



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Clima organizacional y comunicación asertiva en los
colaboradores de una institución educativa de Tarapoto, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Falcon Mori, Lucinda (<https://orcid.org/0000-0001-6129-6018>)

Ibañez Flores, Miriam Alexandra ([https:// orcid.org/0000-0002-7340-0422](https://orcid.org/0000-0002-7340-0422))

ASESORA:

Mtra. Saavedra Melendez, Janina (<https://orcid.org/0000-0002-7571-7271>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis seres queridos por su apoyo inquebrantable y orientación para mi camino estudiantil, son ellos por los que vale la pena luchar cada día.

Lucy

A mis padres por ser mi soporte emocional y brindarme apoyo para poder lograr cada uno de mis objetivos, gracias a ellos soy una persona de bien con principios y valores.

A mi hija que vino a cambiar mi vida para ser mi fuente de motivación constante, es por ella que se hace grato cumplir cada uno de mis sueños.

Alexandra

Agradecimiento

Nuestra inmensa gratitud a cada uno de los profesores de la Universidad César Vallejo, ya que forjaron nuestro camino estudiantil, es por ellos que logramos llegar al final de esta primera etapa.

Las Autoras

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Métodos de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Niveles de percepción del clima organizacional y sus dimensiones</i>	23
Tabla 2	<i>Niveles de comunicación asertiva y sus dimensiones</i>	24
Tabla 3	<i>Distribución de la normalidad de las puntuaciones del clima organizacional y comunicación asertiva</i>	25
Tabla 4	<i>Coefficiente de Correlación entre el clima organizacional y la comunicación asertiva</i>	25
Tabla 5	<i>Coefficiente de Correlación entre el clima organizacional y la comunicación interpersonal</i>	26
Tabla 6	<i>Coefficiente de Correlación entre el clima organizacional y la comunicación organizacional</i>	27

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1	<i>Niveles de percepción del clima organizacional y sus dimensiones</i>	23
Gráfico 2	<i>Niveles de comunicación asertiva y sus dimensiones</i>	24

Resumen

La presente investigación asumió el objetivo de establecer la relación existente entre el Clima organizacional y la Comunicación asertiva en los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022, para tal propósito utilizó un método de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional, con un corte transversal, dado que se evalúan las variables en un solo momento de tiempo tal y como se presentan en una determinada realidad sin manipulación alguna. Así mismo, consideró como población y muestra a 30 colaboradores de una institución educativa de Tarapoto, acogidos mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, a quienes se les aplicó dos cuestionarios como modo de recolectar la información a procesar. Sus principales resultados y conclusiones infieren que la relación existente entre el clima organizacional y la comunicación asertiva en los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto es directa, positiva, moderada y estadísticamente significativa ($\rho=.500^{**}$; $p=.005$), con lo que se asume que mientras comunicación asertiva sea inadecuada el ambiente de trabajo o clima organizacional se tornara desfavorable.

Palabras clave: *Clima organizacional, Comunicación asertiva, Institución educativa*

Abstract

The present investigation assumed the objective of establishing the relationship between the Organizational Climate and Assertive Communication in the collaborators of an Educational Institution of Tarapoto, 2022, for this purpose it proposed a method of quantitative approach, of a basic type, of non-experimental design, correlational descriptive level, with a cross section, given that the variables are evaluated in a single moment of time as they occur in a given reality without any manipulation. Likewise, recently as a population and it shows 30 collaborators of an educational institution in Tarapoto, received through a non-probabilistic convenience sampling, to whom two questionnaires were applied as a way of collecting the information to be processed. Its main results and conclusions infer that the relationship between the organizational climate and assertive communication in the collaborators of an Educational Institution of Tarapoto is direct, positive, moderate and statistically significant ($\rho=.500^{**}$; $p= .005$), with which it is assumed that while assertive communication is inadequate, the work environment or the organizational climate becomes unfavorable.

Keywords: *Organizational climate, Assertive communication, Educational institution*

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la gran mayoría de organizaciones buscan poseer un clima organizacional adecuado, el cual es el producto de múltiples acciones dentro de las entidades, donde los colaboradores son el eje central de dicho producto, este clima debe ser un valor agregado que posibilita conseguir los propósitos y metas trazadas con premura, satisfaciendo tanto a los empleados como a la organización. En tal sentido, según Canales-Farah et al. (2021), en las propiedades del entorno laboral, existen varios factores o agentes externos e internos que pueden relacionarse o no con la apreciación que tienen los trabajadores sobre el clima, tales como el modo de liderazgo ejercido el ambiente físico de la organización, la comunicación asertiva entre empleados y directivos y la motivación por solo poner un ejemplo.

Por lo tanto, resulta de gran relevancia considerar analizar la apreciación que tiene un colaborador sobre su ambiente de trabajo, en referencia a sus funciones, su relación con el equipo inmediato en el que se desenvuelve, la comunicación que tiene con sus subordinados, pares y superiores, ya que en esta interacción coexiste además con su estado emocional, por ende, puede afectar su desempeño laboral, y el cumplimiento de propósitos trazados.

Con base a la introducción anterior, en la actualidad a raíz de la crisis económica y sanitaria producto de la enfermedad causada por el virus SARS-Cov-2, existente hasta la fecha, las organizaciones de todo el mundo libremente del rubro a la que correspondan, tuvieron la necesidad de efectuar planes y protocolos que ayuden a sobre llevar las actividades laborales de manera segura, sin embargo, más de 89% de las entidades privadas y públicas de todo el mundo, evidenciaron tener diversos problemas relacionados con los escenarios económicos, físicos, psíquicos, de seguridad y salud ocupacional, los cuales a su vez han afectado al el entorno inmediato de trabajo donde se desenvuelven actualmente sus colaboradores (Vaquerano et al., 2020).

De tal manera, el clima laboral afecta de modo positivo o negativo en la conducta de los colaboradores dentro de una compañía. Por lo tanto, una organización que considera que sus trabajadores son el eje central de su desarrollo sostenible, estimulará una adecuada tipología de comunicación entre sus integrantes, lo cual conllevará a un elevado nivel de desenvolvimiento de sus funciones en base a

motivadores intangibles o tangibles, generando una pertinencia adecuada con la misma, estos estimulantes pueden ser vínculos o situaciones entre la organización y los colaboradores, los cuales forman una interacción diaria constante (Chiavenato, 2019).

No obstante, la crisis mencionada con anterioridad, ha cuestionado y puesto a prueba el estilo de liderazgo y los recursos humanos en las organizaciones, puesto que mientras las personas trabajaban de manera remota y se encontraban confinadas en un estado constante de incertidumbre, cabía la posibilidad de que este evento afecte el clima organizacional y los estilos de comunicación entre sus colaboradores, acompañó aquello por otros factores internos o externos como los niveles salariales, la carga laboral, y el nivel de desempeño de los colaboradores en todo tipo de entidades (Canales-Farah et al., 2021).

De tal modo, y entrando un poco más en relación al tema de interés de la presente investigación, la crisis producto de la pandemia, afecto directamente a todos los sistemas educativos alrededor del mundo, al respecto, los investigadores de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2020) manifestaron que el cambio repentino de una educación presencial a una enseñanza remota, ha puesto en tela de juicio a la gestión misma a cargo de cada dependencia, perturbando en gran medida al clima laboral, ya que los directivos, docentes y todo el personal en general no estaban capacitados para asumir de manera efectiva tal evento, donde la comunicación y el estilo de trabajo se notó dañado, en especial por la falta de preparación para realizar el tan mencionado trabajo remoto en estos tiempos.

En ese sentido, en el viejo continente europeo cerca de 72% y 89% de los gestores educativos se localizaban en un nivel de gestión aceptable al momento de la crisis, sin embargo, dichas cifras eran menores en países latinoamericanos, donde el nivel de gestión y preparación apenas alcanzaba un 50%, evidenciando una brecha de desigualdad amplia, lo cual trajo consigo desventajas al momento de abordar los escenarios educativos adversos, generando al mismo tiempo una descompensación en la calidad de enseñanza, a tal punto de forjar un clima organizacional poco adecuado para el desarrollo profesional en la nueva era de la enseñanza virtual (UNESCO, 2020).

De lo anterior, se resalta entonces que la labor correcta de los directivos es de fundamental importancia para posibilitar el logro de propósitos educativos, por lo contrario, una mala gestión y comunicación asertiva entre los directivos y docentes facultara condiciones para un ambiente laboral poco propicio y agradable para el trabajo colaborativo, lo cual conlleva en muchos casos a despidos y renunciaciones. Por ejemplo, en Chile, el 10% de docentes en establecimientos públicos y privados, abandona la enseñanza en los primeros años de labor, esta cifra ha aumentado en las últimas dos décadas, dicha problemática es sobrellevada por condiciones laborales relacionadas con un clima de trabajo poco favorable dentro de las dependencias educativas, acompañado de un estilo de comunicación poco eficaz y el cansancio emocional por sobrecarga laboral y compromisos mal llevados (Delgado, 2019).

En esta secuencia de ideas, en nuestro país, en los últimos tiempos se ha buscado mediante la reforma de la educación generar cambios de gran relevancia para la calidad educativa. De tal modo, Según Zeta et al. (2020) y en referencia a La Ley para el Marco del Empleo Público del Perú, destaca que en su artículo 15, se establecen los derechos de los docentes como trabajadores estatales, donde se resaltan una serie de aspectos relacionados con la satisfacción, cultura y clima laboral, por lo tanto, en las intuiciones educativas con frecuencia se presentan estos constructos asociados entre sí, en especial características como liderazgo, comunicación asertiva, clima y desempeño laboral, los cuales deben ser congruentes con el tipo y nivel de gestión de los directivos, debido a que cada uno de ellos tiene una menor o mayor repercusión en el logro de objetivos institucionales. Así, García et al. (2020), manifiesta que las dificultades o problemas en correspondencia al clima organizacional, en centros educativos es muy frecuente y común, sobre todo aquellos que involucran un ambiente laboral lleno de comunicación lineal poco eficaz y escasas relaciones entre los miembros de la entidad. Dichos problemas dificultan la consecución de los objetivos que buscan este tipo de organizaciones, impidiendo la tan ansiada mejora de la calidad educativa en el país.

En tal sentido, a raíz del análisis hecho en nuestro país, se puede notar que si bien las políticas educativas reconocen y están de acuerdo con poner una adecuada

relevancia al clima organizacional educativo, esto no está manifestado en los colegios y escuelas, donde los problemas observables involucran aspectos en referencia a la relación existente entre los miembros de una institución, tanto entre pares como con sus directores, poniendo en evidencia una falta de comunicación asertiva, lo cual está limitada por el hecho de imponer las reglas sin instituir consensos y responsabilidad de equipo, en la búsqueda de optimar el escenario laboral y la calidad educativa, repercutiendo de ese modo en un ambiente de trabajo hostil y poco alentador (Rivas, 2021).

Así, en referencia clara a las entidades educativas de la Región San Martín, y de modo explícito en una institución educativa de la ciudad de Tarapoto se observa constantemente una relación poco adecuada entre los directivos y docentes, lo cual evidencia el clima desfavorable que se vivencia, en la que de modo manifiesto esto obedece a la modalidad de trabajo en la cual se desenvuelven hoy en día los educadores, esta realidad tiene mucho que ver con la mala gestión, un estilo de comunicación poco asertivo, la escasa mejora de las condiciones de trabajo y ambientes para el desarrollo de la docencia, acompañado aquello por la transgresión muchas veces de los derechos básicos de ergonomía de los docentes, de tal modo, como consecuencia, se nota el irrisorio interés y la insuficiente motivación de los profesores en seguir ejecutando sus actividades, o la realización poco efectiva de las diligencias planificadas, lo cual conlleva claramente a un clima laboral desfavorable entre los actores inmersos en la plana educativa, y lo que entorpece el funcionamiento armónico de la institución.

De todo lo narrado, surge el interés de investigar el estilo de comunicación asertivo y la pertenencia con clima organizacional de una institución educativa de la ciudad de Tarapoto, pues es importante que las organizaciones educativas coloquen una oportuna atención a este tema, dado que incide directamente en los aspectos emocionales y psíquicos de las y los docentes y, por ende, en cómo se desenvuelven para la realización de sus funciones en sus concernientes puestos de trabajo. Por lo tanto, la interrogante que guió la presente investigación se enmarcó en, descubrir ¿De qué manera se relaciona el Clima organizacional y la Comunicación asertiva en los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022?, del cual a su vez nacieron los siguientes problemas específicos:

¿Cuál es el nivel de percepción de clima organizacional de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022?, además, ¿Cuál es el nivel de comunicación asertiva de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022?, también, ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la dimensión comunicación interpersonal de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022?, y finalmente, ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la dimensión comunicación organizacional de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022?

De lo anterior entonces nació la justificación del presente estudio, los cuales están centrados en: su valor teórico, dado que se trató de dar a conocer en el apartado conceptual la comprensión de la variable clima organizacional, y como está delimitado por el nivel de comunicación asertiva, el cual a su vez puede servir de guía para otras tesis, así mismo en su valor práctico, dado que el abordaje de la problemática y la identificación de los niveles concernientes a los dos constructos en observación, trata de examinar y vislumbrar aquellos contextos y situaciones laborales que reinciden claramente en la productividad individual y colectiva de los elementos empleados por una organización educativa, para que con ello se puedan formular planes de acción futuros inmersos en su PEI (Plan Educativo Institucional). Finalmente, en su valor metodológico, ya que este estudio empleó un procedimiento investigativo centrado en lo hipotético - deductivo del método científico, para que como producto se puedan formular inferencias a través de la posible relación entre el clima y la comunicación asertiva, conjuntamente, al emplear estrategias de recojo de la información que siguen los parámetros científicos y psicométricos de confiabilidad y validez, la presente tesis servirá como premisa o guía para futuros investigadores de pre y post grado que quieran emplear el procedimiento y estrategias de recopilación de datos empleados.

Además, el objetivo general, de la presente, se encuadró en establecer la relación existente entre el Clima organizacional y la Comunicación asertiva en los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022, del cual derivaron los siguientes objetivos específicos: identificar el nivel de percepción de clima organizacional de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022, así mismo, identificar el nivel de comunicación asertiva de los colaboradores

de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022, también, determinar la relación existente entre el clima organizacional y la dimensión comunicación interpersonal de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022, y posteriormente, determinar la relación existente entre el clima organizacional y la dimensión comunicación organizacional de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022.

Del mismo modo, en esta investigación se consideraron las siguientes hipótesis: **H_i**: Existe relación directa y significativa entre el Clima organizacional y la Comunicación asertiva en los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022, y **H_o**: No existe relación directa y significativa entre el Clima organizacional y la Comunicación asertiva en los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022, a su vez se tuvo como hipótesis específicas: **H₁**: El nivel de percepción de clima organizacional de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022, es desfavorable, de igual manera, **H₂**: El nivel de comunicación asertiva de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022, es inadecuado, también, **H₃**: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión comunicación interpersonal de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022, y finalmente **H₄**: El clima organizacional y la dimensión comunicación organizacional de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este apartado se narran los conceptos y teorías relacionadas al tema, sin embargo, se da comienzo por los antecedentes investigativos que preceden a esta tesis los cuales están organizados de manera internacional, nacional y regional o local, sin más preámbulo se presentan a continuación:

En Ecuador, Lara (2021), investigó la comunicación asertiva como instrumento para optimar el clima laboral educativo de algunas instituciones de Latacunga, para ello empleo un método cuantitativo, de características descriptivas y correlacionales, así mismo para el recojo de información empleo encuestas semiestructuradas con una escala de respuesta tipo Likert, cabe destacar que este estudio no precisó la muestra ni población. Sus principales resultados y conclusiones demuestran que, la comunicación asertiva influye de modo significativo en el clima laboral educativo ($\rho = .824$; $p\text{-valor} < .05$), al mismo tiempo las dimensiones de la comunicación asertiva y los componentes del clima laboral se vinculan de manera directa y significativa dado que los valores de correlación fluctúan entre $\rho = .466$ y $\rho = .713$, con un $p\text{-valor}$ mejor a $.05$. Por lo tanto, asumió que si el nivel de comunicación es alto se puede mejorar el ambiente adaptativo, innovador e interactivo de las instituciones educativas.

También en México, Martínez et al. (2021), realizó un estudio que busco, diagnosticar la comunicación asertiva para el mejorar el clima laboral de algunas organizaciones públicas de Tabasco, para ello tomo como sujetos de análisis a 30 colaboradores administrativos, así mismo considero el empleo de un método descriptivo de tipología básica y de esbozo no experimental, por otro lado, para la recolección de datos, considero la utilización de encuestas esquematizadas en base a las variables. Sus principales resultados, muestran que la comunicación asertiva juega un papel de suma importancia para la consecución de un clima laboral adecuado lo que a su vez conlleva a un alto desempeño de las funciones laborales de los colaboradores de cualquier institución, dando como resultado a la vez un impacto positivo en la producción de su organización.

Así mismo, en Colombia Oyola (2018), analizo los elementos claves de la comunicación asertiva para el establecimiento del clima laboral, y las relaciones interpersonales de 30 colaboradores entre las edades de 18 a 50 años, en una

empresa de la ciudad de Bogotá, para ello empleo una metodología mixta cualitativa y cuantitativa, de nivel exploratorio, a su vez para el recojo de datos empleo un cuestionario semiestructurado de 15 preguntas en una escala de tipo Likert. Sus principales resultados y conclusiones hicieron notar que la comunicación asertiva en la muestra en estudio se encuentra en un nivel adecuado ya que es directa y abierta, es decir este tipo de habilidad facilita las relaciones interpersonales entre los empleados, y por ende concede un clima laboral optimo, a su vez demostró estar vinculado con la satisfacción laboral y el nivel de motivación hacia el trabajo.

En igual noción en Venezuela, Gómez-Domínguez et al. (2017), investigó la pertinencia de la comunicación asertiva en el clima laboral de un establecimiento escolar en la ciudad de Zulia, para ello empleo un método de campo, de corte transicional de predominancia descriptiva, así mismo considero como sujetos de análisis a 76 personas, entre directivos y docentes, tomado mediante un muestreo aleatorio simple, a su vez para obtener la información a analizar considero aplicar un cuestionario de respuesta múltiple, que paso previamente por criterios de fiabilidad por consistencia interna y validez por juicio de expertos. Sus halagos y conclusiones infieren que el 57% de la muestra estudiada asume que el nivel de comunicación es de predominancia deficiente, lo cual a su vez conllevan a un clima laboral hostil y poco favorable, por lo tanto, se deben diseñar planes de mejorar y capacitación en miras de favorecer el desarrollo personal del capital humano perteneciente a la institución sujeta a análisis.

En el plano nacional, Salvador (2021), estudió la vinculación de las habilidades de comunicación asertiva y el entorno laboral (clima organizacional), en cerca de 64 personas, entre auxiliares de educación, directores y docentes de una dependencia educativa nacional situada en el distrito limeño de San Martín de Porres. Para ello siguió un esquema metodológico de tipo básico, no experimental – relacional de corte transversal y de predominancia cuantitativa. Además, como manera de recoger la información validaron y confiabilizaron dos cuestionarios uno para cada variable. La síntesis de sus resultados y conclusiones manifestaron que la comunicación asertiva es predictora del clima organizacional puesto que el valor de correlación rho es igual a .684, con un p valor menor a .05, así mismo, la sub

variables como la dimensión comunicación interpersonal y la comunicación organizacional de la conducta asertiva, se asocian con el clima organizacional ($\rho = .649$ y $\rho = .595$), con un p valor menor al margen de error permitido ($p < .05$) respectivamente.

En el mismo tiempo, Yavar (2021), investigo como la comunicación asertiva institucional está vinculada con el clima de algunas organizaciones de la red de salud en la Región Callao, Lima, para lo cual adopto un método cuantitativo, de pertinencia relacional y de características de medida transaccional, a su vez para lograr el propósito investigativo utilizó como forma de recolectar los datos una encuesta en su modalidad de cuestionario, el cual constaba de 32 preguntas en una escala de respuesta tipo Likert, este fue aplicado a 201 colaboradores de ambos sexos. Sus principales resultados y posteriores conclusiones recalcan que las variables sujetas a análisis están asociadas significativamente de modo positivo bajo y directo ($Rho = .364$; $p < .05$), con lo cual asumieron que un incorrecto estilo de comunicación asertiva está involucrado con el inadecuado clima de una organización, dado que la fuente principal de un entorno laborable sostenible y armonioso es la interrelación de sus trabajadores con sus pares y con los directivos.

Además, Quispe (2020), realizó un estudio para evidenciar los niveles y tipología de clima organizacional durante el aislamiento a causa del Covid-19, según la percepción de 100 educadores de dos escuelas ubicadas en el distrito Ventanilla, Callao. Para lo cual empleo una metodología de predominancia descriptiva – comparativa, no experimental, de carácter explícitamente cuantitativo, con un corte transversal, además, para el recojo de información empleo un cuestionario digitalizado de elaboración propia el cual paso por una evaluación simple de sus propiedades psicométricas. Sus principales resultados y conclusiones señalaron que el clima organizacional en las dos instituciones sujetas a análisis es aceptable con un 86%, concluyendo que no existe evidencia estadística y de consideración entre los niveles de clima laboral de una dependencia educativa pública y una privada, ya que el p valor obtenido es mayor a .05, con lo cual se asume que los factores como liderazgo, estilo de comunicación, organización y motivación no son diferentes en las dos instituciones, asumiendo que están además vinculadas entre sí.

También, Vilca (2019), estudió la pertinencia de la comunicación asertiva en el clima organizacional educativo de algunas instituciones de nivel secundario en la ciudad de Patambuco, Puno. Para ese propósito se basó en un esquema metodológico de predominancia cuantitativa, de esbozo no experimental de tipo básico, de nivel descriptivo - relacional, además, considero como unidades de análisis a 55 docentes, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios como modo de recoger los datos. De tal manera, este estudio en sus principales resultados y conclusiones resalta que las variables están asociadas de modo moderado, pero significativamente ($T_t= 4,92$; $r= .560$); en tal sentido, el nivel de comunicación se encontraba en un indicador porcentual de 52,1% considerado como regular, lo que concede la pertinencia de un clima organizacional educativo medio con un 48,1%, lo cual se revelada debido a que los docentes muestran actitudes negativas como la falta de identidad con la institución, conllevando a un clima laboral negativo esto se vivencia en su gran mayoría en las reuniones de trabajo institucional.

Así mismo, Gonzales (2018), ejecutó una investigación para establecer la posible relación entre la asertividad y clima laboral educativo en 167 docentes de una unidad ejecutiva local de Lima metropolitana, utilizando para ello un diseño metodológico cuantitativo, de predominancia no experimental, de nivel correlacional, así, mismo para el recojo de información emplearon una encuesta, sinterizados en dos cuestionarios uno para cada variable respectivamente, los cuales pasaron por validez por juicio de expertos y confiabilidad por alfa de Cronbach. Sus principales resultados y conclusiones, resaltan que las variables sujetas a análisis se asocian de manera directa y estadísticamente significativa dado que el valor Pearson fue de $r= .711$; $p<.05$, por lo tanto, asumieron que los niveles altos de comunicación asertiva conceden un adecuado y favorable clima laboral en el entorno educativo donde se realizó el estudio.

Al mismo tiempo, Bustos (2018), investigó como la comunicación asertiva está asociada al clima laboral educativo de 20 docentes de una institución al norte del litoral peruano, para ello empleó un método de nivel relacional, de características cuantitativas, y de corte transversal – básica, por otro lado, para el rejoy de la información desarrollo dos cuestionarios en escala Likert, uno para cada variable respectivamente los cuales tuvieron valores aceptables en cuanto a la validez y

confiabilidad. Sus principales resultados demostraron que el nivel predominante de comunicación organizacional asertiva y sus dimensiones se encuentra en un nivel regular (45%), y el nivel de clima organizacional y sus dimensiones fue regular (50%), además, demostraron que existe una significativa asociación estadística entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en la entidad sujeta a análisis ($r = .610^{**}$ y $p\text{-valor} = .000$).

En igual perspectiva, Torres (2017) indagó la posible asociación entre la comunicación asertiva con el clima laboral educativo en una institución ubicada en Lambayeque, Perú. Para ello utilizó una metodología de predominancia cuantitativa de características descriptivas- correlacionales, de diseño no experimental y de corte de transversal, así mismo, tomó como sujetos de análisis a 56 colaboradores inmersos en la plana educativa. Sus principales resultados asumieron que la comunicación asertiva es de predominancia baja con un 50% y el nivel de clima laboral es regular con un 39%. Finalmente, esta investigación concluyó que la comunicación asertiva se relaciona de manera significativa ($\rho = .161$; $p < .05$), pero baja con el clima laboral de la institución en estudio. Este resultado pudo evidenciar que un ambiente laboral adecuado y favorable depende en gran medida de un estilo de comunicación asertiva óptimo, siendo necesario al mismo tiempo que los colaboradores sientan pertinencia con la institución.

Además, Pérez (2021), estudió la asociación de la conducta asertiva de los docentes con el clima laboral en una institución educativa de Yantalo, Moyobamba, para ello empleó un método investigativo correlacional básico, de características cuantitativas, no experimental, y de predominancia de medida transversal, así mismo, consideraron como muestra a 22 profesores, a quienes se les aplicó dos cuestionarios en una escala de respuesta de tipo Likert por cada variable. Sus principales resultados y posteriores conclusiones aseguraron que existe una correlación directa, positiva y alta entre las dos variables sujetas a análisis ($\rho = .766$; $p < .05$), así mismo, la conducta asertiva del docente está vinculada con las dimensiones del clima laboral educativo dado que el coeficiente de correlación fluctuaba entre $\rho = .455$; y $.801$, para cada una de los componentes como motivación, cohesión de grupo y relaciones interpersonales.

Finalmente, Del Castillo y Córdova (2019), indagaron la posible relación de la comunicación asertiva interna con el clima laboral de 45 colaboradores de una dependencia hospitalaria en Tarapoto. Para ello, utilizaron una metodología de predominancia cuantitativa, de características descriptivas - correlacionales y de diseño no experimental, transversal, así mismo para recolectar los datos a estudiar emplearon como técnica la encuesta. Sus principales hallazgos y posteriores conclusiones aseguraron que el nivel de comunicación asertiva y clima laboral es de predominancia regular con un 36% y 35% respectivamente, además recalcan que existe una asociación positiva entre la comunicación interna asertiva y el clima laboral de la dependencia en análisis, dado que la comprobación estadística arrojó un valor de $r = .966$; $p < .05$, por lo tanto, asumen que, a un mejor nivel de comunicación, mejor será percibido el entorno de trabajo por ende el clima laboral será adecuado.

Por otro lado, en referencia a la revisión teórica, con frecuencia el **clima organizacional** es expresado también terminológicamente como clima laboral, el cual se concibe como una variable que está presente en cualquier tipo de organización, independiente del rubro o régimen en que se encuentre, y es fundado a partir de las sensaciones creencias, pensamientos y percepciones que distinguen los trabajadores en la ejecución de sus funciones y el entorno laboral circundante (Patterson et al., 2005, citado por Olaz, 2013).

En tal sentido, se comprende este constructo como un conglomerado de percepciones que poseen los empleados sobre el entorno organizacional, el cual puede ser determinado o influenciado por diversos factores intrínsecos e extrínsecos de la persona, tales como, la motivación, los estilos de liderazgo predisponentes, el estilo de comunicación interna, las condiciones laborales y físicas del entorno, entre otros, es decir una percepción negativa de los mismos, puede conllevar un clima desfavorable (Ancín y Espinosa, 2017).

En esa línea de ideas, es entendido como todas aquellas representaciones individuales del entorno laboral en donde se desenvuelven constantemente los trabajadores, de manera explicada son apreciaciones compartidas, de las normas, prácticas, políticas de trabajo y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales, en el cual se desenvuelve laboralmente un sujeto (Rivas, 2021).

De tal manera, las percepciones del clima pueden ser medibles, debido a que son inferencias propias del individuo sobre su ambiente de trabajo y sus deseos propios (Iglesias y Sánchez, 2015).

Conjuntamente, este constructo, es comprendido como el entorno o ambiente laboral intangible, donde prima el estilo de liderazgo y comunicación de los directivos, repercutiendo de modo favorable o desfavorable en los propósitos trazados. De tal manera, el desenvolvimiento de un trabajador no está condicionado tan solo por sus características y conocimientos personales, sino también por la manera que concibe a su ambiente de labores y por los componentes pertenecientes a toda organización como la ergonomía, prestaciones salariales, bonificaciones y demás (Brunet, 1987, citado por García et al., 2020).

Así mismo, es interpretado como la percepción que los colaboradores tienen de una organización (entorno y ambiente de trabajo), que incide de una u otra manera en el desempeño de sus labores (Bustos, 2019). En tal sentido, el clima organizacional está extremadamente emparentado con los posibles motivadores que perciben los colaboradores de una empresa. De tal modo, cuando los trabajadores se encuentren motivados o con un deseo grande por realizar sus labores, el ambiente de trabajo se torna favorable, ya que la gran mayoría de los empleados busca que los objetivos trazados sean cumplidos, por lo tanto, el nivel de satisfacción, interés, ánimo e interrelación entre los participantes será adecuada, además, su nivel de comunicación es más fluida, claro y coherente (Chiavenato, 2011, citado por Martínez et al., 2021)

Por lo tanto, se deduce por clima organizacional al conjunto de propiedades del entorno laboral de una organización descubiertos por los integrantes de ésta y que, influyen en la conducta inmediata de los colaboradores (Chiavenato, 2017). Entonces, el clima laboral es definido como la percepción que poseen cada uno de los trabajadores de una dependencia organizacional, es decir es la opinión que estos se forman sobre las cargas de trabajo, el estilo de liderazgo, la comunicación interna entre pares y superiores, y el sistema de recompensas y retribuciones económicas, entre otros factores que ejercen influencia directa o indirecta en el comportamiento y desempeño de las personas (Naranjo-Herrera et al., 2015).

En otra instancia, al explorar la variable clima organizacional desde algunos puntos teóricos y explicativos, se hicieron ya varios intentos por inferir las características, estructura y factores relacionales a este constructo, sin embargo, es a partir de los postulados y bosquejos teóricos de Quinn y Rohbraugh en 1983 sobre los modelos de efectividad organizacional, que se encamina el concepto y se mencionan tres características singulares y sencillas de las organizaciones, tales como, la orientación interna (los procesos efectuados y la valoración de los empleados), la flexibilidad (la diferenciación de los servicios y productos, y la descentralización), el control (integración de procesos y la centralización de acciones), y la orientación externa (referida al entorno y la competencia). El esquema representativo de estos factores, crea perspectivas de clima organizacional direccionadas a la innovación, las metas, el apoyo y el cumplimiento de reglas. (Vizcaya et al., 2017)

Por lo tanto, de lo anteriormente mencionado surgen cuatro proposiciones específicas que explican el comportamiento de las organizaciones y el particular el clima laboral. El proceso interno, vinculado con los procesos de control, con énfasis en la comunicación de la información y el discernimiento de metas organizacionales. También el sistema de apertura, direccionado por una predominante flexibilidad a cambios desde los valores externos, donde se plantean objetivos de adquisición de recursos, capital, crecimiento y apoyo externo. Así mismo, la racionalidad, el cual ajusta su postura en el control para mejorar los criterios de efectividad, eficiencia y productividad. Finalmente, las relaciones humanas, el cual centra sus acciones en preservar y mejorar el capital humano disponible como valor agregado (Olaz, 2013).

De tal manera, partiendo de la referencia teórica narrada y acompañada de la teoría bifactorial propuesta por Frederick Herzberg en 1987, el cual se basa también en los postulados anteriores, nace las dimensiones que explican el clima organizacional educativo. **Factores intrínsecos o factores de motivación;** estos guardan estrechos vínculos con la satisfacción de la persona, es decir con sus criterios internos, los cuales están encaminados por las experiencias de confort que los empleados perciben en su lugar de trabajo, nombrados también componentes motivacionales, por lo tanto, estos factores están vinculadas con la sensación de bienestar, la realización personal, el reconocimiento, etc. **Factores extrínsecos o**

factores de higiene; estos factores presentan estrechas asociaciones con las situaciones provenientes del exterior, lo que conlleva a la valoración del centro de trabajo, es decir a elementos implícitos en el entorno o contexto laboral. Estos componentes están en relación constante con las condiciones que se dan en la organización, como son, la remuneración, la seguridad y las tipologías o estilos de comunicación que pueden manifestar los trabajadores, ya que los sentimientos habitados en su entorno laboral establecen la apreciación del clima circundante (Parra et al., 2018; Salvador, 2021).

Por otro lado, para adentrarnos en el concepto de **comunicación asertiva**, es necesario conocer primero que es la comunicación organizacional, que es aquel proceso que permite o faculta la emisión y recepción de mensajes que se dan entre los segmentos de una organización (Velázquez, 2012). Además, de la concepción de asertividad, la cual es concebida como la habilidad social que permite a las personas relacionarse y expresar sus emociones, deseos, ideas y pensamientos de manera adecuada, sin ningún tipo de hostilidad y/o agresividad (Gómez-Domínguez et al., 2017).

En tal sentido, la comunicación asertiva es definida como aquella cualidad de una persona para poder expresar, en diversos contextos y circunstancias sentimientos, ideas, emociones, y pensamientos de modo correcto o equilibrado, sin causar malestar ni daño intencional (Cañas y Hernández, 2019), estimada además, como un estilo de comunicación personal positivo a la hora de relacionarse, la cual tiene que ver con la necesidad de expresar los sentimientos y emociones, respetando las ideas y pensamientos propios y de los demás (Salvador, 2021; Bustos, 2019), de tal manera, es un proceso complejo, multidimensional e indispensable para el progreso de las organizaciones (Ancín y Espinosa, 2017).

Por lo tanto, esta habilidad comunicativa al interior de una organización resulta ser una cualidad integradora, en especial para sus componentes y dependencias. Su capacidad de aplicación por parte de los directivos sobrelleva a acciones eficientes en la obtención de objetivos y metas a corto y largo plazo, los cuales deben ser cumplidos dentro de la organización en general (Sánchez y Ospina, 2019).

De acuerdo con lo mencionado, se puede inferir que las habilidades de comunicación asertiva de los trabajadores están presentes en equipos exitosos y

rendidores, ya que sus miembros se sienten libres para poder expresar sus ideas y opiniones, aporratando de alguna manera a la finalidad del grupo, mediante la proactividad y la creatividad. De tal manera, estos pueden comunicarse de manera abierta y directa con los miembros del equipo en todos sus niveles, esta comunicación es continua, franca y abierta, haciendo que se considere de algún modo la mejor solución posible ante retos y funciones, en base a cada uno de los derechos y necesidades de cada uno de los miembros (Gómez-Domínguez et al., 2017).

De tal manera, uno de los referentes teóricos que guía esta investigación es el modelo de comunicación organizacional productiva propuesto por Nosnik (2013) el cual se enmarca en inferir un proceso sistematizado de comunicación, que está conformado por los trabajadores de la organización sin importar su rango jerárquico, donde el acto comunicador puede ser bidireccional con cualquiera de los agentes inmiscuidos en el entorno laboral. Por lo tanto, la comunicación organizacional debe estar acorde con los objetivos, misión y visión de la entidad (Clavijo y Bustamante, 2019). Al mismo tiempo, esta investigación se basa en el postulado científico del modelo explicativo del asertividad de Alberti y Emmons en 1978, quien infiere que la persona asertiva esta direccionada a expresar sus ideas pensamientos de una buena manera, considerando sus propias insuficiencias o necesidades más esenciales, pero que ese comportamiento no genere daño alguno a su alrededor (Bustos, 2018).

En esta secuencia lógica las dimensiones de la comunicación asertiva están sintetizados en: **Comunicación interpersonal**; la cual está relacionada con las distintas maneras que las personas pueden expresar sus ideas, pensamientos u opiniones a otra persona o grupo de personas dentro de su entorno inmediato de labores. Y **Comunicación organizacional**; esta es definida como aquel proceso igualitario que acontece en un grupo de sujetos que comparten recados, funciones o información de trabajo, con el propósito explícito de lograr las metas u objetivos trazados en un equipo concerniente a una organización (Salvador, 2021; Bustos, 2018).

III. METODOLOGÍA

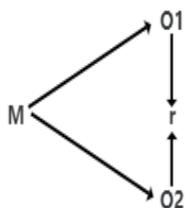
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Este estudio fue de tipología básica, debido a que pretendió ampliar el conocimiento científico de las variables en estudio, partiendo de su definición conceptual y operacional, hasta sus posibles asociaciones con otros constructos de similar categoría, extendiendo de ese modo su comprensión en referencia a su comportamiento. Además, se dice que este tipo de estudio no tiene aplicaciones prácticas inmediatas, por lo que pretender servir de guía para próximas investigaciones que busquen encontrar la posible solución a problemáticas manifiestas (Bernal, 2016). En tal sentido, la presente intentó ampliar el conocimiento de las variables clima organizacional y comunicación asertiva y como están asociadas entre sí, en especial en un entorno educativo.

3.1.2. Diseño de investigación

Este estudio empleó un esbozo no experimental dado que no pretendió manipular o estimular las variables, por el contrario, las analizó y observó tal como se manifestaron en una determinada realidad problemática, además fue de predominancia descriptiva correlacional, dado que pretendió cuantificar el grado o nivel de las variables en investigación para que a partir de ello se puedan realizar inferencias asociativas entre las mismas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Finalmente, utilizó un corte investigativo transversal dado que la evaluación del comportamiento de los constructos se especificó en un solo momento de tiempo (Manterola et al., 2019), es decir los instrumentos evaluativos sobre el clima organizacional y la comunicación asertiva fueron aplicados una sola vez. Su diseño representativo se muestra a continuación:



Dónde:

M = Muestra en estudio

O₁ = Clima organizacional

O₂ = Comunicación asertiva

r = Correlación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

V1: Clima organizacional

V2: Comunicación asertiva

Nota: la matriz de operacionalización de la variable se encuentra en Anexo 01

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**3.3.1. Población**

Se considera como población a todos los elementos, cosas o sujetos a estudiar los cuales tienen propiedades de interés para el investigador para ser considerados como tal, es decir son todas las unidades de análisis de un estudio en un momento de tiempo específico, así mismo, es establecida mediante criterios pre establecidos (Arias-Gómez et al., 2016). De tal manera, para este estudio la población estuvo conformada por 30 colaboradores de una institución educativa de la ciudad de Tarapoto, tomado aquello del Plan Educativo Institucional (PEI) 2019-2022.

Criterios de inclusión

- Docentes de ambos sexos contratados y nombrados en ejercicios de sus funciones en el año 2022.
- Auxiliares educativos, tanto de nivel inicial como de nivel primario.
- Docentes que cumplen con los roles directivos.

Criterios de exclusión

- Docentes que no accedan formar parte de este estudio voluntariamente.
- Docentes y especialistas externos que forman parte del apoyo educativo o acompañamiento pedagógico.

3.3.2. Muestra

La muestra es considerada como el sub conjunto representativo de la población, la cual es conformada por todas las unidades muestrales sometidas a análisis, estas deben ser seleccionados por criterios de inclusión y exclusión con las características que deben tener los elementos en observación proveniente definidos (Yuni & Urbano, 2014), en tal sentido para esta tesis se consideró como muestra a todos los elementos disponibles siendo esta la totalidad de la población es decir a los 30 colaboradores de una institución educativa perteneciente a la ciudad de Tarapoto, yaciendo está como una muestra censal.

3.3.3. Muestreo

Se conoce como muestreo a la técnica o procedimiento para obtener la muestra, en tal sentido para este estudio se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual estuvo guiado por el criterio del investigador (Hernández y Carpio, 2019), es decir, se seleccionaron a todos los sujetos tomados como población, que cumplan con características de interés para el estudio a los cuales se tiene acceso completo, y en el que las personas acceden voluntariamente para participar en el estudio. De tal modo se consideró como unidad de análisis a un colaborador de una institución educativa de la ciudad de Tarapoto en sus dos niveles (inicial y primaria).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Una técnica de recolección de datos es la estrategia, modo, proceso o actividad para obtener la información de una muestra (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). De tal manera, para este estudio se utilizó como técnica la encuesta en su modalidad virtual, ya que al usar esta técnica el investigador puede obtener los datos a estudiar de modo oportuno, mediante el planteamiento de interrogantes elaboradas en base a supuestos teóricos determinados en función a las variables que desea analizar (Useche et al., 2019).

3.4.2. Instrumentos

Los instrumentos que se manejaron para este trabajo investigativo son dos cuestionarios, ya que estos posibilitan fijar la atención en aspectos específicos de cada constructo, en base a una serie de preguntas esbozadas con anterioridad, los cuales podrán ser cuantificados mediante su escala valorativa de respuesta (Bernal, 2016).

En tal sentido, para la primera variable se utilizó el cuestionario sobre clima organizacional, creado por (Bustos, 2019), en la adaptación de Salvador (2021) la cual consta de dos dimensiones (Factores intrínsecos o factores de motivación y Factores extrínsecos o factores de higiene) organizados en 14 ítems, con una escala de respuesta múltiple de tipo Likert (siempre, a veces y nunca), cuantificando niveles mediante la sumatoria del total de los ítems.

Así mismo, para la segunda variable se utilizó el cuestionario sobre comunicación asertiva desarrollado por (Bustos, 2019), en la adaptación de Salvador (2021), sintetizados en 15 ítems, con dos dimensiones Comunicación interpersonal y Comunicación Organizacional, este cuestionario es resuelto en una escala de respuesta de tipo Likert (siempre, a veces y nunca), el puntaje final de la escala posibilita cuantificar la variable en niveles, mediante la suma total de sus ítems.

Validez

Para establecer la validez de los instrumentos se estableció mediante el juicio de expertos sobre la temática en estudio, mediante una estructura de evaluación que valoran la claridad, pertinencia y relevancia de los indicadores e ítems para cada uno de los cuestionarios, de tal manera, la índice concordancia fue estipulado por el coeficiente V de Aiken, el cual sugiere que mientras más cerca estén los resultados de 1, la validez de contenido será elevada.

De este modo, para el cuestionario sobre clima organizacional se obtuvo un coeficiente V de Aiken mayor a .98, el cual infiere que los ítems propuestos en las dimensiones poseen concordancia con el planteamiento teórico y fueron claros, relevantes y concisos para evaluar la variable. Por otro lado, para el

cuestionario sobre comunicación asertiva se obtuvo un coeficiente V de Aiken mayor a .99, con lo cual se asume que los ítems propuestos para valorar las dimensiones y la variable total es congruente con el modelo teórico. En resumen, los cuestionarios poseen una validez de contenido alta, y miden o que pretenden medir (ver anexos).

Confiabilidad

La confiabilidad de los cuestionarios se obtuvo mediante la aplicación de una prueba piloto a una unidad de análisis similar a la muestra en estudio (22 docentes), donde los valores de consistencia interna fueron determinados por el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, dado que las opciones de respuesta para ambos instrumentos son politómicas. Este coeficiente asume que valores superiores a .750 son considerados como un índice de consistencia interna elevado, es decir una confiabilidad adecuada.

Así, el coeficiente de confiabilidad, para el cuestionario sobre clima organizacional fue de $\alpha = .827$. Del mismo modo, para el cuestionario sobre comunicación asertiva el coeficiente de confiabilidad fue de $\alpha = .895$, estos indicadores demuestran que ambos instrumentos son fiables en un grado alto, es decir al ser replicados a muestras similares los resultados obtenidos no tendrán variabilidad significativa y serán precisos (ver anexos).

3.5. Procedimientos

Como primer paso, se realizó la búsqueda bibliográfica de información relevante para escenificar la realidad problemática internacional y nacional que reflejen las variables en estudio, de igual manera, para la escenificación teórica y los antecedentes previos a esta investigación. Posterior a ello se esquematizó el método investigativo a utilizar, partiendo de la formulación de objetivos e hipótesis, hasta la validación y confiabilidad de los instrumentos a emplear.

Después de lo antes mencionado, se solicitó una carta de autorización y presentación a la universidad César Vallejo filial Tarapoto con la finalidad de aplicar los instrumentos y recabar los datos a estudiar, seguidamente se procedió a escenificar los instrumentos investigativos en un formulario de google, con el propósito de aplicarlos para conseguir datos y así poder representar nuestros

objetivos, los cuales fueron descriptivos e inferenciales. Finalmente se procedió a describir los resultados, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para este estudio se empleó una metodología hipotética - deductiva netamente cuantitativa, valiéndose de la estadística inferencial y descriptiva, para identificar los niveles de clima organizacional y comunicación asertiva, y las posibles asociaciones entre ellas y sus competentes. De tal manera, se utilizó el Software Microsoft Excel 2018, las hojas de cálculo de google forms y el procesador estadístico SPSS v.25, con el cual además se obtuvieron la fiabilidad de los instrumentos y la normalidad de los datos para escoger una prueba de hipótesis paramétrica o no paramétrica según corresponda, así mismo, cabe destacar que los resultados estuvieron organizados mediante tablas y gráficos.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio no ostentó conflictos éticos ya que estuvo regido por el principio de confidencialidad, dado que los datos personales de la muestra, no serán revelados, asegurando de ese modo la privacidad y la protección de la información tomada, así mismo, estuvo guiado por el principio de beneficencia enarcado en líneas generales en mejorar la comprensión del fenómeno estudiando, para que a partir de ello se puedan formular planes de acción a problemas subyacentes, también, por el principio de no maleficencia, puesto que el desarrollo del trabajo investigativo no causa daño alguno, finalmente, estuvo regido por el principio de consentimiento informado, ya que los participante tomados como sujetos de estudio tuvieron el conocimiento en todo momento sobre el propósito investigativo, optando de ese modo participar voluntariamente en el estudio. En tal sentido, este estudio se enmarcó dentro de los compendios de la ética investigativa y bajo el Código de ética del Colegio de psicólogos del Perú. Así mismo, de acuerdo a la Asociación Americana de Psicología (APA) se respetó la propiedad intelectual de los autores tomados en la revisión literaria y mencionados en la investigación, ya que fueron correctamente citados utilizando las normas actuales correspondientes.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Niveles de percepción del clima organizacional y sus dimensiones

	Clima organizacional		Factores intrínsecos		Factores extrínsecos	
	N	%	N	%	N	%
Desfavorable	24	80%	24	80%	21	70%
Poco favorable	2	6.7%	2	6.7%	6	20%
Favorable	4	13.3%	4	13.3%	9	10%
Total	30	100%	30	100%	30	100%

Nota: N=muestra; Elaboración propia en base al procesamiento de datos SPSS- v.25

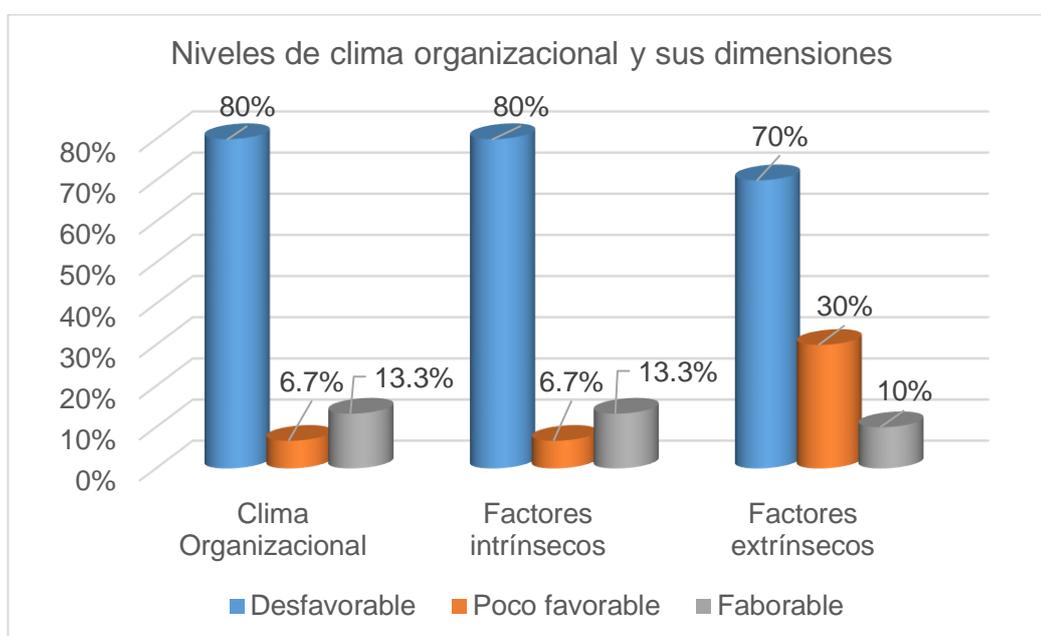


Gráfico 1: *Niveles de percepción del clima organizacional y sus dimensiones*

Nota: Elaborado en base a la Tabla 1

En la tabla y gráfico anterior podemos apreciar los niveles de clima organizacional y sus dimensiones según la percepción de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, donde el clima organizacional se descubre como desfavorable en un 80%, seguido del nivel favorable el cual tuvo un valor porcentual de 13.7%, finalmente el nivel poco favorable con un 6.7%. Asimismo, las dimensiones de dicha variable como son los factores intrínsecos e extrínsecos se encuentran principalmente en el nivel desfavorable con un 80% y 70% respectivamente.

Tabla 2

Niveles de comunicación asertiva y sus dimensiones

	Comunicación asertiva		Comunicación interpersonal		Comunicación organizacional	
	N	%	N	%	N	%
Inadecuada	25	83.3%	23	76.7%	21	76.7%
Poco adecuada	2	6.7%	4	13.3%	6	13.3%
Adecuada	3	10%	3	10%	9	10%
Total	30	100%	30	100%	30	100%

Nota: N=muestra; Elaboración propia en base al procesamiento de datos SPSS- v.25

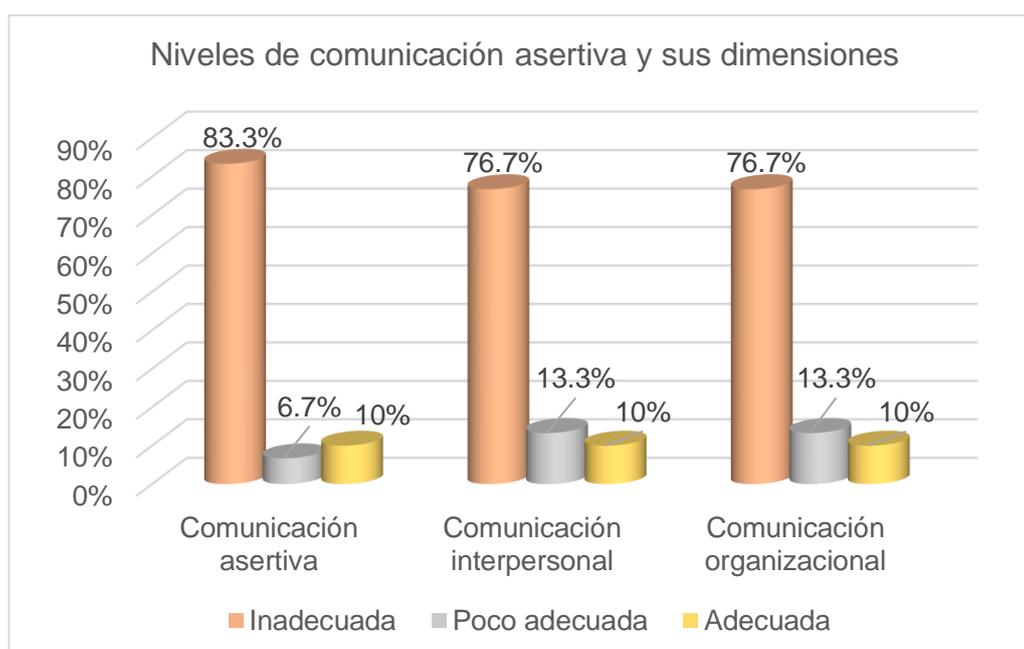


Gráfico 2: *Niveles de comunicación asertiva y sus dimensiones*

Nota: Elaborado en base a la Tabla 2

En la tabla y gráfico numero 2 podemos observar los niveles de comunicación asertiva y sus dimensiones en los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, en la cual tras procesar los datos se puede apreciar que el nivel predominante de comunicación asertiva es inadecuado con un 83.3%, seguido del nivel adecuado con un 10%, y en último lugar el nivel poco adecuado con un 6.7%. Además, las dimensiones comunicación interpersonal y comunicación organizacional comparten indicadores porcentuales igualitarios los cuales se encuentran principalmente en el nivel inadecuado con un 76.7%.

Tabla 3

Distribución de la normalidad de las puntuaciones del clima organizacional y comunicación asertiva

Variables	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
Clima organizacional	.684	30	<.001
Comunicación asertiva	.621	30	<.001
Comunicación Interpersonal	.703	30	<.001
Comunicación organizacional	.667	30	<.001

Nota: Elaborado en base al procesamiento de datos de SPSS- v. 25

En la tabla número 3, se puede observar la distribución de la normalidad de las puntuaciones del clima organizacional y comunicación asertiva junto con sus dimensiones, tomados de la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, aquello con la finalidad de identificar el estadístico adecuado (paramétrico o no paramétrico) que ayude a contrastar las hipótesis planteadas, de tal manera, debido a que la muestra fue menor a 50 sujetos se utilizó el estadístico Shapiro-Wilk, en el cual según el nivel de significancia observado ($p < .001$) para todas las variables, se asume que los datos siguen una distribución no normal, en ese sentido para corroborar las asociaciones entre las variables se emplea el estadístico no paramétrico de correlaciones Rho de Spearman.

Tabla 4

Coefficiente de Correlación entre el clima organizacional y la comunicación asertiva

		Comunicación asertiva
Clima organizacional	rho	.500**
	Sig.	.005
	N	30

Nota: rho= Coeficiente de correlación de Spearman; Sig= Significancia, N= muestra, **. La correlación es significativa en el nivel .001(bilateral).

En la tabla número 4 se evidencia la correlación entre el clima organizacional y la comunicación asertiva en los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, de tal manera, según el coeficiente de rho de Spearman, existe una correlación directa, positiva, moderada y estadísticamente significativa entre las variables ($\rho=.500^{**}$; $p= .005$), con lo cual se asume que mientras la comunicación asertiva sea inadecuada el ambiente de trabajo o clima organizacional se tornara desfavorable.

Tabla 5

Coeficiente de Correlación entre el clima organizacional y la comunicación interpersonal

		Comunicación interpersonal
Clima organizacional	rho	.519**
	Sig.	.003
	N	30

Nota: rho= Coeficiente de correlación de Spearman; Sig= Significancia, N= muestra, **. La correlación es significativa en el nivel .001(bilateral).

En la tabla anterior, se puede notar la relación existente entre el clima organizacional y la dimensión comunicación interpersonal de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, de tal modo, según el coeficiente rho de Spearman esta relación es directa, positiva, moderada y estadísticamente significativa ($\rho=.519^{**}$, $p= .003$). Es decir, una comunicación interpersonal adecuada entre los colaboradores concede un clima laboral favorable.

Tabla 6

Coefficiente de Correlación entre el clima organizacional y la comunicación organizacional

		Comunicación organizacional
Clima organizacional	rho	.354
	Sig.	.055
	N	30

Nota: rho= Coeficiente de correlación de Spearman; Sig= Significancia, N= muestra.

En la tabla número 6, se puede distinguir la relación existente entre el clima organizacional y la comunicación organizacional de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, dicha correlación según el coeficiente rho de Spearman es considerada como débil o baja (rho= .354), así mismo, esta asociación no es significativa dado que el p-valor excede el margen de error permitido (p= .055). Este resultado hace notar que el clima organizacional es complejo y esta direccionado por una serie de factores causales que no necesariamente están vinculadas con el nivel de comunicación organizacional.

V. DISCUSIÓN

Hoy en día resulta de gran relevancia analizar la valoración que tiene un colaborador sobre su ambiente laboral, en referencia a sus funciones, su relación con el equipo inmediato en el que se desenvuelve, y la comunicación que tiene con sus subordinados, pares y superiores, ya que esta interacción coexiste además con su estado emocional, por ende, puede afectar su desempeño laboral, y el cumplimiento de propósitos trazados, en cualquier tipo de organización.

Por tal motivo, surge el interés de investigar el estilo de comunicación asertiva y la pertenencia con clima organizacional en una institución educativa de la ciudad de Tarapoto, pues es importante que las organizaciones educativas coloquen una oportuna atención a este tema, dado que incide directamente en los aspectos emocionales y psíquicos de cualquier trabajador inclusive los docentes y, por ende, en cómo se desenvuelven para la realización de sus funciones en sus concernientes puestos de trabajo.

Por lo tanto, para dar respuesta al interés investigativo se propuso primero cuantificar los niveles de clima organizacional y comunicación asertiva en 30 colaboradores de una institución educativa en la ciudad de Tarapoto durante el 2022. Tras procesar los datos mediante la estadística descriptiva se pudo visibilizar que según la percepción de los colaboradores el clima organizacional se descubre como desfavorable en un 80%, seguido del nivel favorable el cual tuvo un valor porcentual de 13.7% y en último lugar el nivel poco favorable con un 6.7%. Así mismo, se pudo recabar que el nivel predominante de comunicación asertiva de los colaboradores es inadecuado con un 83.3%, seguido del nivel adecuado con un 10%, y en último lugar el nivel poco adecuado con un 6.7%.

Estos resultados son comparables con los obtenidos por Gómez-Domínguez et al. (2017), quienes estudiaron la pertinencia de la comunicación asertiva en el clima laboral de un establecimiento escolar en la ciudad de Zulia, encontrando que el 57% de la muestra estudiada asume que el nivel de comunicación es de predominancia deficiente, lo cual a su vez conllevan a un clima laboral hostil y poco favorable. Y con los encontrados por Torres (2017), quien indagó la posible asociación entre la comunicación asertiva con el clima laboral educativo en una institución ubicada en Lambayeque, Perú, descubriendo que la comunicación

asertiva es de predominancia baja con un 50% y el nivel de clima laboral es regular con un 39%.

Además, son semejantes a los obtenidos por Vilca (2019), quien estudió la pertinencia de la comunicación asertiva en el clima organizacional educativo de algunas instituciones de nivel secundario en la ciudad de Patambuco, Puno, logrando evidenciar que el nivel de comunicación se encontraba en un indicador porcentual de 52,1% considerado como regular, lo que concede la pertinencia de un clima organizacional educativo medio con un 48,1%. Estos resultados y posteriores comparaciones hacen notar que la comunicación asertiva está vinculada con el clima organizacional en cualquier organización educativa.

Por otro lado, después de identificar los niveles de las variables se procedió a resolver el objetivo general el cual fue establecer la relación existente entre el Clima organizacional y la Comunicación asertiva. Tras procesar los datos obtenidos de la aplicación de cuestionarios por Google Forms y utilizar la estadística inferencial se obtuvo que existe una correlación directa, positiva, moderada y estadísticamente significativa entre las variables ($\rho = .500^{**}$; $p = .005$), con lo cual se asume que mientras la comunicación asertiva sea inadecuada el ambiente de trabajo o clima organizacional se tornara desfavorable.

Estos resultados son comparables con los obtenidos por Lara (2021), quien realizó un estudio en Ecuador para verificar como se asocia la comunicación asertiva como instrumento para optimar el clima laboral educativo de algunas instituciones de Latacunga, descubriendo que la comunicación asertiva influye de modo significativo en el clima laboral educativo ($\rho = .824$; $p\text{-valor} < .05$). Así mismo son semejantes a los obtenidos por Salvador (2021), quien estudio la vinculación de las habilidades de comunicación asertiva y el entorno laboral en una institución educativa estatal ubicada en el distrito de San Martín de Porres, Lima, obteniendo que la comunicación asertiva es predictora del clima organizacional puesto que el valor de correlación ρ es igual a .684, con un p valor menor a .05.

Al mismo tiempo son emparejarles a los obtenidos por Gonzales (2018), quien realizó una investigación para establecer la posible relación entre la asertividad y clima laboral educativo en 167 docentes de una unidad ejecutiva local de Lima, descubriendo que las variables sujetas a análisis se asocian de manera directa y

estadísticamente significativa dado que el valor Pearson fue de $r = .711$; $p < .05$. También son semejantes a los recabados por Bustos (2018), quien investigó como la comunicación asertiva está asociada al clima laboral educativo de 20 docentes de una institución al norte del litoral peruano, demostrando que existe una significativa asociación estadística entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en la entidad sujeta a análisis ($r = .610^{**}$ y $p\text{-valor} = .000$).

También, se precisó también determinar la relación existente entre el clima organizacional y las dimensiones de la comunicación asertiva, descubriendo que el clima organizacional y la dimensión comunicación interpersonal, poseen una relación directa, moderada y estadísticamente significativa ($\rho = .519^{**}$, $p = .003$). Es decir, una comunicación interpersonal adecuada entre los colaboradores concede un clima laboral favorable o viceversa. Sin embargo, en cuanto a la relación existente entre el clima organizacional y la dimensión comunicación organizacional, existe una pertinencia débil o baja ($\rho = .354$), así mismo, esta asociación no es significativa dado que el $p\text{-valor}$ excede el margen de error permitido ($p = .055$). por lo tanto, este resultado hace notar que el clima organizacional es complejo y esta direccionado, también por una serie de factores causales que no necesariamente están vinculadas con el nivel de comunicación organizacional.

Estos resultados son comprables por los encontrados por Yavar (2021), quien investigo como la comunicación asertiva institucional está vinculada con el clima de algunas organizaciones en la Región Callao, encontrado que las variables sujetas a análisis están asociadas significativamente de modo positivo bajo y directo ($\rho = .364$; $p < .05$), con lo cual asumieron que un incorrecto estilo de comunicación asertiva está involucrado con el inadecuado clima de una organización, dado que la fuente principal de un entorno laborable sostenible y armonioso es la interrelación de sus trabajadores con sus pares y con los directivos. Así mismo son discutibles con los recabados por Salvador (2021), quien en su estudio detallado anteriormente encontró que las sub variables como son la dimensión comunicación interpersonal y la comunicación organizacional de la conducta asertiva, se asocian con el clima organizacional ($\rho = .649$ y $\rho = .595$), con un p valor menor al margen de error permitido ($p < .05$) respectivamente. En último lugar son contrarrestables con los obtenidos por Pérez (2021), quien estudió la asociación de la conducta asertiva de

los docentes con el clima laboral en una institución educativa de Yantaló, Moyobamba, descubriendo que el estilo de comunicación asertivo de los docentes está vinculado con las dimensiones del clima laboral educativo dado que el coeficiente de correlación fluctuaba entre $Rho = .455$; y $.801$, para cada una de los componentes como motivación, cohesión de grupo y relaciones interpersonales.

Finalmente, con suficiente evidencia estadística se puede asegurar que la comunicación asertiva adecuada o inadecuada esta estrechamente relacionada con el clima organizacional es decir este tipo de habilidad facilita las relaciones interpersonales entre los colaboradores de una institución educativa, y por ende concede un clima laboral óptimo y en su defecto como desfavorable. Además, cabe destacar que tras la revisión literaria sobre las variables estas fueron estudiadas ampliamente en diversos contextos y en especial en el plano educativo, los cuales están asociados a su vez con la satisfacción laboral y el nivel de motivación hacia el trabajo, por lo tanto, es recomendable para próximos investigadores examinar y vislumbrar aquellos contextos y situaciones laborales que reinciden claramente en la productividad individual y colectiva de los elementos empleados por una organización educativa, para que con ello se puedan formular planes de acción futuros, los cuales puedan ser agregados en el PEI (plan educativo institucional) de cualquier institución educativa.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se estableció que la relación existente entre el clima organizacional y la comunicación asertiva en los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto es directa, positiva, moderada y estadísticamente significativa ($\rho=.500^{**}$; $p= .005$), con lo que se asume que mientras comunicación asertiva sea inadecuada el ambiente de trabajo o clima organizacional se tornara desfavorable.
- 6.2. Se logró identificar que el nivel clima organización de una Institución Educativa de Tarapoto bajo la percepción de los colaboradores es en su mayoría desfavorable en un 80%, así mismo las dimensiones de dicha variable como son los factores intrínsecos e extrínsecos se encuentran principalmente en el nivel desfavorable con un 80% y 70% respectivamente.
- 6.3. Se logró identificar que el nivel predominante de comunicación asertiva en los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto es inadecuado en un 83.3%, conjuntamente, las dimensiones comunicación interpersonal y comunicación organizacional se encuentran en el nivel inadecuado con un 76.7%.
- 6.4. Se determinó que la relación existente entre el clima organizacional y la dimensión comunicación interpersonal de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, es directa, positiva, moderada y estadísticamente significativa ($\rho=.519^{**}$, $p= .003$). Es decir, una comunicación interpersonal adecuada entre los colaboradores concede un clima laboral favorable.
- 6.5. Se determinó que la relación existente entre el clima organizacional y la comunicación organizacional de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, es considerada como débil o baja ($\rho= .354$), así mismo, esta asociación no es significativa dado que el p-valor excede el margen de error permitido ($p= .055$).

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** A los directivos de la institución educativa fomentar el desarrollo de planes de acción para mejorar la comunicación asertiva en los colaboradores de la dependencia, puesto que se ha demostrado que una mejor comunicación asertiva posibilita la consecución de objetivos y un mejor clima laboral.
- 7.2.** A los docentes y colaboradores de la institución, participar en el desarrollo del plan de trabajo anual, para poder expresar sus necesidades, expectativas y metas, así mismo, posibles soluciones a un clima laboral hostil, ya que ello es el principio de una comunicación más eficaz y asertiva.
- 7.3.** A los padres de familia pertenecientes a la institución participar en las coordinaciones sobre convivencia escolar para que pueden aportar ideas y proponer el desarrollo de materiales educativos que faciliten mejorar los incentivos, recompensas y reconocimiento a los docentes y trabajadores de la institución puesto que resultan ser factores determinantes en la consecución de un clima organizacional favorable.
- 7.4.** A los dirigentes de la UGEL y DRE San Martín capacitar a los directivos de las instituciones educativas en estrategias de comunicación asertiva y el desarrollo de climas laborales adecuados, para que a partir de aquello puedan comenzar en la solución de problemáticas relacionadas.
- 7.5.** A futuros investigadores de pre y pos grado de la Universidad Cesar Vallejo ampliar el desarrollo de investigaciones relacionadas con la comunicación asertiva y clima organizacional en establecimientos educativos mediante diseños metodológicos experimentales, es decir el diseño e implementación de planes de acción para la solución de problemáticas sobre las variables, con ello se podrá avanzar en el desarrollo del conocimiento científico concerniente al ambiente educativo.

REFERENCIAS

- Ancín, I. y Espinosa, E. (2017). La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral: Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil. *PODIUM, Talento humano*, 2(1), 65-77. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6741949>.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (4ta ed.). Pearson Education.
- Bustos, B. (2018). *La comunicación asertiva como determinante en la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. Tumbes*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Piura, Perú]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42860/Bustos_BMD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Canales-Farah, A. M., López-Gómez, A. y Napán-Yactayo, A. (2021). Organizational Climate and Work Performance during Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(1), 125-142. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1217>.
- Cañas, D. y Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Praxis & Saber*, 10(24), 143-165. https://revistas.uptc.edu.co/index.php/praxis_saber/article/view/8936/8393
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw- Hill Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGRAW-HILL Interamericana Editores.
- Clavijo, J., y Bustamante, U. (2019). Comunicación asertiva y productiva: Casos de estudio en Manizales. *NOVUM, Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 1(9), 261-285. <https://www.redalyc.org/journal/5713/571360739013/html/>.

- Del Castillo, D. y Córdova, F. (2019). *La comunicación interna y su influencia en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú]. Repositorio UNSM. <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3496/ADMINISTRACION%20-%20David%20Steven%20del%20Castillo%20Naranjo%20%26%20Frank%20Silver%20C%C3%B3rdova%20Tello.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Delgado, P. (Noviembre de 19 de 2019). *Observatorio de Innovación educativa*. Obtenido de Cricis en la docencia: ¿por qué los profesores están abandonando las aulas?. <https://observatorio.tec.mx/edu-news/crisis-docencia>.
- García, G., Carrión, E. y Cárcamo, S. (2020). *Clima organizacional en instituciones educativas: Una revisión teórica*. [Tesis de grado, Universidad Peruana Union, Lima, Perú]. Repositorio UPEU. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3977/Grelly_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Gómez-Domínguez, M., Angulo, E. y González-Roa, R. (2017). Comunicación asertiva en el clima laboral de escuelas bolivarianas. *Revista Internacional de Investigación y Formación Educativa*, 1-28. <https://www.ensj.edu.mx/wp-content/uploads/2018/02/Comunicaci%C3%B3n-asertiva-en-el-clima-laboral-de-escuelas-bolivarianas.pdf>.
- Gonzales, F. P. (2018). *Asertividad y clima laboral en docentes de la Red 07*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Peru]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16404/Gonzales_TFP.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista ALERTA*, 2(1), 1-5. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.

- Iglesias, A. y Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 13(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000300002.
- Lara, L. (2021). La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas. *Sinergia Académica*, 4(1), 41-70. <https://doi.org/10.51736/sa.v4i1.50>.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P. y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>.
- Martínez, A., Cornelio, R. & Suárez, A. (2021). Assertive Communication to Improve the Working Climate in Public Organizations. *Hitos de las Ciencias Económico Administrativas*, 27(78), 276-293. <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4694/3603>.
- Naranjo-Herrera, C., Marín, S. y Paz, A. (2015). Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. *Revista Universidad y Empresa*, 17(28), 105-126. <http://dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.28.2015.05>
- Nosnik, A. (2013). *Teoría de la comunicación productiva*. Homo Sapiens.
- Olaz, A. (2013). El Clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*(56), 1-35. <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>
- Oyola, J. (2018). *La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa*. [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia]. Repository Javeriana. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/38433/La%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20y%20su%20efecto%20positivo%20para%20el%20%C3%A1rea%20de%20operaciones.pdf?sequence=1>
- Parra, C., Bayona, J. y Salamanca, T. (2018). Vigencia conceptual de los factores de la motivación: una perspectiva desde la teoría bifactorial propuesta por

- Herzberg. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 14(27), 25-52.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409658132008>
- Pérez, M. (2021). *Asertividad y clima laboral en los profesores de la institución educativa Dionisio Ocampo Chávez, Yantalo – 2020*. [Tesis de Maestría , Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64120/P%C3%A9rez_DM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, D. (2020). *Clima organizacional durante el aislamiento social de la pandemia COVID-19 en dos instituciones educativas de Ventanilla, Callao 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59064/Quispe_CDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivas, M. (2021). Gestión educativa y clima organizacional en instituciones educativas públicas de nivel de educación primaria de Huanta – Ayacucho. *Revista Educación*, 19(19), 60-6.
<http://revistas.unsch.edu.pe/revistasunsch/index.php/educacion/article/view/196/183>
- Salvador, Z. (2021). *Comunicación asertiva y clima organizacional en una Institución Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69577/Salvador_VZP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, K. y Ospina, Y. (2019). La comunicación Asertiva como función integradora de la práctica gerencial. *Colección Académica de Ciencias Sociales*, 1-27. <https://obgin.net/cursos/wp-content/uploads/2019/11/4-Comunicacion-asertiva.pdf>
- Torres, L. (2017). *La Comunicación asertiva y el Clima laboral en la Institución Educativa 27 de diciembre Lambayeque 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú]. Repositorio UNPRG.

[https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9131/Torres_Chicch%
c3%b3n_Lenin_Maotsetung.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9131/Torres_Chicch%c3%b3n_Lenin_Maotsetung.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19*. [Informe COVID-19 CEPAL – UNESCO]. Repositorio CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510_es.pdf

Useche, M., Artigas, W., Queipo, B. y Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Editorial Gente Nueva. https://www.researchgate.net/profile/Wileidys-Artigas-2/publication/344256464_Tecnicas_e_instrumentos_de_recoleccion_de_datos_Cuali-Cuantitativos/links/5f610c62a6fdcc1164157d76/Tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos-Cuali-Cuantitativos.pdf?origin

Vaquerano, A., Flores, M. y Morán, M. (2020). *¿Una aproximación al clima organizacional en las empresas de El Salvador bajo el contexto de la pandemia COVID-19*. [Informe técnico, Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, El Salvador]. Archivo digital. <https://uca.edu.sv/wp-content/uploads/2020/11/investigacion-uca-una-aproximacion-al-clima-organizacional-covid-19.pdf>

Velázquez, G. (2012). Impacto de la comunicación organizacional, en la competitividad y la vinculación de las empresas mexicanas con la universidad. *Recherches En Sciences De Gestion*, 3(90), 89-119. https://www.cairn.info/revue-recherches-en-sciences-de-gestion-2012-3-page-89.htm?try_download=1

Vilca, I. (2019). *Comunicación asertiva y Clima organizacional en las instituciones educativas secundarias del distrito de Patambuco - 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú]. Repositorio UNAP. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12261/Isidro_Vilca_Medina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vizcaya, T., Mujica, M., y Gásperi, R. (2017). La comunicación interna y el clima organizacional en la gestión de las instituciones Sanitarias. *Revista*

Venezolana de Salud Pública, 5(1), 39-49.
<https://revistas.uclave.org/index.php/rvsp/article/view/607/240>

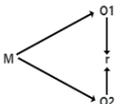
- Yavar, F. (2021). *Comunicación asertiva institucional y el Clima organizacional en la Dirección de Salud Red Bonilla - La Punta del Callao*. [Tesis de grado, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú]. Repositorio USMP. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8650/YAVAR_RF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yuni, J. y Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar: Recursos Metodológicos para la Preparación de Proyectos de Investigación* (2da ed.). Brujas. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/01/LIBRO-T%C3%A9cnicas-para-investigar-1.pdf>
- Zeta, A., Benites, C., Jiménez, R. y Abanto, L. (2020). Clima organizacional y liderazgo de servicio como antecedente de la satisfacción laboral en una institución educativa rural. *Revista Conrado*, 16(76), 113-122. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n76/1990-8644-rc-16-76-113.pdf>

Anexo 1: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V1: Clima organizacional	Percepción que los colaboradores tienen de una organización (entorno y ambiente de trabajo), que incide en el desempeño de sus labores (Bustos, 2019).	La variable se evaluara mediante el cuestionario sobre Clima organizacional creado por (Bustos, 2019), en la adaptación de Salvador (2021) la cual consta de dos dimensiones organizados en 14 ítems, con una escala de respuesta múltiple	Factores intrínsecos o factores de motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación para cooperar - Satisfacción por su desempeño - Compatibilidad con la misión y metas. - Compromiso 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	
			Factores extrínsecos o factores de higiene	<ul style="list-style-type: none"> - Valor a su trabajo - Acogimiento 	12, 13, 14	
V2: Comunicación asertiva	Estilo de comunicación personal positiva a la hora de relacionarse, la cual tiene que ver con los sentimiento y emociones, respetando las ideas y pensamientos propios y de los demás (Salvador, 2021; Bustos, 2019)	La variable se evaluará mediante el cuestionario sobre Comunicación asertiva creado por (Bustos, 2019), en la adaptación de Salvador (2021) la cual consta de dos dimensiones organizados en 15 ítems, con una escala de respuesta múltiple	Comunicación interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> - Comparten mensajes - Información honesta - Información oportuna - Congruencia - Democracia - Capacidad decisión - Integración 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Ordinal en escala tipo Likert
			Comunicación organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Lugar de trabajo - estrategias motivadoras - Respaldo - Responsabilidad - Reconocimiento 	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y Comunicación asertiva en los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos							
<p>Problema general ¿De qué manera se relaciona el Clima organizacional y la Comunicación asertiva en los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de clima organizacional de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de comunicación asertiva de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la dimensión comunicación interpersonal de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la dimensión comunicación organizacional de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación existente entre el Clima organizacional y la Comunicación asertiva en los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de percepción de clima organizacional de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022.</p> <p>Identificar el nivel de comunicación asertiva de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022.</p> <p>Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la dimensión comunicación interpersonal de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022.</p> <p>Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la dimensión comunicación organizacional de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022.</p>	<p>Hipótesis generales H₁: Existe relación directa y significativa entre el Clima organizacional y la Comunicación asertiva en los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022. H₀: No existe relación directa y significativa entre el Clima organizacional y la Comunicación asertiva en los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas H₁: El nivel de percepción de clima organizacional de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022, es desfavorable. H₂: El nivel de comunicación asertiva de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022, es inadecuado. H₃: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión comunicación interpersonal de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022. H₄: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión comunicación organizacional de los colaboradores de una Institución Educativa de Tarapoto, 2022.</p>	<p>Técnica Esta investigación considero utilizar la técnica de la encuesta en su modalidad virtual.</p> <p>Instrumentos Para este estudio se utiliza dos cuestionarios uno para cada variable respectivamente: Variable 1: Cuestionario sobre Clima organizacional creado por (Bustos, 2019), en la adaptación de Salvador (2021). Variable 2: Cuestionario sobre Comunicación asertiva creado por (Bustos, 2019), en la adaptación de Salvador (2021)</p>							
<p>Diseño de investigación Este estudio utilizará, un diseño investigativo no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal. Donde M = Muestra de estudio O₁= Clima organizacional O₂= Comunicación asertiva r = Relación</p> 	<p>Población y muestra</p> <p>Población: La población estará conformada por 30 colaboradores de una Institución Educativa ubicada en la ciudad de Tarapoto. Muestra: para este estudio se considera como muestra a la totalidad de la población siendo esta igual a 30 colaboradores, seleccionados aquellos por un muestreo no probabilístico por conveniencia.</p>	<p>Variables y dimensiones</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">V1: Clima organizacional</td> <td>Factores intrínsecos o factores de motivación</td> </tr> <tr> <td>Factores extrínsecos o factores de higiene</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">V2: Comunicación Asertiva</td> <td>Comunicación interpersonal</td> </tr> <tr> <td>Comunicación organizacional</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	V1: Clima organizacional	Factores intrínsecos o factores de motivación	Factores extrínsecos o factores de higiene	V2: Comunicación Asertiva	Comunicación interpersonal	Comunicación organizacional
Variables	Dimensiones									
V1: Clima organizacional	Factores intrínsecos o factores de motivación									
	Factores extrínsecos o factores de higiene									
V2: Comunicación Asertiva	Comunicación interpersonal									
	Comunicación organizacional									

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Clima organizacional

Burgos (2018)
Adaptación Salvador (2021).

Consigna: Estimados directivo, docentes y auxiliares, en este cuestionario se presentan enunciados relacionados al Clima Organizacional en la Institución educativa, léelas atentamente y piense en qué medida describen su percepción sobre su entorno laboral. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. Responde a todas las frases honestamente y sinceramente como mejor creas. Le agradecemos de ante mano su colaboración y le aseguramos que la información proporcionada será totalmente confidencial.

Nivel o modalidad: Inicial_ EBR () Primaria_ EBR () **Edad** :.....

Situación laboral: Nombrado () Contratado () **Fecha**

Intrusiones: Lea cada uno de los ítems y marque con una X su respuesta según la siguiente escala valorativa:

Nunca (N)		A veces (AV)		Siempre (S)		
1		2		3		
DIMENSIÓN 1: FACTORES INTRÍNECOS O FACTORES DE MOTIVACIÓN				N	AV	S
1	Se promueve la comunicación asertiva entre los miembros de la comunidad educativa.					
2	Los directivos utilizan estrategias motivadoras que estimulan su desempeño					
3	Se siente motivado a cooperar con las actividades de la institución educativa, por decisión propia.					
4	Culmina su jornada pedagógica satisfecho (a) de lo que ha realizado en la institución educativa					
5	Se siente acogido o integrado con sus compañeros de área					
6	Tiene tiempo suficiente para realizar los trabajos considerados en la institución educativa					
7	Tiene usted conocimiento de a quién y dónde dirigirse cuando tiene un problema relacionado a su labor					
8	Cree usted que su trabajo es compatible con la misión y los objetivos de la institución educativa					
9	Considera que las decisiones tomadas son las más acertadas.					
10	Los directivos consideran las opiniones del personal docente al momento de tomar las decisiones.					

11	Se siente comprometido (a) para alcanzar las metas establecidas.			
DIMENSIÓN 2: FACTORES EXTRÍNSECOS O FACTORES DE HIGIENE		N	AV	S
12	Considera usted que en esta institución educativa se valora su trabajo.			
13	Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y rendimiento			
14	La institución propicia actividades para el reconocimiento de los docentes y su labor.			

¡Gracia por su colaboración!

Cuestionario sobre Comunicación Asertiva

Burgos (2018)
Adaptación Salvador (2021).

Consigna: Estimados directivo, docentes y auxiliares, a continuación, se le presentan una serie de valoraciones sobre la Comunicación asertiva en la institución educativa, léelas atentamente y piense en qué medida describen su percepción sobre su entorno laboral. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. Responde a todas las frases honestamente y sinceramente como mejor creas. Le agradecemos de ante mano su colaboración y le aseguramos que la información proporcionada será totalmente confidencial.

Nivel o modalidad: Inicial_ EBR () Primaria_ EBR () **Edad** :.....

Situación laboral: Nombrado () Contratado () **Fecha**

Intrusiones: Lea cada uno de los ítems y marque con una X su respuesta según la siguiente escala valorativa:

	Nunca (N)	A veces (AV)	Siempre (S)		
	1	2	3		
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL			N	AV	S
1	Considera que los mensajes transmitidos por los directivos son claros a fin de que todo el personal lo comprenda de manera efectiva.				
2	Confía en que la información que transmiten los directivos de la institución es franca, honesta y auténtica				
3	Recibe de los directivos directrices oportunas sobre las actividades que le corresponde realizar.				
4	Recibe de los directivos información oportuna, clara y cordial, acerca de los resultados de la evaluación de tu desempeño en la institución				
5	Considera que existe congruencia entre lo que se planifica, se dice y se hace por parte de los directivos de la institución.				
6	Cuando existen diferentes opiniones o sugerencias, las autoridades motivan el consenso con democracia.				
7	Considera usted que el modelo de comunicación empleado por los directivos facilita la unificación de criterios entre todos los miembros de la institución educativa				
8	Puede decir "no" cuando le piden cosas pocas razonables.				

DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		Si	No	Si
9	El personal docente se identifica con los líderes de la Institución educativa			
10	Las normas y/o procedimientos a realizar son socializados con la comunidad educativa de manera positiva			
11	Considera que la comunicación entre directivos y docentes de la institución es fluida y consensual.			
12	Los directivos comunican a los docentes, líderes de áreas y equipos de gestión sobre las decisiones que asumen como parte de su función.			
13	Los directivos organizan actividades o designan comisiones que permitan la integración del personal docente a fin de que éstos compartan información.			
14	Considera usted que la comunicación externa en la institución educativa es en general cordial, respetuosa y positiva.			
15	En la institución educativa se evita filtrar y/o ocultar información, aun cuando ésta sea negativa y afecte el prestigio de la institución o de sus miembros.			

¡Gracia por su colaboración!

Anexo 4: Validez de los instrumentos

Evidencias de validez de contenido del Cuestionario sobre clima organizacional, mediante el criterio de jueces

Ítems	juez 1	juez 2	juez 3	juez 4	juez 5	Sx1	Mx	CVC1	Pei	CVC1C
Ítem 01	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 02	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 03	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 04	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 05	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 06	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 07	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 08	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 09	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 10	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 11	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 12	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
ítem 13	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
ítem 14	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
									V-Aiken Total	1.00

Evidencias de validez de contenido del Cuestionario sobre comunicación asertiva, mediante el criterio de jueces

Ítems	juez 1	juez 2	juez 3	juez 4	juez 5	Sx1	Mx	CVC1	Pei	CVC1C
Ítem 01	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 02	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 03	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 04	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 05	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 06	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 07	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 08	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 09	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 10	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 11	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
Ítem 12	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
ítem 13	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
ítem 14	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
ítem 15	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
									V-Aiken Total	1.00

Anexo 5: Certificados de validez de contenido



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FACTORES INTRÍNECOS O FACTORES DE MOTIVACIÓN								
1	Se promueve la comunicación asertiva entre los miembros de la comunidad educativa.	X		X		X		
2	Los directivos utilizan estrategias motivadoras que estimulan su desempeño	X		X		X		
3	Se siente motivado a cooperar con las actividades de la institución educativa, por decisión propia.	X		X		X		
4	Culmina su jornada pedagógica satisfecho (a) de lo que ha realizado en la institución educativa	X		X		X		
5	Se siente acogido o integrado con sus compañeros de área	X		X		X		
6	Tiene tiempo suficiente para realizar los trabajos considerados en la institución educativa	X		X		X		
7	Tiene usted conocimiento de a quién y dónde dirigirse cuando tiene un problema relacionado a su labor	X		X		X		
8	Cree usted que su trabajo es compatible con la misión y los objetivos de la institución educativa	X		X		X		
9	Considera que las decisiones tomadas son las más acertadas.	X		X		X		
10	Los directivos consideran las opiniones del personal docente al momento de tomar las decisiones.	X		X		X		
11	Se siente comprometido (a) para alcanzar las metas establecidas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FACTORES EXTRÍNECOS O FACTORES DE HIGIENE								
12	Considera usted que en esta institución educativa se valora su trabajo.	X		X		X		
13	Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y rendimiento	X		X		X		
14	La institución propicia actividades para el reconocimiento de los docentes y su labor.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **MBA. Luna Reategui, Anita**

DNI: 44427234

Especialidad del validador: **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

 Tarapoto, 04 de noviembre de 2021
Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FACTORES INTRÍNECOS O FACTORES DE MOTIVACIÓN								
1	Se promueve la comunicación asertiva entre los miembros de la comunidad educativa.	X		X		X		
2	Los directivos utilizan estrategias motivadoras que estimulan su desempeño	X		X		X		
3	Se siente motivado a cooperar con las actividades de la institución educativa, por decisión propia.	X		X		X		
4	Culmina su jornada pedagógica satisfecho (a) de lo que ha realizado en la institución educativa	X		X		X		
5	Se siente acogido o integrado con sus compañeros de área	X		X		X		
6	Tiene tiempo suficiente para realizar los trabajos considerados en la institución educativa	X		X		X		
7	Tiene usted conocimiento de a quién y dónde dirigirse cuando tiene un problema relacionado a su labor	X		X		X		
8	Cree usted que su trabajo es compatible con la misión y los objetivos de la institución educativa	X		X		X		
9	Considera que las decisiones tomadas son las más acertadas.	X		X		X		
10	Los directivos consideran las opiniones del personal docente al momento de tomar las decisiones.	X		X		X		
11	Se siente comprometido (a) para alcanzar las metas establecidas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FACTORES EXTRÍNECOS O FACTORES DE HIGIENE								
12	Considera usted que en esta institución educativa se valora su trabajo.	X		X		X		
13	Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y rendimiento	X		X		X		
14	La institución propicia actividades para el reconocimiento de los docentes y su labor.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuenta con suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Contreras Julián Rosa Mabel

DNI: 40035201

Especialidad del validador: Lic. en educación./ Mag. En Docencia Universitaria / Gestión del Talento Humano/ Dra. En Ciencias de la Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 04 de noviembre de 2021

Firma del Experto Informante.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FACTORES INTRÍNECOS O FACTORES DE MOTIVACIÓN								
1	Se promueve la comunicación asertiva entre los miembros de la comunidad educativa.	X		X		X		
2	Los directivos utilizan estrategias motivadoras que estimulan su desempeño	X		X		X		
3	Se siente motivado a cooperar con las actividades de la institución educativa, por decisión propia.	X		X		X		
4	Culmina su jornada pedagógica satisfecho (a) de lo que ha realizado en la institución educativa	X		X		X		
5	Se siente acogido o integrado con sus compañeros de área	X		X		X		
6	Tiene tiempo suficiente para realizar los trabajos considerados en la institución educativa	X		X		X		
7	Tiene usted conocimiento de a quién y dónde dirigirse cuando tiene un problema relacionado a su labor	X		X		X		
8	Cree usted que su trabajo es compatible con la misión y los objetivos de la institución educativa	X		X		X		
9	Considera que las decisiones tomadas son las más acertadas.	X		X		X		
10	Los directivos consideran las opiniones del personal docente al momento de tomar las decisiones.	X		X		X		
11	Se siente comprometido (a) para alcanzar las metas establecidas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FACTORES EXTRÍNECOS O FACTORES DE HIGIENE								
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Considera usted que en esta institución educativa se valora su trabajo.	X		X		X		
13	Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y rendimiento	X		X		X		
14	La institución propicia actividades para el reconocimiento de los docentes y su labor.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. DRA. KATIA ALEJANDRA DÁVALOS LA TORRE

DNI: 40393896

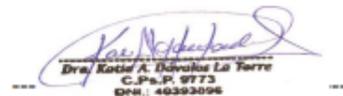
Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

05 de Noviembre del 2021



Dra. Katia A. Dávalos La Torre
C. Pa. P. 9173
DNI.: 40393896

Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ac
Ve a

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FACTORES INTRÍNSECOS O FACTORES DE MOTIVACIÓN								
1	Se promueve la comunicación asertiva entre los miembros de la comunidad educativa.	X		X		X		
2	Los directivos utilizan estrategias motivadoras que estimulan su desempeño	X		X		X		
3	Se siente motivado a cooperar con las actividades de la institución educativa, por decisión propia.	X		X		X		
4	Culmina su jornada pedagógica satisfecho (a) de lo que ha realizado en la institución educativa	X		X		X		
5	Se siente acogido o integrado con sus compañeros de área	X		X		X		
6	Tiene tiempo suficiente para realizar los trabajos considerados en la institución educativa	X		X		X		
7	Tiene usted conocimiento de a quién y dónde dirigirse cuando tiene un problema relacionado a su labor	X		X		X		
8	Cree usted que su trabajo es compatible con la misión y los objetivos de la institución educativa	X		X		X		
9	Considera que las decisiones tomadas son las más acertadas.	X		X		X		
10	Los directivos consideran las opiniones del personal docente al momento de tomar las decisiones.	X		X		X		
11	Se siente comprometido (a) para alcanzar las metas establecidas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FACTORES EXTRÍNSECOS O FACTORES DE HIGIENE								
12	Considera usted que en esta institución educativa se valora su trabajo.	X		X		X		
13	Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y rendimiento	X		X		X		
14	La institución propicia actividades para el reconocimiento de los docentes y su labor.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador. MG. JOEL PEREZ FLORES DNI: 41017697
Especialidad del validador: MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



MG. Joel Pérez Flores
CPPe N° 0348209

 Firma del Experto Informante.

Tarapoto, 04 de noviembre del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FACTORES INTRÍNECOS O FACTORES DE MOTIVACIÓN								
1	Se promueve la comunicación asertiva entre los miembros de la comunidad educativa.	X		X		X		
2	Los directivos utilizan estrategias motivadoras que estimulan su desempeño	X		X		X		
3	Se siente motivado a cooperar con las actividades de la institución educativa, por decisión propia.	X		X		X		
4	Culmina su jornada pedagógica satisfecho (a) de lo que ha realizado en la institución educativa	X		X		X		
5	Se siente acogido o integrado con sus compañeros de área	X		X		X		
6	Tiene tiempo suficiente para realizar los trabajos considerados en la institución educativa	X		X		X		
7	Tiene usted conocimiento de a quién y dónde dirigirse cuando tiene un problema relacionado a su labor	X		X		X		
8	Cree usted que su trabajo es compatible con la misión y los objetivos de la institución educativa	X		X		X		
9	Considera que las decisiones tomadas son las más acertadas.	X		X		X		
10	Los directivos consideran las opiniones del personal docente al momento de tomar las decisiones.	X		X		X		
11	Se siente comprometido (a) para alcanzar las metas establecidas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FACTORES EXTRÍNECOS O FACTORES DE HIGIENE								
12	Considera usted que en esta institución educativa se valora su trabajo.	X		X		X		
13	Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y rendimiento	X		X		X		
14	La institución propicia actividades para el reconocimiento de los docentes y su labor.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. MTRA. TANANTA VASQUEZ, HEYDI **DNI: 46042057**

Especialidad del validador: MAESTRA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Tarapoto, 04 de noviembre de 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL								
1	Considera que los mensajes transmitidos por los directivos son claros a fin de que todo el personal lo comprenda de manera efectiva.	X		X		X		
2	Confía en que la información que transmiten los directivos de la institución es franca, honesta y auténtica	X		X		X		
3	Recibe de los directivos directrices oportunas sobre las actividades que le corresponde realizar.	X		X		X		
4	Recibe de los directivos información oportuna, clara y cordial, acerca de los resultados de la evaluación de tu desempeño en la institución	X		X		X		
5	Considera que existe congruencia entre lo que se planifica, se dice y se hace por parte de los directivos de la institución.	X		X		X		
6	Cuando existen diferentes opiniones o sugerencias, las autoridades motivan el consenso con democracia.	X		X		X		
7	Considera usted que el modelo de comunicación empleado por los directivos facilita la unificación de criterios entre todos los miembros de la institución educativa	X		X		X		
8	Puede decir "no" cuando le piden cosas poco razonables.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL								
9	El personal docente se identifica con los líderes de la Institución educativa	X		X		X		
10	Las normas y/o procedimientos a realizar son socializados con la comunidad educativa de manera positiva	X		X		X		
11	Considera que la comunicación entre directivos y docentes de la institución es fluida y consensual.	X		X		X		
12	Los directivos comunican a los docentes, líderes de áreas y equipos de gestión sobre las decisiones que asumen como parte de su función.	X		X		X		
13	Los directivos organizan actividades o designan comisiones que permitan la integración del personal docente a fin de que éstos compartan información.	X		X		X		
14	Considera usted que la comunicación externa en la institución educativa es en general cordial, respetuosa y positiva.	X		X		X		
15	En la institución educativa se evita filtrar y/o ocultar información, aun cuando ésta sea negativa y afecte el prestigio de la institución o de sus miembros.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. MBA. Luna Reategui, Anita

DNI: 44427234

Especialidad del validador: MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Farapoto, 04 de noviembre de 2021
 Firma del Experto Informante.

Ac
Ve



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL								
1	Considera que los mensajes transmitidos por los directivos son claros a fin de que todo el personal lo comprenda de manera efectiva.	X		X		X		
2	Confía en que la información que transmiten los directivos de la institución es franca, honesta y auténtica	X		X		X		
3	Recibe de los directivos directrices oportunas sobre las actividades que le corresponde realizar.	X		X		X		
4	Recibe de los directivos información oportuna, clara y cordial, acerca de los resultados de la evaluación de tu desempeño en la institución	X		X		X		
5	Considera que existe congruencia entre lo que se planifica, se dice y se hace por parte de los directivos de la institución.	X		X		X		
6	Cuando existen diferentes opiniones o sugerencias, las autoridades motivan el consenso con democracia.	X		X		X		
7	Considera usted que el modelo de comunicación empleado por los directivos facilita la unificación de criterios entre todos los miembros de la institución educativa	X		X		X		
8	Puede decir "no" cuando le piden cosas poco razonables.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL								
9	El personal docente se identifica con los líderes de la institución educativa	X		X		X		
10	Las normas y/o procedimientos a realizar son socializados con la comunidad educativa de manera positiva	X		X		X		
11	Considera que la comunicación entre directivos y docentes de la institución es fluida y consensual.	X		X		X		
12	Los directivos comunican a los docentes, líderes de áreas y equipos de gestión sobre las decisiones que asumen como parte de su función.	X		X		X		
13	Los directivos organizan actividades o designan comisiones que permitan la integración del personal docente a fin de que éstos compartan información.	X		X		X		
14	Considera usted que la comunicación externa en la institución educativa es en general cordial, respetuosa y positiva.	X		X		X		
15	En la institución educativa se evita filtrar y/o ocultar información, aun cuando ésta sea negativa y afecte el prestigio de la institución o de sus miembros.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuenta con suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Contreras Julián Rosa Mabel

DNI: 40035201

Especialidad del validador: Lic. en educación./ Mag. En Docencia Universitaria / Gestión del Talento Humano/ Dra. En Ciencias de la Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 04 de noviembre de 2021

Firma del Experto Informante.



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL								
1	Considera que los mensajes transmitidos por los directivos son claros a fin de que todo el personal lo comprenda de manera efectiva.	X		X		X		
2	Confía en que la información que transmiten los directivos de la institución es franca, honesta y auténtica.	X		X		X		
3	Recibe de los directivos directrices oportunas sobre las actividades que le corresponde realizar.	X		X		X		
4	Recibe de los directivos información oportuna, clara y cordial, acerca de los resultados de la evaluación de tu desempeño en la institución.	X		X		X		
5	Considera que existe congruencia entre lo que se planifica, se dice y se hace por parte de los directivos de la institución.	X		X		X		
6	Cuando existen diferentes opiniones o sugerencias, las autoridades motivan el consenso con democracia.	X		X		X		
7	Considera usted que el modelo de comunicación empleado por los directivos facilita la unificación de criterios entre todos los miembros de la institución educativa.	X		X		X		
8	Puede decir "no" cuando le piden cosas poco razonables.							
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL								
9	El personal docente se identifica con los líderes de la Institución educativa.	X		X		X		
10	Las normas y/o procedimientos a realizar son socializados con la comunidad educativa de manera positiva.	X		X		X		
11	Considera que la comunicación entre directivos y docentes de la institución es fluida y consensual.	X		X		X		
12	Los directivos comunican a los docentes, líderes de áreas y equipos de gestión sobre las decisiones que asumen como parte de su función.	X		X		X		
13	Los directivos organizan actividades o designan comisiones que permitan la integración del personal docente a fin de que éstos compartan información.	X		X		X		
14	Considera usted que la comunicación externa en la institución educativa es en general cordial, respetuosa y positiva.	X		X		X		
15	En la institución educativa se evita filtrar y/o ocultar información, aun cuando ésta sea negativa y afecte el prestigio de la institución o de sus miembros.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **DRA. KATIA ALEJANDRA DÁVALOS LA TORRE**

DNI: 40393896

Especialidad del validador: **DOCTORA EN EDUCACIÓN**

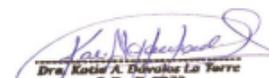
05 de noviembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados



Dra. Katia A. Dávalos La Torre
C.Ps.P. 9775
DNI: 40393896

Ac
Ve

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL								
1	Considera que los mensajes transmitidos por los directivos son claros a fin de que todo el personal lo comprenda de manera efectiva.	X		X		X		
2	Confía en que la información que transmiten los directivos de la institución es franca, honesta y auténtica.	X		X		X		
3	Recibe de los directivos directrices oportunas sobre las actividades que le corresponde realizar.	X		X		X		
4	Recibe de los directivos información oportuna, clara y cordial, acerca de los resultados de la evaluación de tu desempeño en la institución.	X		X		X		
5	Considera que existe congruencia entre lo que se planifica, se dice y se hace por parte de los directivos de la institución.	X		X		X		
6	Cuando existen diferentes opiniones o sugerencias, las autoridades motivan el consenso con democracia.	X		X		X		
7	Considera usted que el modelo de comunicación empleado por los directivos facilita la unificación de criterios entre todos los miembros de la institución educativa.	X		X		X		
8	Puede decir "no" cuando le piden cosas poco razonables.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL								
9	El personal docente se identifica con los líderes de la institución educativa.	X		X		X		
10	Las normas y/o procedimientos a realizar son socializados con la comunidad educativa de manera positiva.	X		X		X		
11	Considera que la comunicación entre directivos y docentes de la institución es fluida y consensual.	X		X		X		
12	Los directivos comunican a los docentes, líderes de áreas y equipos de gestión sobre las decisiones que asumen como parte de su función.	X		X		X		
13	Los directivos organizan actividades o designan comisiones que permitan la integración del personal docente a fin de que éstos compartan información.	X		X		X		
14	Considera usted que la comunicación externa en la institución educativa es en general cordial, respetuosa y positiva.	X		X		X		
15	En la institución educativa se evita filtrar y/o ocultar información, aun cuando ésta sea negativa y afecte el prestigio de la institución o de sus miembros.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. MG. JOEL PEREZ FLORES DNI: 41017697

Especialidad del validador: MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados



 MG. Joel Pérez Flores
 CPPe N° 0348209
 Firma del Experto Informante.

Tarapoto, 04 de noviembre del 2021



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL								
1	Considera que los mensajes transmitidos por los directivos son claros a fin de que todo el personal lo comprenda de manera efectiva.	X		X		X		
2	Confía en que la información que transmiten los directivos de la institución es franca, honesta y auténtica	X		X		X		
3	Recibe de los directivos directrices oportunas sobre las actividades que le corresponde realizar.	X		X		X		
4	Recibe de los directivos información oportuna, clara y cordial, acerca de los resultados de la evaluación de tu desempeño en la institución	X		X		X		
5	Considera que existe congruencia entre lo que se planifica, se dice y se hace por parte de los directivos de la institución.	X		X		X		
6	Cuando existen diferentes opiniones o sugerencias, las autoridades motivan el consenso con democracia.	X		X		X		
7	Considera usted que el modelo de comunicación empleado por los directivos facilita la unificación de criterios entre todos los miembros de la institución educativa	X		X		X		
8	Puede decir "no" cuando le piden cosas poco razonables.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL								
9	El personal docente se identifica con los líderes de la institución educativa	X		X		X		
10	Las normas y/o procedimientos a realizar son socializados con la comunidad educativa de manera positiva	X		X		X		
11	Considera que la comunicación entre directivos y docentes de la institución es fluida y consensual.	X		X		X		
12	Los directivos comunican a los docentes, líderes de áreas y equipos de gestión sobre las decisiones que asumen como parte de su función.	X		X		X		
13	Los directivos organizan actividades o designan comisiones que permitan la integración del personal docente a fin de que éstos compartan información.	X		X		X		
14	Considera usted que la comunicación externa en la institución educativa es en general cordial, respetuosa y positiva.	X		X		X		
15	En la institución educativa se evita filtrar y/o ocultar información, aun cuando ésta sea negativa y afecte el prestigio de la institución o de sus miembros.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. MTRA. TANANTA VASQUEZ, HEYDI

DNI: 46042057

Especialidad del validador: MAESTRA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Tarapoto, 04 de noviembre de 2021

Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos

Coeficiente de confiabilidad por Alfa de Cronbach de los instrumentos N=22

Variable	Alfa α	N de ítems
Cuestionario sobre clima organizacional	.827	14
Cuestionario sobre Comunicación asertiva	.895	15

Nota: Elaboración propia base a la prueba piloto; N= muestra.

Anexo 7: Base de datos

Clima organizacional	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	Clima Total	Nivel	D1_Factores intrínsecos	CO-D1-Nivel	D2_Factores extrínsecos	CO-D2-Nivel
Colaborador 1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	23	Desfavorable	18	Desfavorable	5	Desfavorable
Colaborador 2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	35	Favorable	27	Favorable	8	Favorable
Colaborador 3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	Desfavorable	13	Desfavorable	3	Desfavorable
Colaborador 4	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	21	Desfavorable	16	Desfavorable	5	Desfavorable
Colaborador 5	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	Favorable	30	Favorable	9	Favorable
Colaborador 6	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	23	Desfavorable	17	Desfavorable	6	Poco favorable
Colaborador 7	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	21	Desfavorable	16	Desfavorable	5	Desfavorable
Colaborador 8	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	25	Poco Favorable	19	Poco Favorable	6	Poco favorable
Colaborador 9	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	19	Desfavorable	16	Desfavorable	3	Desfavorable
Colaborador 10	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	19	Desfavorable	14	Desfavorable	5	Desfavorable
Colaborador 11	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	21	Desfavorable	17	Desfavorable	4	Desfavorable
Colaborador 12	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	22	Desfavorable	18	Desfavorable	4	Desfavorable
Colaborador 13	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	20	Desfavorable	16	Desfavorable	4	Desfavorable
Colaborador 14	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	20	Desfavorable	16	Desfavorable	4	Desfavorable
Colaborador 15	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	37	Favorable	28	Favorable	9	Favorable
Colaborador 16	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	22	Desfavorable	18	Desfavorable	4	Desfavorable
Colaborador 17	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	21	Desfavorable	17	Desfavorable	4	Desfavorable
Colaborador 18	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	21	Desfavorable	18	Desfavorable	3	Desfavorable
Colaborador 19	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	21	Desfavorable	15	Desfavorable	6	Poco favorable
Colaborador 20	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	21	Desfavorable	16	Desfavorable	5	Desfavorable
Colaborador 21	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	24	Poco Favorable	19	Poco Favorable	5	Desfavorable
Colaborador 22	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	21	Desfavorable	16	Desfavorable	5	Desfavorable
Colaborador 23	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	21	Desfavorable	18	Desfavorable	3	Desfavorable
Colaborador 24	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	22	Desfavorable	18	Desfavorable	4	Desfavorable
Colaborador 25	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	20	Desfavorable	17	Desfavorable	3	Desfavorable
Colaborador 26	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	20	Desfavorable	15	Desfavorable	5	Desfavorable
Colaborador 27	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	20	Desfavorable	16	Desfavorable	4	Desfavorable
Colaborador 28	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	38	Favorable	32	Favorable	6	Poco favorable
Colaborador 29	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	23	Desfavorable	17	Desfavorable	6	Poco favorable
Colaborador 30	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	23	Desfavorable	17	Desfavorable	6	Poco favorable

Comunicación Asertiva	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	Comunicación Total	Nivel	D1_Comunicación interpersonal	CA-D1-Nivel	D2_Comunicación organizacional	CA-D2-Nivel
Colaborador 1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	23	Inadecuada	12	Inadecuada	11	Inadecuada
Colaborador 2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	24	Inadecuada	13	Inadecuada	11	Inadecuada
Colaborador 3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	23	Inadecuada	13	Inadecuada	10	Inadecuada
Colaborador 4	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	26	Poco aceduaca	14	Poco Adecuada	12	Poco adecuada
Colaborador 5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	43	Adecuada	23	Aceduaca	20	Adecuada
Colaborador 6	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	24	Inadecuada	13	Inadecuada	11	Inadecuada
Colaborador 7	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	22	Inadecuada	12	Inadecuada	10	Inadecuada
Colaborador 8	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	21	Inadecuada	10	Inadecuada	11	Inadecuada
Colaborador 9	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	20	Inadecuada	10	Inadecuada	10	Inadecuada
Colaborador 10	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	22	Inadecuada	11	Inadecuada	11	Inadecuada
Colaborador 11	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	21	Inadecuada	12	Inadecuada	9	Inadecuada
Colaborador 12	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	22	Inadecuada	12	Inadecuada	10	Inadecuada
Colaborador 13	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	21	Inadecuada	11	Inadecuada	10	Inadecuada
Colaborador 14	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	26	Poco aceduaca	14	Poco Adecuada	12	Poco adecuada
Colaborador 15	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	40	Adecuada	21	Aceduaca	19	Adecuada
Colaborador 16	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	22	Inadecuada	13	Inadecuada	9	Inadecuada
Colaborador 17	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	22	Inadecuada	12	Inadecuada	10	Inadecuada
Colaborador 18	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	21	Inadecuada	12	Inadecuada	9	Inadecuada
Colaborador 19	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	22	Inadecuada	11	Inadecuada	11	Inadecuada
Colaborador 20	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	21	Inadecuada	11	Inadecuada	10	Inadecuada
Colaborador 21	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	24	Inadecuada	13	Inadecuada	11	Inadecuada
Colaborador 22	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	25	Inadecuada	14	Poco Adecuada	11	Inadecuada
Colaborador 23	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	23	Inadecuada	13	Inadecuada	10	Inadecuada
Colaborador 24	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	25	Inadecuada	13	Inadecuada	12	Poco adecuada
Colaborador 25	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	24	Inadecuada	12	Inadecuada	12	Poco adecuada
Colaborador 26	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	20	Inadecuada	11	Inadecuada	9	Inadecuada
Colaborador 27	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	21	Inadecuada	11	Inadecuada	10	Inadecuada
Colaborador 28	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	39	Adecuada	22	Aceduaca	17	Adecuada
Colaborador 29	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	24	Inadecuada	15	Poco Adecuada	9	Inadecuada
Colaborador 30	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	23	Inadecuada	13	Inadecuada	10	Inadecuada

Anexo 8: Autorización para el uso de los instrumentos

Los instrumentos fueron elaborados por Burgos (2018) y Adaptados por Salvador (2021), en sus estudios sobre clima organizacional y comunicación asertiva respectivamente, son de acceso libre para la comunidad científica y no se requiere autorización para su uso, tal como se muestra en el siguiente print de pantalla y el enlace concerniente:



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Comunicación asertiva y clima organizacional en una Institución
Educativa pública de San Martín de Porres – Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Salvador Villalobos, Zoraida Patricia (ORCID: [0000-0001-8524-4722](https://orcid.org/0000-0001-8524-4722))

ASESOR:

Dr. Fernando Antonio Flores Limo (ORCID: [0000-0002-5494-9794](https://orcid.org/0000-0002-5494-9794))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

Anexo 8: Instrumento Ficha técnica de clima organizacional

Cuestionario Clima organizacional Ficha técnica

DATOS INFORMATIVOS:

Nombre	: Cuestionario sobre Comunicación asertiva
Autora	: Melba Bustos Bustos (2019)
Adaptación	: Zoraida Patricia Salvador Villalobos (2021)
Ámbito de aplicación	: Alcance a nivel local, para profesores, auxiliares y directivos de la IE Fe y Alegria 2 SMP
Número de ítems	: 14
Escala	: Ordinal
Categorías	: 3 = siempre / 2 = A veces / 1 = Nunca
Niveles de rango	: Favorable – Poco favorable – Desfavorable
Confiabilidad	: Alfa de Cronbach 0,831
Forma de Aplicación	: Individual – Virtual por formulario de Google
Duración de la aplicación	: Promedio de 15 minutos
Dimensiones	: Factores intrínsecos o factores de motivación Factores extrínsecos o factores de higiene

OBJETIVO:

Evaluar el nivel del clima organizacional en los docentes de la Institución Educativa

CAPACIDADES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:

1. Factores intrínsecos o factores de motivación:

- Se muestra motivado por cooperar en actividades de la Institución
- Se siente satisfecho por su desempeño docente
- Se siente compatible con la misión y los objetivos de la Institución educativa
- Se siente comprometidos por alcanzar las metas establecidas

2. Factores extrínsecos:

- Se siente acogido por su compañeros de área / grado / ciclo
- Considera que la Institución valora su trabajo

Cuestionario Comunicación Asertiva Ficha técnica

Datos Informativos:

Nombre	: Cuestionario sobre Comunicación asertiva
Autora	: Melba Bustos Bustos (2019)
Adaptación	: Zoraida Patricia Salvador Villalobos (2021)
Ámbito de aplicación	: Alcance a nivel local, para profesores, auxiliares y directivos de la IE Fe y Alegria 2 SMP
Número de ítems	: 15
Escala	: Ordinal
Categorías	: 3 = siempre / 2 = A veces / 1 = Nunca
Niveles de rango	: Adecuada – Poco adecuada – Inadecuada
Confiabilidad	: Alfa de Cronbach 0,820
Forma de Aplicación	: Individual – Virtual por formulario de Google
Duración de la aplicación	: Promedio de 15 minutos
Dimensiones	: Comunicación interpersonal Comunicación organizacional

Objetivo:

Evaluar el nivel de la Comunicación asertiva

Dimensiones de Comunicación Asertiva

2. Comunicación interpersonal:

- Se comparten mensajes o comunicados claros
- Se emiten información honesta y transparente
- Se emite información oportuna
- Existe congruencia entre lo que se planifica, se dice y se hace
- Se promueve la motivación con democracia
- Existe la capacidad de decir "no" cuando se piden cosas pocos razonables
- Se permite la integración de toda la comunidad educativa

2. Comunicación organizacional:

- Se considera que la I.E. es un buen lugar de trabajo desde la virtualidad
- Se utilizan estrategias motivadoras que estimulan el desempeño laboral
- Se siente respaldado cuando se presenta alguna dificultad
- Muestra responsabilidad en cumplir los estándares de desempeño y rendimiento
- La institución reconoce a los docentes por su labor

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69577/Salvador_VZP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 9: Constancias y permisos



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Institución Educativa N° 0017 Julio Mario Ruiz Zamora	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Lic. Hildebrando García Paredes	DNI: 01135034

Consentimiento:

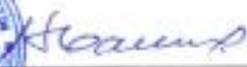
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Clima Organizacional y Comunicación Asertiva En Los Docentes de una Institución Educativa Tarapoto – 2021	
Nombre del Programa Académico:	
Facultad de Ciencias de la Salud / Escuela Profesional de Psicología	
Autores:	DNI:
Falcon Mori, Lucinda	72930099
Ibañez Flores Miriam Alexandra	71721576

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Tarapoto, 05 de noviembre de 2021




Lic. Hildebrando García Paredes
Director
I.E. N°0017 Julio Mario Ruiz Zamora

(*): Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato al nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

CONSTANCIA DE APLICACIÓN **DE INSTRUMENTOS**

El Director de la Institución Educativa N°0017 Julio Mario Ruiz Zamora, de la provincia y Región de San Martín:

HACE CONSTAR:

Que las estudiantes, **IBAÑEZ FLORES, Mirian Alexandra**, con DNI: 71721576 y **FALCON MORÍ, Lucinda**, con DNI:72930099, del XI ciclo de la Escuela profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo – Tarapoto, han aplicado los instrumentos de investigación: Cuestionario Clima Organizacional y Cuestionario Comunicación Asertiva, en una muestra de 30 docentes, administrativos y directivos, de la institución educativa en mención, en el mes de marzo de 2022, en el marco de la ejecución de su Proyecto de Investigación Titulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE TARAPOTO, 2022.**

Se expide el presente a solicitud de las interesadas para los fines que crean convenientes.

Tarapoto, 15 de abril de 2022

Atentamente

 **GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN**
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN SAN MARTIN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN MARTIN
I.E. 00017 - JULIO MARIO RUIZ ZAMORA

Prof. HILDEBRANDO GARCÍA PAREDES
DIRECTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, JANINA SAAVEDRA MELENDEZ, docente de la FACULTAD DE HUMANIDADES de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE TARAPOTO, 2022", cuyos autores son FALCON MORI LUCINDA, IBAÑEZ FLORES MIRIAM ALEXANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 15 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JANINA SAAVEDRA MELENDEZ DNI: 70761493 ORCID: 0000-0002-7571-7271	Firmado electrónicamente por: JASAAVEDRAME el 04-08-2022 21:22:21

Código documento Trilce: TRI - 0347199