen diversas teorías en referencia a la asertividad, la presente investigación basada en el Modelo Cognitivo Conductual de García y Magaz (2014), describen que es en la infancia y adolescencia que se establece la conducta asertiva. Ésta se da como resultado del dominio del entorno sobre el procesamiento de información, de forma que cuando el sujeto se exponga a determinado estímulo, se dará una reacción emocional inmediata e instintiva aprendida en vivencias pasadas. Al mismo tiempo se genera, una reacción vinculada a la percepción del entorno, lo cual también influenciará en la conducta final. Dependiendo del valor que el sujeto le otorgue, dicha emoción podrá ser modificada tomando una decisión más óptima, siendo esto la conducta asertiva. Asimismo, García y Magaz (2011) mencionan que existen derechos asertivos que todo individuo manifiesta.

Las dimensiones consideradas para medir la asertividad según García y Magaz (2014) son:

Auto asertividad. Referida al respeto que se tiene uno mismo para validar sus sentimientos y derechos. Es un comportamiento que promueve la afable expresión propia de sentimientos y defiende valores, preferencias, etc. Hay habilidades que se relacionan con el sentir propio como el de defender nuestros derechos y sentimientos, antes de eso la persona analizará si está insatisfecho y quiere defender de manera directa y razonable sus derechos (Goldstein et al., 1989) Operativamente, la autoasertividad es el respeto y aceptación de las características propias como los gustos, deseos, preferencias, sentimientos y valores. (García y Magaz, 2011). Cuando mencionamos auto-asertividad hace referencia a factores como: el actuar propio de la persona, como se manejan las críticas, el reconocer los errores que se cometen, el cómo nos manejamos emocionalmente para expresar sentimientos, pensar de forma diferente y expresar nuestras ideas aceptando el desconocimiento que existe sobre alguna temática. Al respecto, Paterson (2000) la describe como la forma de comunicar eficazmente lo que pensamos y sentimos, sumado a ello, Naranjo (2008) manifiesta que se trata de sentirnos dignos de respeto y valorados, dependerá de cada uno el cómo se responda correctamente a los demás; teniendo en consideración nuestras propias convicciones con el fin de sentirnos bien con nosotros mismos. Según Pérez (2013), esta se desarrollará mediante la experiencia diaria y estará relacionada a la personalidad y carácter, quienes se moldean de acuerdo a la interacción social que tengamos en nuestra vida, se dice entonces, que los asertivos se desarrolla teniendo en cuenta el avance cognitivo y del ser social, generando, como aspectos importantes como la autoestima, seguridad y desarrollo de conocimientos generales.

Hetero asertividad. Referida al respeto que se tiene frente a las ideas o la posición de otros sujetos, es un comportamiento que promueve la afable expresión de sentimiento, valores y preferencias de otras personas. Goldstein et al. (1989) manifiestan que entre las habilidades que tienen que ver con el resto de personas está el comprender sus sentimientos, por esto el individuo observara su

interacción, escuchará lo que dice, pensará de alguna forma en lo que puede estar sintiendo y decidirá cómo abordarlo de la mejor manera. Operativamente la heteroasertividad es el comportamiento que conlleva al respeto de temas internos, actitudes, valores y sentimientos interpersonales y a la expresión verdadera de estos. (García y Magaz, 2011). Por lo tanto, esta dimensión se enfocaría en aceptar que cada individuo tiene su forma de pensar y actuar, también que las personas pueden cometer errores en sus acciones, reconocer que todos pueden expresar sus sentimientos y emociones e ideas propias que no siempre concuerden con la de otras personas. De igual manera, Paterson (2000) manifiesta que consiste en comprender con respeto y empatía las decisiones y sentimientos de los demás y no en controlar sus ideas. Ello es respaldado, por Peñafiel y Serrano (2010) quienes confirman la importancia de comunicar las emociones con las que convivimos sin sentir ansiedad. Según Pérez (2013), esta dimensión permite que construyamos la definición de nosotros mismos, en base al respeto que mostremos hacia los padres, compañeros, amigos, etc. y como ellos lo definan. Las experiencias adquiridas son tomadas como referencia por los demás para sus derechos asertivos. La hetero-asertividad sirve como un método y una guía que nos conduce a tener óptimas relaciones con los demás, también genera oportunidades y reduce brechas en la práctica del ámbito laboral, contribuye a que los demás tengan la buena percepción de uno, y es parte de una de las estrategias que los encamina hacia las metas y fines propuestos.

García y Magaz (2011) mencionan que la asertividad se da en doble connotación, siendo actitudes, las cuales derivan en otros estilos de interacción. De esta manera el comportamiento asertivo tiene como característica compartir ambas cualidades, clasificando los estilos habituales de interacción de los individuos en cuatro categorías que son:

Pasivo. Es uno de los estilos que se adopta cuando nos relacionamos con los demás y tiene como características el no exponer nuestros propios sentimientos, carecer de confianza con uno mismo, tener miedo a ser rechazados y no comunicar sus opiniones ya que creen no tener importancia, pues sienten no poder hacer nada bien; sin embargo están pendientes de lo que piensan de él o

ella, mostrando interés por esas personas y respetándolos. (Paterson, 2000). Cuando una persona posee altos niveles de heteroasertividad y bajos niveles de autoasertividad, tiende a desarrollar un estilo de interacción pasivo, es decir, una interacción con otras personas, en la cual se prioriza los sentimientos de los demás a los propios; este tipo de personas, comúnmente presentan baja autoestima e inseguridad, ya que sienten que no merecen consideración ni respeto. (García y Magaz, 2011). Las personas que desarrollan un estilo pasivo, tienen como objetivo al relacionarse apaciguar las necesidades de los demás y evitar conflictos, lo que traerá para sí misma consecuencias no deseables, ya que sus propias necesidades se encontrarán reducidas (Berrios y Carbone, 2018), debido al fracaso en defender sus propios derechos y la resistencia a expresar de sus opiniones, pensamientos y sentimientos. (Florián, 2019).

**Agresivo.** Se caracteriza por un una elevada autoasertividad y una escasa heteroasertividad, la persona agresiva defiende sus derechos personales y expresa de manera impositiva sus opiniones y demás, transgrediendo los derechos del resto (Barrios y Carbone, 2018). Las personas que se relacionan con un estilo agresivo, se caracterizan por sentirse superiores a los demás, creyéndose que pueden expresarse de la manera que deseen, sin interesarles el poder sobrepasar por el sentir de los demás. (García y Magaz, 2011). Es decir, que predominan en su forma de relacionarse sus propios intereses, que comunican prepotentemente creyendo tener siempre la razón, sin respetar lo que piensan otros; su forma de comunicarse puede ser: directa; incluyendo ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios humillantes o indirecta, mediante gestos hostiles o amenazantes. La finalidad de la agresión es la dominación a otros individuos.

**Asertivo.** Es habitual que las personas con estilo asertivo desarrollado, se encuentren equilibrados entre rangos medios y altos en auto asertividad y hetero asertividad. Se caracteriza porque es una forma de comunicación adecuada, que mantiene un balance entre el respeto y consideración a sí mismo, tanto como a los demás. (García y Magaz, 2011). Comúnmente las personas que se relacionan de forma asertiva son seguras de sí mismas, con un nivel de autoestima

adecuado y que se sienten a gusto al relacionarse con los demás. (Carrillo, 2015). Una comunicación asertiva, es en la cual se usa palabras objetivas, se habla en primera persona y se refiere sinceramente sobre cómo se siente, además, se sabe escuchar atentamente y brinda la impresión de estar interesados en los sentimientos de otros, mirándolos directamente y utilizando mensajes verbales espontáneos, con una voz modulada.

**Pasivo-Agresivo.** Este estilo se caracteriza por que existen niveles bajos tanto para autosertividad como para heteroasertividad. Las personas que interactúan de forma pasivo-agresiva se comportan de manera negativa, esto los lleva a la frustración y a relacionarse de forma conflictiva con los demás. Usualmente tienen autoestima baja, son inseguros y no tienen amor propio. (García y Magaz, 2011).

Parece indudable la conexión entre la asertividad y el clima organizacional, ya que una buena forma de relacionarse y comunicarse con los demás se verá reflejado en un mejor clima organizacional. Egúsquiza (2014) observa que las personas asertivas dentro de la organización son personas activas que pueden desempeñarse de manera eficiente manteniendo buenas relaciones con los demás y teniendo la capacidad de negociar; por otro lado, Cawood (2015), afirma que los individuos que no son asertivos, suelen quejarse con frecuencia, por ello es que no tienen disciplina y se estancan en sus actividades, lo que los lleva a tener malos resultados, también en algunos casos, estas personas adquieren responsabilidades y tareas que no les pertenece por el hecho de que no saben o no pueden decir “no” antes las peticiones de otras personas. Sumado a ello, Castanyer (2013) explica cómo es que las personas que se muestran agresivas o pasivas no logran obtener un rendimiento bueno en el trabajo; las personas agresivas pueden estar capacitados para su área, pero la comunicación que tienen es agresiva lo cual entorpece su desempeño y le crea conflictos con los clientes o proveedores; las personas pasivas permiten que pasen por sobre sus derechos, debido a su timidez no pueden relacionarse efectivamente y rehúyen de los conflictos a diferencia de los agresivos, entorpeciendo así su rendimiento. Todas estas situaciones son evidencias de que se necesita mejorar los errores en

las interrelaciones, ya que de no tomarse en cuenta provocarán en estas un impacto negativo el cual recaerá sobre el clima organizacional.

En el clima organizacional según Aguilar y Giraldo (2006) es importante la interacción que existe entre sujeto – organización y sujeto – sujeto en un contexto organizacional, definiéndola muy aparte de los otros conceptos, como una dimensión de la calidad de vida laboral que influye sobre la productividad y el desarrollo del talento humano en la institución.

Para Baguer (2012), es el desenvolvimiento del personal en diversas actividades dentro de la organización, influenciado por la percepción de manera agradable o no del resto de sus compañeros en la empresa.

El clima organizacional, es un mediador permanente entre los sistemas de la empresa y las características de cada empleado, por lo que puede determinar el comportamiento laboral, teniendo en cuenta que no todas las organizaciones son iguales en estructura, sistema, trabajadores, etc. Lo que se percibe y el modo de respuesta involucradas al clima organizacional producen una variedad de factores, que pueden verse afectados por el liderazgo, las prácticas de gestión, la comunicación, la dependencia, la promoción, el salario y otros factores. (Pérez, et. al. 2004).

La presente investigación se basará en la definición de García, et. al. (2010) que observan el clima organizacional como un conjunto de características objetivas de la organización, las cuales son fácilmente medibles y perdurables, que se distinguen entre entidades laborales. Tienen unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación.

García et. al. (2010). Realizaron una evaluación de las dimensiones del clima organizacional:

Liderazgo. Lewin, Lippit y White, afirman que dependiendo del tipo de liderazgo que se ejerza se determinará la atmosfera vivencial en la empresa.

Además, agregan que cada organización es única por lo cual tiene características personales propias, por lo cual es importante que cada dirección ejecutiva realice un diagnóstico y establezca su clima organizacional, teniendo en cuenta que son las percepciones de los colaboradores dentro del trabajo. Sumado a ello, Hall propone que las percepciones que se tienen son influenciadas por las conductas de los empleados. (Lewin, et. al. 1939; Santa y Sampedro. 2012). El autor cubano Gonçalves citado por Santa Eulalia (2012), define la importancia del clima organizacional por la concepción que el personal tiene de los procesos y estructuras que se dan en la empresa, como también el comportamiento del personal es importante, ya que comprende las actividades, interacciones y experiencias; por ello se solicita evaluarlo de acuerdo a como se da la relación entre características personales y organizacionales. Esto también se da en instituciones de salud, que, al ser una organización diferente, su personal también tiene características de cultura propia de su organización, comprendiendo que tienen éxitos y fracasos. Rodríguez & Romero (2017) explican la importancia que la asertividad ejerce sobre el liderazgo, ya que, por medio de un manejo de canales de comunicación asertivos desde puestos gerenciales hasta puestos de menor grado jerárquico, se puede lograr el éxito de la organización.

Motivación. Es la decisión condicionada por la capacidad de cada trabajador, para realizar esfuerzos en base a cumplir objetivos organizacionales. Es importante tener en cuenta que la personalidad o conducta de los empleados no depende de las normas organizacionales, más la calidad del entorno laboral sí está influenciada por la forma en que los empleados realizan sus actividades. El entorno laboral y la participación del personal resultan necesarios, ya que esto creará un clima de profesionales responsables de su puesto, que tomarán decisiones óptimas y representarán una alta tasa de desempeño en el servicio brindado. Agregado a esto, resultan necesarios los estímulos o incentivos a los trabajadores. (Pérez, 2013). Según Lacunza y Contini (2016), los trabajadores que forjan relaciones positivas suponen habilidades asertivas de comunicación, cooperación y compromiso por el bienestar propio y de los demás, siendo así, la asertividad influirá en que cada integrante de la organización, tenga actitudes y acciones motivadoras acorde al momento, forjando un clima organizacional

acogedor de modo que se pueda realizar las actividades sin la presencia de inconvenientes.

Reciprocidad y participación. Referido a la comunicación, motivación, liderazgo, establecimiento de objetivos, coordinación y control, toma de decisiones, etcétera, las mismas que reforzarán la conducta de los empleados según como se den en la organización. (Castillo, et. al. 2011) El darles la posibilidad de opinar con libertad y estar activos durante la gestión, toma de decisiones, tareas y brindarles los beneficios que se obtengan de estos, significa generar espacios para que cumplan con sus derechos y deberes sociales y políticos. En el proceso de interacción y el sistema de interacción-influencia, se incluye los procesos de comunicación, motivación, liderazgo, establecimiento de metas, toma de decisiones, coordinación, control y evaluación. La forma en cómo se dan esas relaciones en la organización, influyen en potenciar y moldear la conducta humana (Vega, et. al. 2007). La asertividad resulta importante en la reciprocidad y participación ya que toma en cuenta los diferentes ambientes de donde provienen sus colaboradores y que al ser expuestos a la ansiedad y estrés laboral resultarán en comportamientos distintos, sin embargo, al no darle la importancia debida puede afectar la forma en que se relacionan dentro de la organización ocasionando conflictos, por lo que es importante capacitar a todo el personal de la organización para que manejen un comportamiento asertivo como base para lidiar con diferentes problemas que se da en la organización. (Rodríguez y Romero, 2017).

Según Brunet (2011) el clima organizacional se basa en situaciones propias del ser humano, pudiendo relacionarse con situaciones de ambiente de trabajo, como por ejemplo: Las variables contextuales influirán en el clima organizacional; los elementos que constituyen el clima organizacional pueden sufrir variaciones, sin embargo, el clima puede mantenerse; el clima organizacional puede variar si se interviene, ya que no tiene una connotación permanente pero sí de continuidad; las características, aptitudes, expectativas de los trabajadores o directivos determinarán el clima organizacional y no necesariamente la realidad o cultura de la empresa; su naturaleza está

influenciada por los trabajadores; puede variar en trabajadores que realicen las mismas actividades; está basado la percepción de la realidad externa; es fácil de identificar, pero difícil de conceptualizar e influye en la determinación del comportamiento laboral.

### III. METODOLOGIA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

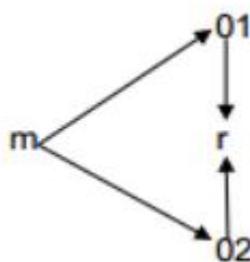
Se utilizó el modelo cuantitativo, ya que el estudio estuvo dirigido a corroborar las hipótesis previamente propuestas, utilizando como medida los números y el análisis estadístico para presentar los resultados. (Hernández, et. al. 2018)

La investigación fue de tipo básica, según Valderrama, la investigación de tipo básica, pura o primordial ya que tiene como objetivo aumentar los conocimientos en base un marco conceptual (Valderrama, 2019)

De diseño no experimental; ya que no se manipularon intencionalmente las variables en cuestión y solo se observarán en su realidad, para ser analizados. (Hernández, et. al. 2018)

Asimismo, la investigación fue descriptiva – correlacional, dado que estuvo dirigida a establecer la relación entre ambas variables en una muestra determinada. Midiendo además cada una de ellas, luego cuantificándolas, analizándolas y finalmente estableciendo vinculaciones. (Hernández, et. al. 2018)

El esquema correspondiente es:



Descripción:

m = Muestra de estudio.

01 = 1: Asertividad.

02 = 2: Clima organizacional.

r = Relación.

### 3.2 Variables y operacionalización

#### Variable 1: Asertividad

##### Definición conceptual

Conducta promotora de la igualdad, expresada de manera sincera y agradable teniendo en cuenta los derechos personales y respetando a los demás. (García – Magaz, 2014).

##### Definición operacional

Puntuación obtenida de la Escala de Asertividad Autoinforme de Conducta Asertiva ADCA – 1, a partir de la suma de los 35 ítems diferenciados por dimensiones y de tipo Likert “Nunca”, “A veces”, “A menudo”, “Siempre”.

##### Dimensiones

Auto Asertividad. García y Magaz (2011) referida al respeto y aceptación de las características propias como los gustos, deseos, preferencias, sentimientos y valores.

Hetero Asertividad. García y Magaz (2011) describe la hetero asertividad como la conducta que conlleva al respeto de gustos, deseos o preferencias, valores y sentimientos interpersonales y a la expresión verdadera de estos.

#### Variable 2: Clima organizacional

##### Definición conceptual

Conjunto de características objetivas de la organización, las cuales son fácilmente medibles y perdurables, que se distinguen entre entidades laborales. Tienen unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contra prestación. (García, et. al. 2010)

##### Definición operacional

Es la puntuación obtenida del Cuestionario de Clima Organizacional, conformado por la suma de los 21 ítems diferenciados por sus dimensiones y de tipo Likert “Totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo”, “indeciso”, “de acuerdo”, “totalmente de acuerdo”.

### Dimensiones

Liderazgo. Es la capacidad de influenciar a los individuos mediante la orientación y convencimiento para cumplir los objetivos de la institución y lograr resultados. (García, et. al. 2010)

Motivación. Como la totalidad de actitudes y reacciones están encaminadas a la satisfacción de las necesidades del trabajador en la organización. (García, et. al. 2010)

Reciprocidad. Mutua relación entre el individuo y la organización que consiste en dar y recibir. (García, et. al. 2010)

Participación. El cómo los trabajadores se involucran en las actividades de la organización brindando su aporte para el poder cumplir con los fines institucionales. (García, et. al. 2010)

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### Población

Conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de características comunes y específicas, las mismas que originan los datos que conformarán la investigación (Hernández, et. al, 2018). La población de estudio estuvo conformada por un total de 117 trabajadores de Salud Mental de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana, que poseen características comunes (criterios de selección, inclusión y exclusión), las mismas que permitieron realizar generalizaciones a partir de la observación de la población, de los cuales 5 psiquiatras, 5 médicos de familia, 20 psicólogos, 20 enfermeras, 5 terapeutas de lenguaje, 5 químicos farmacéuticos, 6 técnicos administrativos, 20 técnicos en enfermería, 5 técnicos en farmacia, 9 personal de limpieza, 16 vigilantes, 1 trabajadora social.

N= 117 Trabajadores.

- **Criterios de inclusión:** Trabajadores varones y mujeres mayores de 18 años que estén laborando en el centro de salud mental.
- **Criterios de exclusión:** Trabajadores que no quieran participar de la evaluación o aquellos que no cumplan con los criterios de inclusión.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### **Técnica**

Se utilizó la encuesta, como técnica idónea debido a la versatilidad de la misma, la sencillez y la objetividad de los datos obtenidos. (Carrasco, 2006)

#### **Instrumento**

Se utilizó el cuestionario, siendo una lista previamente elaborada de interrogantes para conocer un tema determinado. (Carrasco, 2006)

Para medir la asertividad se empleó la Escala de Asertividad Autoinforme de Conducta Asertiva ADCA 1, conformado por 35 preguntas tipo likert: 1 casi siempre, 2 a menudo, 3 a veces, 4 casi nunca; con las dimensiones: Autoasertividad (20 ítems: 1 - 20) y Heteroasertividad (15 ítems: 21 - 35) (Anexo 2).

Para la validez original del instrumento, definida como la verificación de si un instrumento mide lo que debe medir, cumpliendo su función. (Anastasi, 1998). Se utilizó el método de jueces, lo cual estuvo constituido por tres expertos en el tema, los cuales otorgaron una puntuación de 1 a cada elemento de ser positivo y 0 en caso negativo, obteniendo como resultado final de los jueces ser afirmativo de forma unánime. Lizárraga (2016) refiere que, en instrumento original, las sub escalas de auto - asertividad y hetero - asertividad son confiables debido a los resultados de la sub escala de auto - asertividad, presenta una consistencia interna de Alfa de Cronbach, asciende a 0.802. Además, los resultados de la sub escala de hetero - asertividad muestra una consistencia interna de Alfa de Cronbach, asciende a 0.79. Concluyendo que es confiable el instrumento de evaluación de asertividad ADCA – 1.

Para la presente investigación se realizó también la validez de la Escala de Asertividad Auto informe de Conducta Asertiva ADCA 1, por medio de juicio de tres expertos obteniendo como resultado por unanimidad que el instrumento es aceptable en un nivel excelente (Anexo 3). Además, para la confiabilidad se realizó la consistencia interna a través del piloto aplicado a 30 personas, obteniendo como producto un Alfa de Cronbach de 0,60 para auto asertividad y 0,68 para hetero asertividad, ambos ubicados en un nivel promedio, por lo que se puede aplicar a la población de estudio.

<b>Instrumento: ADCA1</b>	<b>N° Ítems</b>	<b>Resultados</b>
Auto-Asertividad	20	Alfa de Cronbach: 0,60
Hetero-Asertividad	15	Alfa de Cronbach: 0,68

**Elaborado por:** Diana Patricia Atoche Reyes.

Se empleó el Cuestionario de Clima Organizacional, conformado por 21 ítems, tipo Likert, siendo 6 alternativas de respuesta en la escala original, pero para el presente estudio se redujo a 5 opciones de respuestas, quedando de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo, muy de acuerdo; con 4 dimensiones: Liderazgo, (5 ítems: 1 - 5), Motivación (5 ítems: 6 - 10), Reciprocidad (4 ítems: 11 - 14) y Participación (7 ítems: 15 - 21) (Anexo 2).

Oliva y Sosa (2018), afirman que para determinar el grado en que los instrumentos miden las variables, se consideró para la validez original del instrumento, la validez de constructo y criterios de 3 jueces expertos; obteniendo de forma unánime su aceptación. La confiabilidad, definida como la consistencia que tienen los puntajes obtenidos en la aplicación a las mismas personas (Anastasi, 1998), se midió para el instrumento original, según Alpha de Cronbach, se obtuvo alto índice.

Para el presente estudio se realizó también la validez del Cuestionario de Clima Organizacional, por medio de juicio de tres expertos obteniendo como resultado por unanimidad que el instrumento es aceptable en un nivel excelente. (Anexo 3). Además, para la confiabilidad se realizó la consistencia interna a través del piloto aplicado a 30 personas, obteniendo como producto un Alfa de Cronbach de 0,74 correspondiendo a un nivel alto.

<b>Instrumento</b>	<b>N° Items</b>	<b>Resultados</b>
Clima organizacional	21	Alfa de Cronbach: 0,74

**Elaborado por:** Diana Patricia Atoche Reyes.

### 3.5 Procedimiento

Se procedió a solicitar permiso a las autoridades académicas de la Universidad César Vallejo, presentando el proyecto de investigación para su evaluación, aceptación y autorización correspondiente, acto seguido, se realizó una solicitud con la cual se aprobaría el desarrollo del presente estudio en la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna - Sullana, por consiguiente, se identificó a la población, quienes fueron participes de la investigación, luego, se contactó con cada uno de forma virtual, insistiendo en que la información adquirida sería utilizada en forma anónima y solo para fines de la investigación, seguidamente se les envió un enlace que contenía el consentimiento informado para que dieran la autorización correspondiente, los objetivos y finalidad de la investigación y se anexaron a su vez los instrumentos de cada variable. Finalmente se sistematizó y analizó la información obtenida, con la cual se procedió a elaborar el presente informe, dando a conocer los resultados a las autoridades competentes de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna y de la Universidad César Vallejo.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Se usó el análisis descriptivo, con tablas de frecuencias y porcentajes, acompañados de figuras de barras, dando así una mejor ilustración de los resultados. Antes de realizar a la correlación, se procesó la prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov (muestra mayor de 50) teniendo como resultado menor de 0.05, lo cual indica que los puntajes no tienen una distribución normal, dando paso al uso de la prueba estadística no paramétrica de Rho Spearman, realizando así la contrastación de la hipótesis.

Todo el análisis fue a través del Software Estadístico SPSS versión 25 español y como medio auxiliar el Programa de Excel, 2020.

### 3.7. Aspectos éticos

Según el Código de Ética para investigaciones de la Universidad César Vallejo (Salas, 2020) se debe cumplir: Según el Artículo 4° para la investigación con seres humanos, los autores de la investigación deberán conceder un consentimiento informado, al cual los colaboradores podrán acceder por voluntad propia, además se les deberá informar el objetivo y el tiempo estimado que tendrá el proyecto, así como su utilidad. Se deberá especificar la existencia o no, de una retribución económica por su participación. Los colaboradores podrán anular su consentimiento si lo desean, con motivo expreso. Los investigadores, deberán realizar la evaluación correspondiente con respeto, protección y bienestar de los colaboradores, salvaguardando su integridad física, mental y confidencial.

Los datos obtenidos deberán ser anónimos y los investigadores deberán comprometerse a no traspasar a otras personas los datos recolectados sin autorización de los involucrados. Finalizada la investigación, los autores deberán entregar un informe a las instituciones y colaboradores de la investigación.

#### IV. RESULTADOS

El presente trabajo planteó como objetivo general, establecer la relación entre asertividad y clima organizacional en los trabajadores de la Sub Región de Salud "Luciano Castillo Colonna" – Sullana y como objetivos específicos, determinar los estilos de la variable asertividad, determinar los niveles generales de clima organizacional, determinar los niveles de las dimensiones de la variable asertividad, determinar los niveles de las dimensiones de la variable clima organizacional, determinar la relación entre las dimensiones de asertividad con la variable clima organizacional y determinar la relación entre la asertividad y las dimensiones de clima organizacional.

Para demostrar las hipótesis y obtener los resultados, se aplicaron dos cuestionarios uno respecto a la asertividad con 35 enunciados y otro respecto al clima organizacional con 21 enunciados utilizando la escala de Likert, la muestra estuvo conformada por 117 trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana, se utilizó un muestreo no probabilístico en su modalidad por conveniencia, ya que se tomó a toda la población como muestra, teniendo en cuenta los criterios de inclusión: trabajadores varones y mujeres mayor de 18 años que estén laborando en el centro de salud mental comunitario y criterios de exclusión: trabajadores que no quieran participar de la evaluación o aquellos que no cumplan con los criterios de inclusión.

Cumpliendo con lineamientos inferenciales, como primer punto ante todo se realizó la prueba de normalidad de datos de Kolmogorov Smirnov (muestra mayor de 50) que resultó menor de 0.05, lo cual indica que los datos no tienen una distribución normal, y en uso de contrastación se aplicó la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Asertividad Total	0.15	117	0.00
Clima organizacional	0.12	117	0.00

Nota. Escala de asertividad autoinforme de conducta asertiva.

A continuación, se presentan los resultados encontrados en la presente investigación.

**Tabla 1.**

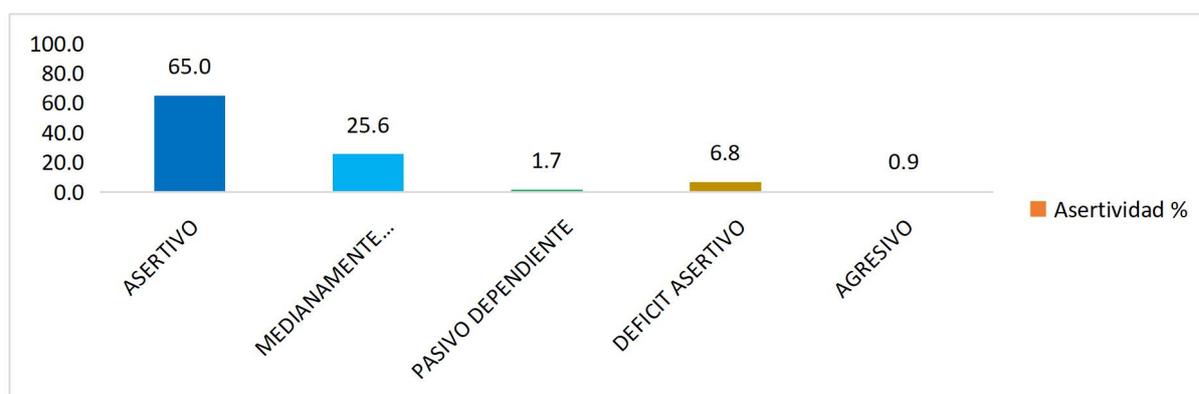
*Estilos de asertividad en los trabajadores de la Sub Región de Salud*

<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Asertivo	76	65.0
Medianamente asertivo	30	25.6
Pasivo dependiente	2	1.7
Déficit asertivo	8	6.8
Agresivo	1	0.9
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100.0</b>

Nota. Escala de asertividad autoinforme de conducta asertiva.

**Figura 1.**

*Estilos de asertividad en los trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.*



En la tabla 1 y figura 1, respecto a los estilos de asertividad, el mayor porcentaje de trabajadores (65%) calificaron con un estilo asertivo, seguido de un medianamente pasivo (25.6%) y un mínimo porcentaje (0.9%) presentaron un estilo agresivo.

**Tabla 2.**

*Niveles de clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud*

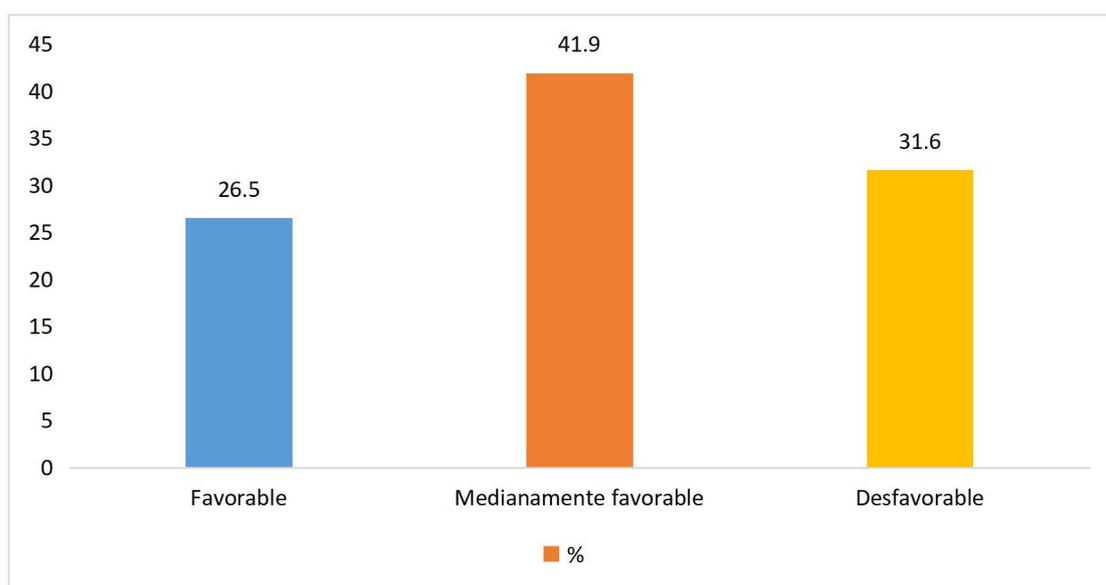
<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Favorable	31	26.5
Medianamente favorable	49	41.9
Desfavorable	37	31.6
Total	117	100.0

Nota. Cuestionario de clima organizacional.

**Figura 2.**

*Niveles de clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud*

*Luciano Castillo Colonna-Sullana.*



La tabla 2 y figura 2, relacionada a los niveles de clima organizacional, muestran en sus resultados que la mayoría de los trabajadores (41.9%) perciben un clima medianamente favorable, seguido de un 31.6% que lo percibe como desfavorable y solo un 26.5% como favorable.

**Tabla 3.**

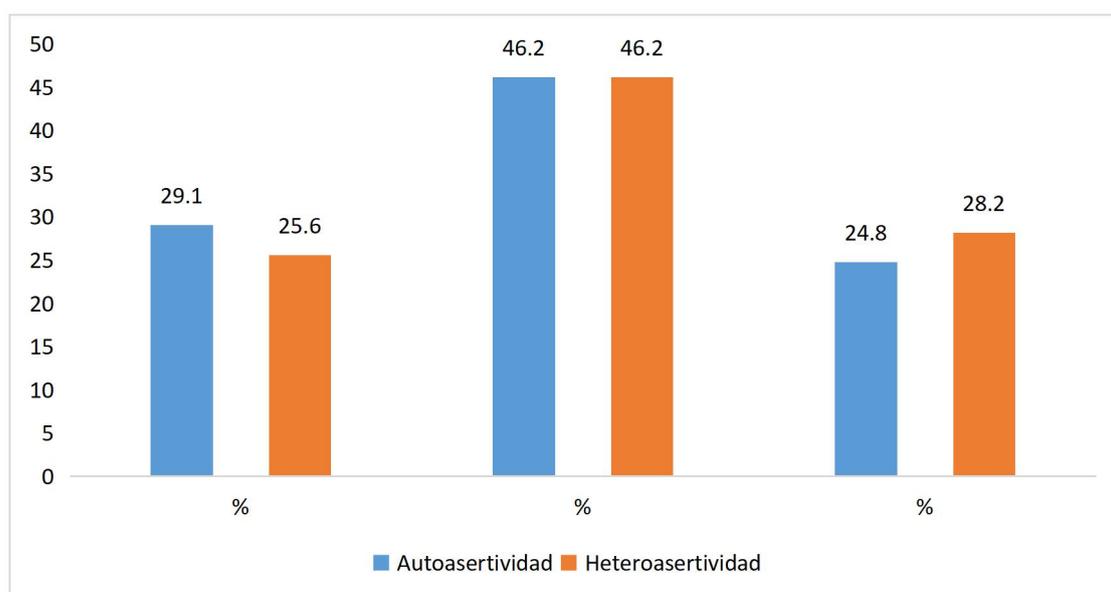
*Niveles de las dimensiones de asertividad en trabajadores de la Sub Región de salud.*

Dimensiones	Alto		Promedio		Bajo	
	N°	%	N°	%	N°	%
Autoasertividad	34	29.1	54	46.2	29	24.8
Heteroasertividad	30	25.6	54	46.2	33	28.2

Nota. Escala de asertividad autoinforme de conducta asertiva. N=117

**Figura 3.**

*Niveles de las dimensiones de asertividad en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.*



La tabla 3 y figura 3, respecto a las dimensiones de asertividad, nos muestra una gran tendencia en ambas dimensiones al nivel promedio, siendo el 46.2% para autoasertividad y heteroasertividad, sin embargo, la autoasertividad se distingue por continuar con un nivel alto (29,1%) y bajo (24.8%), caso contrario la heteroasertividad, presenta un 28.2% de nivel bajo y un menor porcentaje (25.6%) en un nivel alto.

**Tabla 4.**

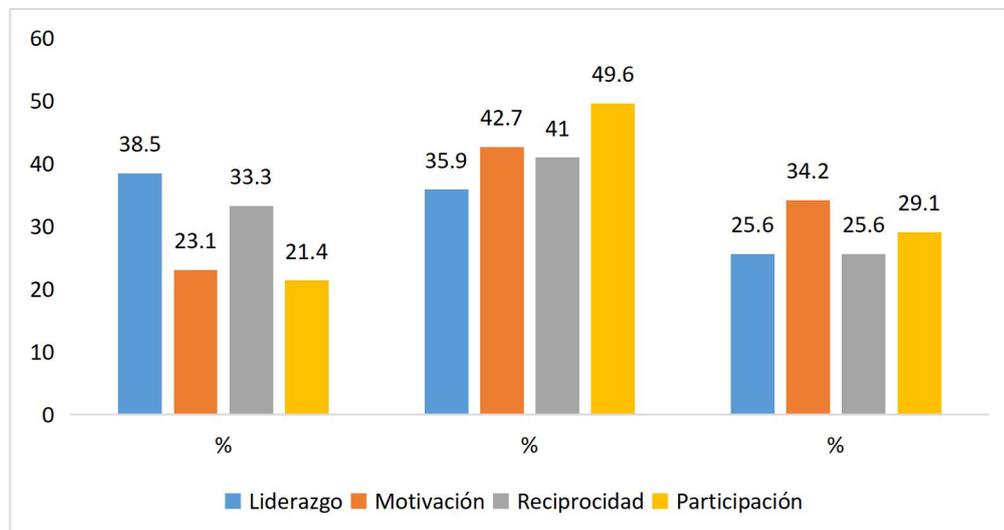
*Niveles de las dimensiones de clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud*

Dimensiones	Desfavorable		Medianamente favorable		Favorable	
	N°	%	N°	%	N°	%
Liderazgo	45	38.5	42	35.9	30	25.6
Motivación	27	23.1	50	42.7	40	34.2
Reciprocidad	39	33.3	48	41.0	30	25.6
Participación	25	21.4	58	49.6	34	29.1

Nota. Cuestionario de clima organizacional. N=117

**Figura 4.**

*Niveles de las dimensiones de clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.*



La tabla 4 y figura 4, respecto a las dimensiones de clima organizacional, nos muestra una en la dimensión liderazgo la prevalencia de un nivel desfavorable (38.5%), siendo la dimensión más afectada, mientras que en las dimensiones de motivación, reciprocidad y participación prima un nivel medianamente favorable, en un 42.7%, 41.0% y 49.6% respectivamente.

## Comprobación de Hipótesis

Objetivo general: Establecer la relación entre la asertividad y el clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.

Hipótesis general:

- Hi: Existe relación significativa entre la asertividad y el clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.
- Ho: No existe significativa entre la asertividad y el clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.

**Tabla 5.**

*Correlación entre asertividad y clima organizacional*

		Asertividad	Clima organizacional
Rho de Spearman	R	1	-0.049
	S		0.599
	N	117	117

\*\* . La correlación no es significativa ( $p > 0,05$ )

En la tabla 5, se observa la correlación de Spearman entre la asertividad y el clima organizacional, se obtuvo  $\rho = -0.049$ ;  $p = 0.599$ , lo cual significa que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la variable asertividad y clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana, por lo que se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula.

Objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión autoasertividad de asertividad con la variable clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.

Hipótesis específica:

- Hi: Existe relación significativa entre la dimensión de autoasertividad con la variable clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.
- Ho: No existe relación significativa entre la dimensión de autoasertividad con la variable clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.

**Tabla 6.**

*Correlación entre la dimensión autoasertividad y clima organizacional*

		Auto asertividad	Clima organizacional
Rho de Spearman	R	1	-0.105
	S		0.260
	N	117	117

\*\* . La correlación no es significativa ( $p > 0,05$ )

En la tabla 6, al aplicar la prueba de Spearman, se obtuvo que  $\rho = -0.105$ ;  $p = 0.260$ , por lo cual, no existe relación significativa entre la dimensión autoasertividad y clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana, por lo que se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula.

Objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión heterosertividad de asertividad con la variable clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.

Hipótesis específica:

- Hi: Existe relación significativa entre la dimensión de heteroasertividad con la variable clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.
- Ho: No existe relación significativa entre la dimensión de heteroasertividad con la variable clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.

**Tabla 7.**

*Correlación entre la dimensión heteroasertividad y clima organizacional*

		Hetero asertividad	Clima organizacional
Rho de Spearman	R	1	0.020
	S		0.826
	N	117	117

\*\* . La correlación no es significativa ( $p > 0,05$ )

En la tabla 7, la prueba de Spearman, se obtuvo que  $\rho = 0.020$ ;  $p = 0.826$ , por lo que no existe relación significativa entre la dimensión heteroasertividad y clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana, por lo que se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula.

Objetivo específico: Determinar la relación entre la asertividad y la dimensión liderazgo de la variable clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.

Hipótesis específica:

- Hi: Existe relación significativa entre la asertividad y la dimensión liderazgo de la variable clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.
- Ho: No existe relación significativa entre la asertividad y la dimensión liderazgo de la variable clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.

**Tabla 8.**

*Correlación entre la asertividad y la dimensión liderazgo de la variable clima organizacional*

		Asertividad	Liderazgo
Rho de Spearman	R	1.000	-,261**
	S		0.001
	N	117	117

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

En la tabla 8, al aplicar la prueba de Spearman, se obtuvo que rho= -,261; p=0.001, por lo que existe correlación negativa débil altamente significativa entre la asertividad y la dimensión liderazgo en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana, aceptándose la hipótesis de investigación y rechazando la hipótesis nula.

Objetivo específico: Determinar la relación entre la asertividad y la dimensión motivación de la variable clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.

Hipótesis específica:

- Hi: Existe relación significativa entre la asertividad y la dimensión motivación de la variable clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.
- Ho: No existe relación significativa entre la asertividad y la dimensión motivación de la variable clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.

**Tabla 9.**

*Correlación entre la asertividad y la dimensión motivación de la variable clima organizacional*

		Asertividad	Motivación
Rho de Spearman	R	1.000	-,265**
	S		0.004
	N	117	117

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

En la tabla 9, la prueba de Spearman, se obtuvo que rho= -,265; p=0.004, por lo que existe correlación negativa débil altamente significativa entre la asertividad y la dimensión motivación en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana, aceptándose la hipótesis de investigación y rechazando la hipótesis nula.

Objetivo específico: Determinar la relación entre la asertividad y la dimensión reciprocidad de la variable clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.

Hipótesis específica:

- Hi: Existe relación significativa entre la asertividad y la dimensión reciprocidad de la variable clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.
- Ho: No existe relación significativa entre la asertividad y la dimensión reciprocidad de la variable clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.

**Tabla 10.**

*Correlación entre la asertividad y la dimensión reciprocidad de la variable clima organizacional*

		Asertividad	Reciprocidad
Rho de Spearman	R	1.000	-0.062
	S		0.505
	N	117	117

\*\* . La correlación no es significativa ( $p > 0,05$ )

En la tabla 10, la prueba de Spearman, se obtuvo que  $\rho = -0.062$ ;  $p = 0.505$ , por lo que no existe relación significativa entre la asertividad y la dimensión reciprocidad en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana, rechazándose la hipótesis de investigación y aceptando la hipótesis nula.

Objetivo específico: Determinar la relación entre la asertividad y la dimensión participación de la variable clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.

Hipótesis específica:

- Hi: Existe relación significativa entre la asertividad y la dimensión participación de la variable clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.
- Ho: No existe relación significativa entre la asertividad y la dimensión participación de la variable clima organizacional en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana.

**Tabla 11**

*Correlación entre la asertividad y la dimensión participación de la variable clima organizacional*

		Asertividad	Participación
Rho de Spearman	R	1.000	-0.161
	S		0.083
	N	117	117

\*\* . La correlación no es significativa ( $p > 0,05$ )

En la tabla 11, la prueba de Spearman, se obtuvo que  $\rho = -0.161$ ;  $p = 0.083$ , por lo que no existe relación significativa entre la asertividad y la dimensión participación en trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana, rechazándose la hipótesis de investigación y aceptando la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

El propósito de la presente investigación fue establecer la relación entre la asertividad y el clima organizacional, en los trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana, luego de realizar el análisis de datos y el procesamiento de la información, se obtuvo resultado contrario a lo esperado, ya que no se encontró una relación significativa entre la asertividad y el clima organizacional. Lo que significa que ambas variables actúan de manera aislada, y que no necesariamente tener buena asertividad implica tener un clima organizacional medianamente favorable o desfavorable. Estos resultados difieren de lo afirmado por García y Magaz (2011), quienes confirman que los comportamientos que fomentan equidad en las relaciones humanas y nos permiten actuar en defensa de los intereses propios, expresando de manera sincera y agradable los sentimientos; mejorarían las percepciones compartidas favorables respecto a relaciones interpersonales, cohesión de grupo y calidad de clima organizacional. Además, los hallazgos encontrados en general no coinciden con las afirmaciones de Egúsquiza (2014), quien observa que las personas asertivas dentro de la organización pueden desempeñarse eficientemente y generar un buen clima organizacional o, por el contrario, con Cawood (2015), quien afirma que las personas no asertivas, traen consigo malos resultados para el clima de la empresa, ya que no existe relación entre ambas variables. Al respecto, se puede apreciar la diferencia existente con los resultados encontrados por Ccanto y Aguirre (2018) quienes afirmaron que existía relación positiva y significativa entre la asertividad y el clima organizacional.

Por otro lado, el estilo predominante de la población en análisis, fue el asertivo, se entiende que son personas comunicativas, su lenguaje denota tranquilidad y atención a la hora de expresar ideas. Teniendo en cuenta a nuestros autores García y Magaz (2011) refieren que, al existir una prevalencia en el estilo asertivo, los trabajadores presentarían actitudes según de consideración tanto a sí mismo, como a las necesidades y derecho de los demás; empleando para comunicarse el respeto y aplicando también la escucha activa. Se

encontraron diferencias con el estudio de Guevara (2021) quien concluyó que en su población analizada el estilo predominante era el pasivo – agresivo.

En el análisis de los niveles del clima organizacional, se encontró una mayor incidencia en el nivel medianamente favorable y desfavorable, y en un tercer lugar, una tendencia favorable. Sobre todo, en los dos primeros resultados, se puede entender que estas personas, acentúan una percepción no cómoda en su entorno laboral. En un análisis específico, al encontrarse en un nivel medianamente favorable como predominante significa, según Baguer (2012), que los trabajadores se desenvuelven en un ambiente relativamente agradable, por lo que influirá de manera positiva en su desempeño y comportamiento dentro de la empresa. Por otro lado, se contrastan los resultados hallados en el presente estudio con investigaciones como la de Muñoz (2019) en la cual se encuentran similitudes ya que ambos afirman la existencia de la percepción de niveles promedio de clima organizacional en los trabajadores encuestados. Así mismo, también se encontraron similitudes con Salvador (2018) quien señala que el total de su población investigada, puntuaba el nivel de clima organizacional percibido como medio. Sin embargo, también se encontraron diferencias, como es el estudio de Pérez (2016) quien aseveró que aproximadamente la mitad de los colaboradores encuestados en su investigación percibían un clima organizacional favorable, sumado a ello se encontró disimilitud con Vílchez (2019), quien concluyó que la mayoría de los trabajadores encuestados, afirmaba que en su organización existía un clima laboral saludable.

En cuanto a la revisión analítica de las dimensiones de asertividad, se encontró que tanto para la autoasertividad y la heteroasertividad predomina niveles promedios. Tal es así que los hallazgos ubicados en las dimensiones de asertividad, confirman que los trabajadores con heteroasertividad con incidencia en un nivel promedio, tendrán comportamientos de respeto y consideración frente a los sentimientos, pensamiento, valores y preferencias de las demás personas (García y Magaz, 2011), por otro lado, los trabajadores con niveles promedios en autoasertividad muestran actitudes de validez de sus propios sentimientos y derechos, sabiendo a su vez como darse a entender al expresarlos (García y Magaz, 2011). Estos resultados, difieren a los señalados por Sánchez (2017) quien observó altos niveles de autosertividad y heteroasertividad en la población

estudiada, así como con los resultados de Velazco y Zeballos (2016), quienes hallaron un nivel alto de asertividad como predominante en su tesis aplicada a los servicios de medicina y cirugía, sin embargo, respecto a la asertividad sí hubo similitud con la investigación de Ccanto y Aguirre (2018), quienes encontraron niveles de asertividad dentro de los niveles promedio.

Teniendo en cuenta el análisis en las dimensiones de clima organizacional, se observó que existe un acentuado resultado en liderazgo con niveles desfavorables, siendo la dimensión más afectada. En la descripción porcentual de las otras tres dimensiones como son la motivación, reciprocidad y participación se encontraban en un nivel medianamente favorable. En este sentido se explicaría que la teoría afirma que los trabajadores perciben que se desenvuelven en un ambiente de comunicación con tendencia mutua, con establecimiento en su mayoría con objetivos claros, una toma de decisiones participe de todos; características que refuerzan su conducta de forma positiva para la organización (Castillo, et. al. 2011). Referido al liderazgo, Rodríguez y Romero (2017) explican que para los resultados encontrados en la presente investigación, los trabajadores al percibir un nivel desfavorable, desarrollan sus actividades bajo un liderazgo escasamente asertivo, donde no se toma en cuenta la importancia y repercusión que tiene cada uno de ellos en la organización, siendo un aspecto que se debería desarrollar y potenciar, además, la motivación encontrada en los trabajadores teóricamente, para Pérez (2013) significa que el personal se encuentra en un nivel promedio para la correcta toma de decisiones, así como un desempeño relativamente bueno para la institución, siendo necesario para un óptimo desarrollo de esta dimensión, los estímulos e incentivos para los trabajadores. Además, los resultados encontrados, difieren con Salvador (2018) quien en su estudio encontró que la dimensión de clima organizacional, más desarrollada era la de liderazgo, mismo que influía en un buen clima organizacional, al contrario de la presente investigación. Sin embargo, se observa una similitud con lo obtenido por Vílchez (2019), quien concluyó que en la población evaluada en su estudio existía un nivel medio de motivación. Ello se debe quizás a factores internos de política de la institución.

En el análisis de las dos variables en mención, se puede afirmar que no se encontró relación significativa, la auto-asertividad actúa aisladamente del clima organizacional. Es decir, si los trabajadores no muestran líneas comunicativas hacia sí mismos, su expresión interna no necesariamente va a reflejar incidencia en su percepción del clima organizacional. Similar resultado vemos con hetero asertividad, donde los trabajadores expresando hacia los demás sus ideas o pensamientos, no reflejará influencia en el clima. Para García y Magaz (2011), tanto auto como la hetero asertividad, juegan un papel importante en la comunicación interna o externa en el ambiente o entorno de toda persona, sin embargo, podemos ver que no necesariamente se dé un ambiente laboral. Estos resultados son opuestos a los encontrados por Cárdenas (2018) quien concluyó que existía una correlación positiva considerable, entre las dimensiones de asertividad y el clima organizacional.

Finalmente, al determinar la relación entre asertividad y las dimensiones de clima organizacional: reciprocidad, y participación, no evidenciaron la existencia de relación significativa con la variable asertividad, siguiendo la línea del análisis, vemos que ambas variables actúan de manera separada, sin vínculo alguno. Los trabajadores ya sean recíprocos o no, no manifestaran clima organizacional favorable o desfavorable. Los resultados hallados, difiere de lo afirmado por Rodríguez y Romero (2017), la asertividad resulta importante en la reciprocidad y participación ya que toma en cuenta los diferentes ambientes sociales de los que provienen los colaboradores, y al ser expuestos a la ansiedad y estrés laboral se obtendrán como resultado comportamientos diferentes. Si reflejamos la correlación muy débil negativa y altamente significativa entre asertividad con liderazgo y motivación, si podríamos decir por consecuencia que a mayor asertividad menor será los niveles desfavorables de clima organizacional. Y por el otro lado, con asertividad y motivación, los resultados son que existe correlación débil negativa y altamente significativa. Sin duda, nos refleja que, a mayor asertividad, menor será los índices bajos de motivación en los trabajadores de salud. Estos resultados presentan cierta similitud con los encontrado por Gonzáles (2018) quien obtuvo que, en su investigación, que se encontró relación significativa moderada entre la asertividad y la dimensión motivación. Se evidencia lo descrito por Rodríguez y Romero (2017) quien afirma la importancia

que la asertividad ejerce sobre el liderazgo, ya que, por medio de un manejo de canales de comunicación asertivos desde puestos gerenciales hasta puestos de menor grado jerárquico, se puede lograr el éxito de la organización. De igual modo tenemos a Lacunza y Contifini (2016) quienes afirman que la asertividad influirá en que cada integrante de la organización, tenga actitudes y acciones motivadoras acorde al momento.

## VI. CONCLUSIONES

A partir de los resultados de la presente investigación realizada en los trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-Sullana se concluye lo siguiente:

1. En cuanto al objetivo general, las variables asertividad y clima organizacional, no presentan una correlación estadísticamente significativa ( $\rho = -.049$ ,  $p=0.599$ ).
2. El estilo predominante, respecto a la variable asertividad, en el 65% de los trabajadores, fue el asertivo.
3. El nivel percibido por el 41.9% de los trabajadores, respecto al clima organizacional, fue el medianamente favorable.
4. Las dimensiones de la variable asertividad, se encontró que el 46.2% de los trabajadores presentaba niveles promedio tanto en hetero como auto asertividad respectivamente.
5. La dimensión liderazgo de la variable clima organizacional, presenta en su mayoría niveles desfavorables, mientras que la reciprocidad, participación y motivación se hallaron en niveles medianamente favorable.
6. En cuanto a la correlación entre las dimensiones de asertividad con el clima organizacional, se concluye que no existe relación significativa, con un  $\rho = -0.105$ ;  $p=0.260$  entre autoasertividad y clima organizacional y un  $\rho = 0.020$ ;  $p=0.826$  entre heteroasertividad y clima organizacional.
7. Respecto a la correlación entre asertividad y liderazgo, se concluye que existe una relación negativa débil altamente significativa,  $\rho = -.261$ ;  $p=0.005$ .
8. Respecto a la correlación entre asertividad y motivación, se concluye que existe una relación negativa débil, altamente significativa,  $\rho = -.265$ ;  $p=0.004$ .
9. No se encontró relación entre asertividad y la dimensión de reciprocidad y participación.

## VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al directivo de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna, que de acuerdo a los resultados del presente estudio, pueda incluir con el área de psicología, programas con actividades recreativas que propicien mejoras en el clima laboral de la organización y eleven a su vez los niveles de comportamiento asertivo en los trabajadores y desarrollo de liderazgo, facilitando la capacitación constante del personal y haciendo un reconocimiento de los líderes asertivos, para esto debe existir la gestión administrativa necesaria que genere el presupuesto para fortalecer capacidades, con la intención de preservar el óptimo funcionamiento de su personal a nivel físico y emocional ya que ello influirá en su desempeño y por ende será en beneficio de la organización.

Segunda: Se recomienda a los trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna, realizar un análisis crítico constructivo de sus resultados para la toma de decisiones sobre ello y potenciar sus habilidades sociales y asertivas, de forma que sean capaces de enfrentar de la mejor manera diversas problemáticas que puedan surgir en el centro laboral y ejercer su autocuidado, mejorando su calidad de vida y contribuyendo con el clima de su organización.

Tercera: Se recomienda a futuros investigadores, ampliar y profundizar el estudio, abarcando otras organizaciones de salud a nivel local, de forma más exhaustiva y detallada respecto a la asertividad y el clima organizacional, dándole así la importancia debida, caso contrario, considerar otros factores o variables que influyan con las variables estudiadas.

## REFERENCIAS

- Alberti, R.E. y Emmons, M.L. (1970): *Your Perfect Right*. California: Impact Publishers.
- Alonso, M., Cantero, I. y González, M. (2012). La asertividad laboral. *Revista de la Asociación Gallega de Psiquiatría*, 11, 81-88.
- Anastasi, A. (1998) *Test psicológicos*. Prentice – Hall Hispanoamérica S.A.. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/tests/17.pdf>
- Bernal González I, Pedraza Melo NA, Sánchez Limón ML. (2015) El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>
- Bravo N. (2012) *Satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad en operarios de una organización privada de hidrocarburos Talara. Piura* (Tesis de licenciatura) Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado a partir de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/330>
- Brunet L. Authenticity and well-being in the workplace: a mediation model. *Psicología Gerencial*. 2011, 26 (4): 331-346. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/02683941111124854>
- Carrasco, S. (2006) *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos, Lima.
- Casa G. (2014). *El Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores en el área administrativa del municipio del Cantón Salcedo de la Provincia de Cotopaxi* (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/6817>
- Castillo L, Lengua C, Herrera PAP. (2011). Caracterización psicométrica de un instrumento de clima organizacional en el sector educativo universitario Colombiano. *International Journal of Psychological Research*. 4(1):40 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2990/299022819006.pdf>
- Ccanto R, Aguirre V. (2018). *Comunicación asertiva y clima organizacional en el personal del centro de salud de san Cristóbal – Huancavelica*. (Tesis de Maestría) Perú: Universidad César Vallejo; Recuperado a partir de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35012/ccanto\\_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35012/ccanto_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ccanto y Aguirre (2018). “*Comunicación asertiva y clima organizacional en el personal del centro de salud de San Cristóbal – Huancavelica*”. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35012>
- Cortés N. (2009) *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital Dr. Luis F. Nachón, Xalapa* (Tesis de licenciatura). México: Universidad Veracruzana. Recuperado a partir de: <https://cdigital.uv.mx/handle/123456789/30006>
- García V, Magaz. (2014). Propiedades psicométricas del auto – informe de conducta asertiva en adolescentes de educación secundaria. *Rev. Psicol.* 3(1): 34-57. Disponible en: [http://ucvvirtual.edu.pe/contenido\\_web/Docs\\_Adic/20141022\\_REV\\_INV\\_EST\\_PSICO\\_2014-I-2\\_F.pdf#page=34](http://ucvvirtual.edu.pe/contenido_web/Docs_Adic/20141022_REV_INV_EST_PSICO_2014-I-2_F.pdf#page=34)
- García-Pozo A, Moro-Tejedor MN, Medina-Torres M. (2010). Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. *Revista de Calidad Asistencial.* 25(4):207-14. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.cali.2010.02.003>
- Goldstein, A., Sprafkin, R., Gershaw, N. y Klein, P. (1989). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca, S.A.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books (trad. cast.: *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Paidós, 1997).
- Hernández R. Fernández C. Baptista P. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill. Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Iglesias Armenteros A, Sánchez García Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur* ;13(3):455-7. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2015000300002&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2015000300002&script=sci_arttext&tlng=en)
- Lewin K, Lippitt R, White RK. (1939). Patterns of Aggressive Behavior in Experimentally Created “Social Climates”. *The Journal of Social Psychology*.

- 10(2): 269-99. Disponible en:  
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00224545.1939.9713366?journalCode=vsoc20>
- Muñoz, J. (2019). *“El clima organizacional y su influencia en la conducta asertiva de los profesionales de La Cruz Roja de Tungurahua, Ecuador”*. (Tesis de grado) Universidad Tecnológica Indoamérica.  
<http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1393>
- Naranjo M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *REINIE*, 8(1): 1-27. Disponible en:  
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/download/9315/17783/>
- Oliva D, Sosa M. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Santa Julia de Piura*. (Tesis de Especialidad) Perú: Universidad Nacional del Callao; Recuperado a partir de [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3706/OLIVA-SOSA\\_TESIS2DA\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3706/OLIVA-SOSA_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Organización Internacional del Trabajo. (2004). Programa del trabajo decente. OIT. 2004. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/lang--es/index.htm>
- Pérez AMS, Miranda DR. (2004). Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. *Correo Científico Médico de Holguín*. 8(3): 1-7. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Alina-M-Segredo-Perez/publication/276205551\\_Clima\\_organizacional\\_en\\_salud\\_publica\\_Consideraciones\\_generales/links/555242d708ae6943a86d70a5/Clima-organizacional-en-salud-publica-Consideraciones-generales.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alina-M-Segredo-Perez/publication/276205551_Clima_organizacional_en_salud_publica_Consideraciones_generales/links/555242d708ae6943a86d70a5/Clima-organizacional-en-salud-publica-Consideraciones-generales.pdf)
- Pérez S, María A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Rev cub salud pública*; 39: 385-93. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086434662013000200017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662013000200017)
- Pérez, P. (2016) *“El clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal del distrito de salud 18D04 Pelileo – Patate, Ecuador”* (Tesis de grado) Universidad Tecnológica Indoamérica.  
<http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/378/1/P%c3%a9rez%20Chipantiza%20Pablo%20Xavier.pdf>

- Portilla M. (2003) El emprendimiento nace dentro de las empresas. Chile: Universidad del Desarrollo de Chile. Recuperado a partir de: [http://udd.altavoz.net/prontus\\_docencia/site/artic/20050809/asocfile/informecien](http://udd.altavoz.net/prontus_docencia/site/artic/20050809/asocfile/informecien)
- Ruiz N. (2014). *Satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad en operarios de una organización privada de hidrocarburos Talara, Piura 2012*. (Tesis de grado) Perú: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado a partir de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/330>
- Salas, J. (2020). Código de Ética en investigación. Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>.
- Salvador, A. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General La Villa: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. *Rev. Cubana Salud Pública*. 44(4): 97 -111. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2018/csp184i.pdf>
- Sánchez, V. (2017). *Asertividad y compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena – Lima*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14451>
- Santa Eulalia, J y Sampedro, B. (2012) Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Rev Méd Electrón*. 34(5). <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=38482>
- Santa J, Sampedro B. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Rev Méd Electrón*; 34(5). Disponible en: <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=38482>
- Valderrama S. (2019). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. *San Marcos*. Disponible en: [https://dlscrib.com/pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica-santiago-valderrama-mendoza\\_591089dfdc0d601d46959e81\\_pdf.html](https://dlscrib.com/pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica-santiago-valderrama-mendoza_591089dfdc0d601d46959e81_pdf.html)
- Vargas, H. y Guevara, H. (2018). *Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza*. (Tesis de maestría)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27967/vargas\\_lh.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27967/vargas_lh.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Vega, M., Partido A., Rivera, P. (2007) Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. *Revista Icade Revista de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*. 0(72):49-74.
- Velasco K, Zeballos J. (2016). *Entorno laboral y asertividad de la enfermera en los servicios de Medicina y Cirugía Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2016*. (Tesis de grado) Perú: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa Recuperado a partir de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/1814>
- Vilchez, G. (2019). *Clima organizacional y motivación intrínseca del personal profesional de salud del Hospital Regional Cayetano Heredia de Piura*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7578?show=full>
- Wolpe J. (1995). Psychotherapy by reciprocal inhibition. *PsycNet*. 23-57. Disponible en: <https://psycnet.apa.org/record/1995-97997-002>
- Paterson, R. (2000). *The assertiveness workbook: How to express your ideas and stand up for yourself at work and in relationships*. Canada: New Harbinger Publications. <https://bit.ly/3hwAmyT>
- Peñafiel, E. y Serrano, C. (2010). *Habilidades sociales*. EDITEX. <https://books.google.com.pe/books?id=zpU4DhVHTJIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Baguer, Á. (2012). *¡Alerta! Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua*. Díaz de Santos
- Gan, F. y Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. UOC. <https://books.google.es/books?id=xTaAvxr2yPQC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Cawood, D. (2015). *Técnicas Asertivas de dirección de Personal*. Barcelona, España. Ediciones Deusto.

- Castanyer, O. (2013). Asertividad en el trabajo. Cómo decir lo siento y defender lo que pienso. Guatemala: Desclee.
- Egúsquiza, O. (2014). La Asertividad: Modelo de Comunicación en las Organizaciones. *Quipukamayoc*, 7(14), 119-129.
- Rodríguez, V. & Romero, D. (2017). La asertividad como factor asociado a las habilidades cognitivas de solución de problemas interpersonales en estudiantes de 12 años. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- Lacunza, B. y Gonzales, C. (11 de diciembre de 2016). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Revistas Científicas de América Latina y el Caribe*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/184/18424417009/>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Asertividad	Conducta dada como consecuencia del procesamiento de información bajo la influencia del entorno donde se encuentra (García V, Magaz, 2014)	Esta variable será medida a través de un instrumento de recolección de datos, el mismo que contiene 35 ítems y se mide a través de las dimensiones: autoasertividad y heteroasertividad, diferenciados por dimensiones y de tipo Likert "Nunca", "A veces", "A menudo", "Siempre".	Autoasertividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derecho a la expresión.</li> <li>• Actuar de modo diferente a como los demás desearían.</li> <li>• Hacer las cosas de manera imperfecta</li> <li>• Cometer equivocaciones</li> <li>• Pensar de manera propia diferente</li> <li>• Cambiar de opinión</li> </ul>	Ordinal
			Heteroasertividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptar o rechazar críticas o quejas</li> <li>• Decidir la importancia de las cosas.</li> <li>• No saber algo</li> <li>• No entender algo</li> <li>• Formular preguntas</li> <li>• Hacer peticiones</li> <li>• Rechazar peticiones</li> <li>• Expresar sentimientos</li> <li>• Elogiar y recibir elogios</li> </ul>	
Clima organizacional	Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral	Esta variable será medida a través de un instrumento de recolección de datos, el mismo que contiene 21 ítems y se mide a través de las dimensiones: liderazgo,	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información.</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	Ordinal
			Motivacion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertenencia</li> <li>• Reconocimiento</li> </ul>	
			Reciprocidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación laboral</li> </ul>	

	de otra. (García et. al. 2010)	motivación, reciprocidad, participación, diferenciado por sus dimensiones y de tipo Likert "Totalmente en desacuerdo", "en desacuerdo", "indeciso", "algo de acuerdo", "de acuerdo", "totalmente de acuerdo".	Participación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oportunidades y reconocimiento</li></ul>	
--	--------------------------------	---	---------------	--	--

## Matriz de ítems: escala de asertividad

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
ASERTIVIDAD	Conducta promotora de la igualdad, expresada de manera sincera y agradable teniendo en cuenta los derechos personales y respetando a los demás. (García – Magaz, 2014).	Auto asertividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derecho a la expresión.</li> <li>• Actuar de modo diferente a como los demás desearían.</li> <li>• Hacer las cosas de manera imperfecta</li> <li>• Cometer equivocaciones</li> <li>• Pensar de manera propia diferente</li> <li>• Cambiar de opinión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando alguien dice algo con lo que no estoy de acuerdo, me pone nervioso a tener que exponer mi propia opinión.</li> <li>• Cuando estoy enfadado, me molesta que los demás se den cuenta.</li> <li>• Cuando hago algo que creo que no le gusta al os demás siento miedo o vergüenza de lo que puedan pensar de mí.</li> <li>• Me disgusta que los demás me vean cuando estoy nervioso.</li> <li>• Cuando me equivoco, me cuesta reconocerlo ante los demás.</li> <li>• Si se me olvida algo, me enfado conmigo mismo.</li> <li>• Me enfado, si no consigo hacer las cosas perfectamente.</li> <li>• Me siento mal cuando tengo que cambiar de opinión.</li> <li>• Me pongo nervioso cuando quiero elogiar a alguien.</li> <li>• Cuando me preguntan algo que desconozco, procuro justificar mi ignorancia.</li> <li>• Cuando estoy triste, me disgusta que los demás se den cuenta.</li> <li>• Me siento mal conmigo mismo, si no entiendo algo que me están explicando.</li> <li>• Me cuesta trabajo aceptar las críticas que me hacen, aunque comprenda que son justas.</li> <li>• Cuando me critican sin razón, me pone nervioso a tener que defenderme.</li> <li>• Cuando creo haber cometido un error, busco excusas que me justifiquen.</li> <li>• Cuando descubro que no sé algo, me siento mal conmigo mismo.</li> <li>• Me cuesta hacer preguntas.</li> <li>• Me cuesta pedir favores.</li> <li>• Me cuesta decir que no cuando me piden que haga algo que yo no deseo hacer.</li> <li>• Cuando me hacen elogios, me pongo nervioso y no sé qué hacer o decir.</li> </ul>	Ordinal
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptar o rechazar críticas o quejas</li> <li>• Decidir la importancia de las cosas.</li> <li>• No saber algo</li> <li>• No entender algo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Me molesta que no me entiendan cuando explico algo.</li> <li>• Me irrita mucho que me lleven la contraria.</li> <li>• Me molesta que los demás no comprendan mis razones o sentimientos.</li> <li>• Me enfado cuando veo que la gente cambia de opinión con el paso del tiempo.</li> <li>• Me molesta que me pidan ciertas cosas, aunque lo hagan con educación.</li> <li>• Me molesta que me hagan preguntas.</li> </ul>	<p>A veces, en alguna ocasión (2)</p> <p>A veces (3)</p>

		Hetero asertividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular preguntas</li> <li>• Hacer peticiones</li> <li>• Rechazar peticiones</li> <li>• Expresar sentimientos</li> </ul> <p>Elogiar y recibir elogios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Me desagrada comprobar que la gente no se esfuerce demasiado en hacer su trabajo lo mejor posible.</li> <li>• Me latero cuando compruebo la ignorancia de algunas personas.</li> <li>• Me siento mal cuando compruebo que una persona que me apreció toma una decisión equivocada.</li> <li>• Me altero cuando veo a alguien comportándose de manera indebida.</li> <li>• Me disgusta que me critiquen.</li> <li>• Siento malestar hacia las personas que me niegan algo razonable, que le pido de buenas maneras.</li> <li>• Me altera ver a personas que no controlan sus sentimientos: lloran, dan gritos, se muestran excesivamente contentas.</li> <li>• Me desagrada que no se dé a las cosas la importancia que tienen.</li> <li>• Me molesta que alguien no acepte una crítica justa.</li> </ul>	Nunca o casi nunca (4)
--	--	-----------------------	---	---	---------------------------

## Matriz de ítems: escala de clima organizacional

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
CLIMA ORGANIZACIONAL	Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. (García, et. al. 2010)	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información.</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El jefe se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo.</li> <li>• Aquí se preocupan por mantener informado a la persona, de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo.</li> <li>• El jefe se preocupa porque se aporten ideas que mejoren la calidad de trabajo.</li> <li>• Generalmente, todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo.</li> <li>• Aquí todos los problemas se discuten de manera constructiva.</li> </ul>	Ordinal Totalmente en desacuerdo. (1) En desacuerdo. (2) Indeciso (3) De acuerdo. (4) Totalmente de acuerdo. (5)
		Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertenencia</li> <li>• Reconocimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con este trabajo me siento realizado profesionalmente.</li> <li>• Los empleados se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución.</li> <li>• En esta institución el buen trabajo del personal es reconocido.</li> <li>• En esta organización se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo.</li> <li>• Las condiciones de trabajo son buenas.</li> </ul>	
		Reciprocidad	Relación laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los trabajadores se esfuerzan por cumplir a cabalidad con sus obligaciones.</li> <li>• Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la institución.</li> <li>• Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación.</li> <li>• La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase.</li> </ul>	
		Participación	Oportunidades y	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando hay un reto para la organización todos los</li> </ul>	

			reconocimiento	departamentos participan activamente en la solución. <ul style="list-style-type: none"><li>• El espíritu en equipo en esta organización es excelente.</li><li>• Los recursos limitados de nuestro departamento, los compartimos fácilmente con otros grupos de la institución.</li><li>• Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (rumores, chismes)</li><li>• Las iniciativas del personal son respaldadas por los niveles superiores.</li><li>• En esta organización existen grupo que se oponen a todos los cambios.</li><li>• Los niveles superiores no propician cambios positivos para la institución.</li></ul>	
--	--	--	----------------	--	--

## Anexo 2: Instrumentos de Recolección de Datos

### ESCALA DE ASERTIVIDAD AUTO INFORME DE CONDUCTA ASERTIVA: ADCA.1

**Autor** : Manuel García Pérez y Ángela Magaz Lago. (1994)

**Administración** : Individual o colectiva.

**Duración** : 20 minutos aproximadamente.

**Niveles de aplicación** : A partir de los 12 años.

**Estudios relacionados** : Asertividad y compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena – Lima (2018).

**Finalidad** : Identificación del estilo cognitivo pasivo, agresivo o asertivo, que regula el comportamiento social de los individuos. Valoración del nivel de AUTO-ASERTIVIDAD (AA) o grado de respeto en uno/a mismo/a de los derechos asertivos básicos, así como del nivel de HETERO-ASERTIVIDAD (HA) o grado de respeto en los demás de estos mismos derechos. La más característica e importante de las habilidades o destrezas sociales es la CONDUCTA ASERTIVA o conducta de auto afirmación. La conducta asertiva tiene su fundamento en la característica peculiar que diferencia al ser humano de los restantes seres vivos, esta es; la libertad para tomar decisiones. El cuestionario ADCA-1 se ha diseñado para valorar el grado en que los individuos se relacionan entre sí con un sistema de cogniciones asertivas que pueden resultar moduladoras del comportamiento instrumental y emocional asertivo. El ADCA-1 está formado por dos sub pruebas, que forman el auto informe de conducta asertiva. La primera sub prueba tiene 20 elementos, mediante los cuales se evalúa una variable denominada "auto asertividad" (AA) o grado en que una persona se concede a sí mismo. La segunda sub prueba está formada por 15 elementos, que permiten evaluar la asertividad dirigida a los demás y " Hetero asertividad" (HA), es decir el grado en que una persona considera que los demás tienen los derechos asertivos básicos, estos han sido denominados por los

autores Derechos Fundamentales de los Seres Humanos Auténticos, de acuerdo con la terminología empleada en el libro "Ratones, Dragones y seres Humanos Auténticos" (García Pérez y Magaz, 1992). El cuestionario ADCA-1 se ha diseñado para valorar el grado en que los individuos interactúan entre sí con un sistema de "cogniciones asertivas", que puedan resultar moduladores del "comportamiento instrumental y emocional asertivo".

**Validez y Confiabilidad** : La validez y confiabilidad de la prueba, se realizó mediante la técnica test - retest, en la que se procedió a calcular el coeficiente de correlación de Pearson entre los resultados obtenidos por una muestra de 623 estudiantes, distribuidos entre los cursos 1° a 3° de BUP y COU, los cuales cumplimentaron la Escala en dos ocasiones, con un intervalo aproximado de ocho semanas entre la primera y la segunda vez. Los resultados obtenidos indican que la escala de auto-asertividad correlaciona en 0.90, mientras la escala de hetero-asertividad lo hace en 0.85. Para fines del presente estudio, se empleó el baremo ofrecido por García y Magaz en el manual original de la prueba, obtenidos en una muestra de 2,100 sujetos estudiantes de Bachillerato, Formación Profesional, COU, Universitarios, Trabajadores y Amas de Casa.

**Calificación** : Se realizará de manera manual, para el cálculo de la puntuación en Auto asertividad, se sumarán las puntuaciones obtenidas en los veinte primeros ítems de acuerdo al valor de cada respuesta por persona. Para el cálculo de la Hetero asertividad se procederá de manera análoga con los quince últimos ítems. Ambos puntajes se colocarán en la columna Puntaje Directo respectivamente, luego se convertirán en centiles por medio de las tablas de baremos correspondientes, obteniendo así el Percentil, que nos permitirá ubicar el perfil de auto y hetero asertividad.

**Interpretación** : Elaborada en base a lo descrito cualitativamente en el Manual respectivo y a una valoración global de ambas puntuaciones obtenidas. Así si en un sujeto el nivel de autoasertividad es 75 y el de heteroasertividad fuera inferior a 50, por ejemplo 30, estaríamos ante una persona de estilo agresivo, por el contrario si el nivel de heteroasertividad es elevado y bajo en autoasertividad, habríamos identificado a una persona de estilo pasivo-dependiente. Cuando ambas puntuaciones se acercan bien por exceso o por defecto al centil 50 nos

encontramos con una persona de asertividad media. Por otra parte una puntuación baja en ambas escalas expresan un déficit asertivo, lo contrario a las puntuaciones altas en ambas propia de una persona con notable asertividad, superior a la media poblacional.

**Fuentes e informantes:** La fuente de datos sobre la muestra sujeta a evaluación, fue obtenida por los informantes de la universidad y Jefe de la universidad y el Responsable del Área de Personal.

## Perfil de Asertividad

Auto Asertividad	Percentiles	Hetero Asertividad
<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>95</li> <li>90</li> <li>85</li> <li>80</li> <li>75</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>70</li> <li>65</li> <li>60</li> <li>55</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>50</li> <li>45</li> <li>40</li> <li>35</li> <li>30</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>25</li> <li>20</li> <li>15</li> <li>10</li> <li>5</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>

## ADCA – 1

**INSTRUCCIONES:** A continuación, verás algunas afirmaciones sobre cómo piensan, sienten o actúan algunas personas. Lee con atención y cuidado cada una de ellas. En cada frase, señala con una equis (X) la columna que mejor indica tu forma de reacción en cada situación. Por favor contesta todas las frases, ten en cuenta que no hay respuestas buenas ni malas.

CN: Nunca o casi nunca	AV: A veces	AM: A menudo	CS: Siempre o casi siempre
------------------------	-------------	--------------	----------------------------

Nº	Ítems	CN (4)	AV (3)	AM (2)	CS (1)
1	Cuando alguien dice algo con lo que no estoy de acuerdo, me pone nervioso tener que exponer mi propia opinión.				
2	Cuando estoy enfadado, me molesta que los demás se den cuenta.				
3	Cuando hago algo que creo que no le gusta a los demás siento miedo o vergüenza de lo que puedan pensar de mí.				
4	Me disgusta que los demás me vean cuando estoy nervioso.				
5	Cuando me equivoco, me cuesta reconocerlo ante los demás.				
6	Si se me olvida algo, me enfado conmigo mismo.				
7	Me enfado, si no consigo hacer las cosas perfectamente.				
8	Me siento mal cuando tengo que cambiar de opinión.				
9	Me pongo nervioso cuando quiero elogiar a alguien.				
10	Cuando me preguntan algo que desconozco, procuro justificar mi ignorancia.				

11	Cuando estoy triste, me disgusta que los demás se den cuenta.				
12	Me siento mal conmigo mismo, 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 pone nervioso a tener que defenderme.				
15	Cuando creo haber cometido un error, busco excusas que me justifiquen.				
16	Cuando descubro que no sé algo, me siento mal conmigo mismo.				
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 deseo hacer.				
20	Cuando me hacen elogios, me pongo nervioso y no sé qué hacer o decir.				
21	Me molesta que no me entiendan cuando explico algo.				
22	Me irrita mucho que me lleven la contraria.				
23	Me molesta que los demás no comprendan mis razones o sentimientos.				
24	Me enfado cuando veo que la gente cambia de opinión con el paso del tiempo.				
25	Me molesta que me pidan ciertas cosas, aunque lo hagan con educación.				
26	Me molesta que me hagan preguntas.				
27	Me desagrada comprobar que la gente no se esfuerce demasiado en hacer su trabajo lo mejor posible.				
28	Me latero cuando compruebo la ignorancia de algunas personas.				
29	Me siento mal cuando compruebo que una persona				

	que me apreció toma una decisión equivocada.				
30	Me altero cuando veo a alguien comportándose de manera indebida.				
31	Me disgusta que me critiquen.				
32	Siento malestar hacia las personas que me niegan algo razonable, que le pido de buenas maneras.				
33	Me altera ver a personas que no controlan sus sentimientos: lloran, dan gritos, se muestran excesivamente 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.				

## CLIMA ORGANIZACIONAL

- Nombre de la Escala : Clima Organizacional
- Autora : Oliva, S. y Sosa, M.
- Duración : 15 min aproximadamente
- Aplicación : Trabajadores de establecimientos de salud.
- Significación : Nivel de percepción del clima laboral por indicadores.
- Descripción : El instrumento está conformado 21 ítems, y su diseño obedece a la técnica de Likert.
- Confiabilidad : Se midió mediante el estadígrafo Alpha de Cronbach, el mismo que arrojó una consistencia interna significativa confirmando niveles de homogeneidad y consistencia del instrumento. La Confiabilidad del instrumento de Clima Organizacional fue de 0.865.
- Validez : Para determinar el grado en que los instrumentos miden las variables, se consideró la validez de constructo y criterios de 3 jueces expertos.
- Baremación :
  - **Liderazgo**  
Desfavorable < 12  
Medianamente favorable 12-17  
Favorable >17
  - **Motivación**  
Desfavorable < 14  
Medianamente favorable 14-17  
Favorable >17
  - **Reciprocidad**  
Desfavorable < 10  
Medianamente favorable 10-12  
Favorable >12
  - **Participación**  
Desfavorable <18  
Medianamente favorable 18-22  
Favorable >22

## Escala de Clima Organizacional

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos 21 proposiciones, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (X) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

TD: Totalmente en desacuerdo.	D: En desacuerdo	I: Indeciso	DA: De acuerdo.	TDA: Totalmente de acuerdo.
--	---------------------	-------------	--------------------	--------------------------------------

N°	Ítems	TD (1)	D (2)	I (3)	DA (4)	TDA (5)
1	El jefe se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo.					
2	Aquí se preocupan por mantener informado a la persona, de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo.					
3	El jefe se preocupa porque se aporten ideas que mejoren la calidad de trabajo.					
4	Generalmente, todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo.					
5	Aquí todos los problemas se discuten de manera constructiva.					
6	Con este trabajo me siento realizado profesionalmente.					
7	Los empleados se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución.					

8	En esta institución el buen trabajo del personal es reconocido.					
9	En esta organización se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo.					
10	Las condiciones de trabajo son buenas.					
11	Los trabajadores se esfuerzan por cumplir a cabalidad con sus obligaciones.					
12	Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la institución.					
13	Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación.					
14	La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase.					
15	Cuando hay un reto para la organización todos los departamentos participan activamente en la solución.					
16	El espíritu en equipo en esta organización es excelente.					
17	Los recursos limitados de nuestro departamento, los compartimos fácilmente con otros grupos de la institución.					
18	Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (rumores, chismes)					
19	Las iniciativas del personal son respaldadas por los niveles superiores.					
20	En esta organización existen grupo que se oponen a todos los cambios.					
21	Los niveles superiores no propician cambios positivos para la institución.					

## Anexo 3: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

### Escala de Autoinforme de Conducta Asertiva

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			91		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			91		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			92		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			92		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			92		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			91		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																			93		
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			92		
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			93		

Lambayeque, junio del 2021.

Evaluación numérica : 92

Evaluación cualitativa : Excelente.

Mgtr.: RUBEN TORO REQUE

DNI: 16798556

Teléfono: 979640628

E-mail: rubentoro@hotmail.com



Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	82				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		87			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			92		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			92		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		88			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			91		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																			93		
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			91		
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																		89			

Lambayeque, junio del 2021.

Evaluación numérica : 90

Evaluación cualitativa : Excelente.

Mgtr.: JOHNNY FRANK REYES CIGUEÑAS

DNI: 41107329

Teléfono: 922010355

E-mail: johnnyrc@hotmail.com

## Cuestionario de Clima Organizacional

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			93		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			92		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			93		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			91		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			96		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			93		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																			93		
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			92		
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			93		

Lambayeque, junio del 2021.

Evaluación numérica : 93

Evaluación cualitativa : Excelente.

Mgtr.: RUBEN TORO REQUE

DNI: 16798556

Teléfono: 979640628

E-mail: rubentoro@hotmail.com

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			94		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			91		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			91		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			91		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			97		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			92		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																			91		
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			92		
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			92		

Lambayeque, junio del 2021.

Evaluación numérica : 93

Evaluación cualitativa : Excelente.

Mgtr.: JUAN CARLOS PÉREZ BAUTISTA

DNI: 42760833

Teléfono: 950082119

E-mail: jucap@hotmail.com

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		87			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		88			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		89			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			92		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			94		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																			91		
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		89			
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			92		

Lambayeque, junio del 2021.

Evaluación numérica : 92

Evaluación cualitativa : Excelente.

Mgtr.: JOHNNY FRANK REYES CIGUEÑAS

DNI: 41107329

Teléfono: 922010355

E-mail: johnnyrc@hotmail.com