



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima laboral y Asertividad en trabajadores del Gobierno regional de
Apurímac**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTOR:

Talaverano Chiclla, Jonathan (orcid.org/0000-0002-1074-0374)

ASESOR:

Dr. Concha Huarcaya, Manuel Alejandro (orcid.org/0000-0002-8564-7537)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

Línea de responsabilidad social universitaria:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

LIMA-PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mi Madre, que es la que me ha apoyado siempre en todo y en los momentos en las que la he necesitado.

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por darme un día más de vida Siempre, segundo a los mentores quienes son los que nos brindan la información necesaria para nuestra formación académica.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población y muestra	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	46

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar la correlación entre clima laboral y asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac, 2022. El enfoque del estudio es cuantitativo, su tipo descriptivo, No experimental de corte transversal, de diseño correlacional, La población de estudio fue de 250 trabajadores, entre hombres y mujeres, de ellos se obtuvo la muestra conformada por 152 trabajadores, obtenido con muestreo no probabilístico. Los instrumentos utilizados fueron la escala de clima laboral (CL-SPC), y la escala multidimensional de la asertividad (EMA) Se utilizó además el clásico programa de estadística SPSS para la obtención de los resultados. Así mismo los resultados señalaron que no existe relación entre clima laboral y asertividad siendo negativa considerable y de magnitud mediana ($r_s=0.145$ y $p>,05$) y con tamaño de efecto pequeño (0.021). Se concluyó que las variables no se relacionan una con otra, lo cual demuestra que ambas variables son independientes y los trabajadores protegen su entorno laboral y asertividad en base a la percepción y sus sentimientos emocionales.

Palabras clave: Clima laboral, Asertividad, Trabajadores.

Abstract

The objective of this research was to determine the correlation between work environment and assertiveness in workers of the regional government of Apurímac, 2022. The study approach is quantitative, its descriptive type, non-experimental cross-sectional, correlational design, the study population was of 250 workers, between men and women, from them the sample made up of 152 workers was obtained, obtained with non-probabilistic sampling. The instruments used were the work climate scale (CL-SPC), and the multidimensional scale of assertiveness (EMA). The classic SPSS statistical program was also used to obtain the results. Likewise, the results indicated that there is no relationship between work environment and assertiveness, being considerable negative and of medium magnitude ($r_s=0.145$ and $p>.05$) and with a small effect size (0.021). It was concluded that the variables are not related to each other, which shows that both variables are independent and workers protect their work environment and assertiveness based on their perception and emotional feelings.

Keywords: Work environment, Assertiveness, Workers.

I. INTRODUCCIÓN

Gestión (2021) menciona que en el Perú el entorno laboral debe comprender el individualismo de los trabajadores y la capacidad de tener un pensamiento propio y crítico, esto significa dejarlos que tomen decisiones y asuman la responsabilidad en equivocarse. Por otro lado, Arbulú (2021) sostiene que con un entorno psicológicamente certero no solo ganara un trabajador, al tener la confianza y el respaldo, igualmente la organización (hablando productivamente), el darles el soporte a los trabajadores cuando lleguen a equivocarse, eso hará con más facilidad que se atrevan a innovar, intentando nuevas cosas, ofreciendo distintas soluciones y pensando de manera asertiva en lo correcto antes de dar una respuesta.

Bajo este argumento, el clima organizacional viene a ser la percepción que poseen los trabajadores del entorno de trabajo de una organización en la que trabajan, la cual está determinada por factores personales y organizacionales (Litwin y Stringer, 1968 citado por Loaiza, 2019).

En este sentido, Mercado (2021) sostiene que es primordial conocer el entorno laboral de las empresas porque ayuda a ejecutar los objetivos en las organizaciones, pues al poseer un adecuado clima laboral, los colaboradores tendrán un mejor rendimiento y desempeño laboral. Al conocer el estado del clima laboral en una organización, nos ayudará a poder encontrar y reconocer los aspectos relevantes que son las responsables en encender las alarmas dentro de la empresa, así mismo podremos enmendarlos, para poder llegar a lograr los objetivos de la organización de una manera más adecuada.

Un estudio realizado por la compañía Acsendo (2022), llamado Preparing for take-off, señala que mundialmente, los descuidos del clima laboral provocan enormes pérdidas de los recursos humanos, las cifras de rotación del personal en todo el mundo aumentó a un 23% entre los años 2013 en adelante hasta el presente año. Una propuesta para dar solución de mayores impactos viene a ser que se debe mejorar de continuamente el clima laboral dentro de las organizaciones.

Según la Universidad de Warwick (2019), realizó un estudio en donde los trabajadores con buen clima laboral, se sienten a gusto y son hasta un 12% más productivos que los trabajadores disgustados, donde los primeros adquirirán mejor salud, relaciones personales y profesionales unidas y resultan más beneficiosos para la empresa en su conjunto. En el libro *The Happiness Advantage* (citado por Achor, 2010) se llega a concluir que una organización con sus trabajadores felices en el clima laboral puede elevar las producciones hasta un 37% así mismo la producción global en un 31%, dando a entender que en un correcto clima laboral donde tendrá un alto rendimiento, así mismo aumentara la calidad de vida de todo el personal de trabajo.

Así mismo, la consultora especializada en Estrategia, Cultura y Transformación Integral, señala que el clima laboral en el 55% de los trabajadores de origen peruano tienen el miedo en poder cometer fallas laborales, además el 31% de los trabajadores se sienten dentro de un entorno de confianza, mientras que un 8% acepta sentir vergüenza al momento de tratar de compartir alguna idea nueva, y por último un 6% de lo que resta suele sentir inseguridad y miedo al momento de querer hacer una pregunta (Dench, 2021).

Al referirnos por asertividad, Pérez (2016) indica que es la capacidad especial y valorada dentro de las empresas, se refiere a la facultad de mostrar emociones y sentimientos propios en forma clara y directa, juntamente con respeto e importancia hacia los demás en el clima organizacional. En esa línea, la interacción interna suele utilizar la estrategia de interacción asertiva dirigida a comunicar informaciones, a pedir algo que se desea que se haga o a hablar lo que uno siente, teniendo en respeto los derechos de los oyentes; es decir, una competencia de ratificación propia por medio de la interacción procurando que esta sea precisa y clara, colaborador y, a su vez, firme en postura (Perilla, 2016).

Por tanto, la interacción asertiva viene a formar parte de las llamadas habilidades asertivas blandas (soft skills) y hoy en día en esta actualidad la selección de personal en las organizaciones, tiene mucha consideración a la capacidad de elaborar un entorno laboral adecuado, con este estudio las organizaciones están privilegiando a los profesionales dentro de los conjuntos de atributos que son conocidos por la administración como habilidades asertivas (Harrison 2014)

En un estudio realizado en el Perú por Lee Hecht Harrison-DBM, los trabajadores, informan que los que vienen a ser recién egresados de la educación superior no tienen habilidades asertivas blandas, sentido ético y adaptabilidad o flexibilidad, además de existir rompimientos que crecen entre el mercado laboral y la educación superior por falta de habilidades asertivas en la comunicación (Gestión, 2014),

Por otro lado se debe señalar que, otro de los problemas laborales más comunes en cualquiera de las empresas de Latinoamérica, es la deficiente interacción asertiva los datos muestra que existe preocupación en países como Panamá, Perú y El Salvador, donde el 32% de las organizaciones que fueron evaluadas, se llegó considerar que este viene a ser un dilema que se da en manera seguida, de igual manera continua Colombia teniendo el 14%; por otra parte están Argentina y Chilea quienes se les considero a ser un dilema en relativa frecuencia, por ultimo representando el 57%, esta Venezuela con 45%, el país de México llego a ser la excepción debido a que fue considerado en un problema que se da poco seguido con el 52% (Orjuela 2014)

Llegar a lograr la comunicación eficaz y asertiva dentro de una organización puede llegar a ser un verdadero desafío es para los dirigentes que desean tener un equipo de trabajadores que estén en comprometerse en los propósitos de la empresa, ahora, los resultados de los productos de investigación ejecutados en los diferentes tipos de organizaciones, revelaron que la mayoría de las dificultades para llegar a alcanzar su objetivo radica dentro del 80,0 % de los casos en los propios dirigentes, ya que al desconocer el proceso de la interacción empresarial, se crean dificultades de hacer fluir las relaciones interpersonales y mejorar en todos los aspectos (Gómez 2021)

Ante lo señalado es que se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la asertividad en trabajadores del Gobierno regional de Apurímac?

En cuanto a la justificación de esta investigación, desde lo teórico, plantea brindar nuevas evidencias sobre la relación entre clima laboral y asertividad en otro contexto regional. Desde una justificación práctica, a partir de los resultados se buscará que las entidades locales tomen en consideración la mejora del clima laboral que de una u otra manera mejore la respuesta asertiva en sus colaboradores en beneficio de la organización.

Habiendo señalado la importancia del presente estudio es que se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre clima laboral y asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac. Y para alcanzarlo se postuló los siguientes objetivos específicos: Establecer la relación entre autorrealización y las dimensiones de la variable asertividad; Establecer la relación entre involucramiento y las dimensiones de la variable asertividad, Establecer la relación entre supervisión y las dimensiones de la variable asertividad, Establecer la relación entre comunicación y las dimensiones de la variable asertividad, Establecer la relación entre condiciones laborales y las dimensiones de la variable asertividad.

Por otro lado, se señalan como hipótesis general: Existe relación significativa entre Clima laboral y Asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac.

Así

como las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre autorrealización y las dimensiones de la variable asertividad, Existe relación significativa entre involucramiento y las dimensiones de la variable asertividad, Existe relación significativa entre supervisión y las dimensiones de la variable asertividad, Existe relación significativa entre comunicación y las dimensiones de la variable asertividad y Existe relación significativa entre condiciones laborales y las dimensiones de la variable asertividad.

II. MARCO TEÓRICO

Luego de la búsqueda de antecedentes en las principales bases de datos, se presentan los siguientes hallazgos.

Palma (2021) realizó una investigación de enfoque cuantitativo - correlacional, de diseño transversal — no experimental, que tuvo como objetivo establecer la correlación entre comunicación asertiva y clima laboral en 60 colaboradores del personal docente de una institución educativa del distrito de San Juan de Lurigancho, a quienes se evaluó con el cuestionario clima laboral (CL-SPC) y el cuestionario de la comunicación asertiva. Siendo su resultado que si existe correlación positiva ($Rho = 0,661$ $p=0,00$) entre ambas variables. Además, obtuvo niveles del clima laboral y sus dimensiones, el 61,7% de los encuestados indica que el nivel es alto en involucramiento laboral, mientras que un 68,3% señala un nivel regular para condiciones laborales y un 30% muestra un nivel bajo para supervisión. Así mismo los resultados de la correlación entre comportamiento externo y clima laboral; afirma que existe una relación positiva moderada ($\alpha < 0,05$) entre la dimensión y la variable en el personal docente. Por último, los resultados de la correlación entre la dimensión patrones de pensamiento y el clima laboral; afirma que hay una relación positiva baja ($\alpha < 0,005$) entre la dimensión y la variable en el personal docente

Huayapa y Jallurana (2021) realizaron una investigación de enfoque cuantitativo correlacional, de diseño transversal — no experimental, tuvo como objetivo

establecer la relación entre satisfacción con el clima laboral y la asertividad del personal asistencial en 140 colaboradores del hospital Carlos Monge Medrano. Juliaca, a quienes se evaluó con la escala de autoinforme de conductas asertivas (ADCA-1) y el cuestionario de clima laboral elaborado por el Ministerio de Salud. Siendo su resultado que existe una asociación directa, de manera que la satisfacción con el clima laboral muestra correlación positiva baja con la asertividad. Seguidamente se obtuvo niveles de satisfacción con el clima laboral, el porcentaje mayor en nivel en cuanto a la satisfacción con el clima laboral predomina el nivel medio satisfecho 72.1%, seguido por satisfecho 23.6%, insatisfecho 4.3%. Entonces, es importante señalar que la población del estudio preserva un clima laboral en un nivel medianamente satisfecho, dentro de los diversos servicios del Hospital, en ellos la dimensión de potencial humano, se observa el 67.9% es medianamente satisfecho; 16.4% se muestra insatisfecho y un 15.7% demuestra conductas de satisfechas. En otro lado, los colaboradores demuestran el potencial humano del nivel medianamente satisfecho, en la dimensión del diseño organizacional, un 66.4% se ubica complacido; 31.4% medio complacido y el 2.1% se encuentran insatisfechos. Por ello, los colaboradores se ubican mayormente satisfecho con la dimensión diseño organizacional, finalmente a la dimensión de cultura de la organización, se muestra que el 56.4% se ubican medio satisfechos; 40.0% satisfechos y el 3.6% de insatisfacción. De manera que, los trabajadores de del hospital se ubican en mayoría medianamente satisfechos.

Gonzales (2017) ejecutó una investigación de enfoque cuantitativo — correlacional, de diseño transversal — no experimental, tuvo como objetivo establecer la relación entre asertividad y clima laboral en 167 docentes de la Red 07, Independencia, a quienes se evaluó con el cuestionario de clima laboral y el cuestionario de asertividad (ADCA-1). Como resultados se obtuvo que existe relación directa y significativa ($r=0.711$; $p<.05$) entre las variables estudiadas. Además, obtuvo niveles de los docentes, indicando que el 36,5% muestran que su nivel de asertividad está ubicado en el nivel Bajo, el 43,1% se ubica dentro del nivel Medio y el 20,4% se ubica dentro del nivel Alto. Por otro lado, también se observa que el 46,7% consideran que su nivel de autoasertividad se ubica en el nivel Medio, el 32,9% se

ubica en el nivel “Bajo” y el 20,4% se ubica en el nivel Alto. Seguidamente se muestra que el 55,1% consideran que su nivel de heteroasertividad se ubica en el nivel Bajo, el 24,6% se encuentra en el nivel Medio y el 20,4% se ubica en el nivel Alto. Continuando en cuanto a niveles del clima laboral, también se viene observando que el 38,9%, consideran que el clima laboral está ubicado dentro del nivel Regular, el 37,7% está ubicado dentro del nivel Inadecuado y el 23,4% se encuentra ubicado en el nivel Adecuado. Ahora en niveles de la percepción de relaciones interpersonales, se muestra que el 38,9%, es percibido que el nivel de las relaciones interpersonales están ubicadas dentro del nivel Regular y por último el 30,5% se encuentra ubicado dentro del nivel Adecuado e Inadecuado.

Sánchez (2017) hizo una investigación de enfoque cuantitativo — correlacional, de diseño transversal- no experimental, tuvo como objetivo establecer la relación entre la asertividad y el compromiso organizacional en 85 trabajadores del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, a quienes se evaluó con la escala de compromiso organizacional y la escala de autoinforme de conductas asertivas (ADCA-1). Siendo su resultado que, si existe una asociación directa y considerable, llegando a determinar que si se manifiesta una correlación entre las variables asertividad y compromiso organizacional. Además, obtuvo niveles de asertividad donde, el 29.4% viene teniendo el nivel bajo, 34.1% obtiene un nivel medio y por último el 36.5% viene teniendo un alto nivel de asertividad.

Bernaola (2019) Ejecuto una investigación de enfoque cuantitativo — correlacional, de diseño transversal — no experimental, tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en 60 colaboradores del Hospital I Pacasmayo a quienes evaluó con el cuestionario de comunicación asertiva y el cuestionario de evaluación del desempeño laboral. Siendo su resultado que si existe relación positiva y significativa entre comunicación asertiva con el desempeño laboral. Por otra parte, hallo que la comunicación asertiva de los trabajadores es adecuada y su desempeño en el trabajo llega al nivel óptimo, siendo la dimensión de calidad, el único sin mostrar alguna conexión con la comunicación asertiva, mientras que la dimensión de orientación en los resultados muestra que si

hay una relación directa significativa baja; y las dimensiones de relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo vienen mostrando una relación de manera directa y significativa moderada respecto a la comunicación asertiva.

Así mismo a nivel internacional Muñoz (2019) quien realizó una investigación de enfoque descriptiva — correlacional, de diseño transversal — no experimental, tuvo como objetivo identificar los niveles de clima organizacional y su influencia en la conducta asertiva en 60 profesionales de La Cruz Roja de Tungurahua, Ecuador, a quienes evaluó con la Escala de Multidimensional de la Asertividad (EMA) y la Escala de Clima Organizacional (EDCO). Siendo su resultado que la población manifiesta en nivel promedio con relación a la primera variable con 87% y a su vez, con 72% mostró un nivel de asertividad dentro de lo normal. Así mismo se concluyó que la variable del clima organizacional si influye de manera positiva sobre la conducta asertiva de los profesionales.

Calderón (2017) ejecutó una investigación de enfoque cuantitativo - correlacional de diseño transversal - no experimental, tuvo como objetivo medir la relación entre asertividad y comunicación organizacional en 52 trabajadores del área de salud y seguridad de un Hospital en Guatemala, a quienes se aplicó los instrumentos asertividad INAS-87 y la encuesta de comunicación organizacional. Siendo su resultado que existe correlación significativa entre las variables de asertividad y comunicación organizacional. Además, se obtuvo niveles de asertividad, siendo estos que 35% de los colaboradores tienden a ser de comportamiento no asertivo, mientras que el 40 % de los colaboradores tienen comportamiento asertivo, el 15 % tiende a ser agresivo en su reacción.

Pérez (2016) realizó una investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo comparativo — descriptivo, que tuvo como su objetivo conocer el nivel de asertividad en colaboradores de turno diurno y nocturno con una muestra 25 trabajadores de seguridad de una empresa de lazos en Guatemala, a quienes se aplicó la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA). Obtuvo como resultado que no existe diferencia significativa para ambos grupos, así mismo los mismos

grupos presentan un nivel medio de asertividad, en cuanto al área de seguridad, obtuvo que el 69% presenta un nivel medio de asertividad.

Ruiz y Martínez (2015) realizaron una investigación de enfoque cuantitativo, de diseño descriptiva, transversal — no experimental, que tuvo como objetivo medir el nivel de la asertividad con una muestra de 56 trabajadores del personal de seguridad ciudadana de Colombia, a quienes se aplicó la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA). Sus resultados fueron que el 56% de la población muestra un nivel medio de asertividad, un 40% nivel bajo y sólo el 4% nivel alto.

Luego de haber presentado los antecedentes al estudio, procederemos a presentar el fundamento teórico de la variable Clima laboral, la cual es definida por Coll, (2020) como un medio por el que se desarrolla la labor, dependiendo de la empresa, así mismo como la calidad del clima laboral que llega a tener una empresa. Es en este sentido, que el clima laboral dentro de una organización posee un gran impacto en la institución, de igual manera sucede con los trabajadores. En función de estos medios ofrece al trabajador facilidades que le permitirá desarrollar su labor en un menor y mayor rendimiento, además de que el trabajador vendrá mostrando comportamientos en la organización según sea su desempeño.

Gonçalves (2000) agrega que el clima laboral es entendido como un conjunto en donde se tiene atributos o propiedades que en relativa son estables dentro del ambiente laboral, así mismo estos son percibidos, sentidos o experimentados por todo el personal que forman la organización y que además llegan a influir en la conducta.

Likert, en su propuesta teórica (1961, 1967; citado por Goncalves, 2005), establece las características que definirán a la empresa y también determinarán las sensaciones o percepciones que poseen sus integrantes del clima laboral, por ello están (1) las Variables causales o también llamadas independientes, ellas vienen siendo enfocadas a indicar el significado de que una organización va evolucionando y logrando sus objetivos, en ellas tenemos a la estructura organizativa, que es la manera de realizar capacidades, decisiones y las actitudes; (2) por otro lado se tiene

a las Variables Intermedias, éstas vienen a enfocar en evaluar el estado interno de una organización, en ello se reflejarán varias formas como la comunicación, motivación, el rendimiento, y de tomar las decisiones; (3) por último están las Variables Finales, ellas surgen por efecto de las anteriores variables, estas vienen a responder el resultado obtenido por la organización, ejemplo la productividad, las perdidas, ganancias y producción.

Para Cruz y Segura (2018) señalan que la teoría de realizada por Likert muestra que el comportamiento de los colaboradores dentro de la organización está relacionada a la percepción del trato obtenido por parte de sus superiores o jefes, donde es importante que aborden la conciencia climática, y no en sí el clima, esto se debe que la actitud, el comportamiento de los trabajadores los cuales eran los resultados de la conciencia de las situaciones que se generan. Por ello Likert, declara a continuación los siguientes sistemas organizacionales: Autoritario, Paternalista, consultivo y participativo.

Es así como Palma (2004), desarrolla un instrumento para evaluar el Clima laboral (CL-SPC), constructo que lo explica como las sensaciones sobre los aspectos enlazados al entorno laboral, permiten ser una forma de diagnóstico que orienta las acciones correctivas y preventivas necesariamente para poder perfeccionar y/o consolidar la funcionalidad de los procesos y los resultados de las empresas. Agrega también que el clima laboral, puede ser explicado a partir de una configuración de características de la misma. Para poder llegar a explicar el clima laboral, lo expresó en 5 dimensiones: Involucramiento Laboral, Autorrealización, Comunicación, Condiciones Laborales y supervisión, las cuales se explican de la siguiente manera:

- **Autorrealización.** Esto es la apreciación del trabajador con respecto a las probabilidades de que el medio laboral este a favor del desarrollo de los trabajadores con perspectiva hacia el futuro.

- **Involucramiento Laboral.** Viene a ser la identificación con las labores de la organización y con el compromiso para tener el desarrollo y cumplimiento de la empresa.

- **Supervisión.** Viene a ser la apreciación de la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de las actividades laborales en tanto relación de orientación y apoyo dentro del trabajo ya que los deberes o tareas forman parte del desempeño laboral de los trabajadores a diario.

- **Comunicación.** Viene a ser la percepción del grado de fluidez, claridad, celeridad, precisión y coherencia de la información relativa y pertinente en la funcionalidad interna de la organización como la atención de los usuarios y/o clientes de la misma.

- **Condiciones Laborales.** Viene a ser el reconocimiento que una organización abastece y provee de materiales y materiales necesarios, económicos y/o psicosociales indispensables para el cumplimiento de las tareas asignadas.

Por otro lado, al hablar de Asertividad, Marchesini (2022) la define como la manera de expresar los deseos, derechos y sentimientos sin tener miedo a lo que dirían los demás, así mismo sin ofender o atacar a quienes que se encuentran a nuestro alrededor, protegiendo nuestros derechos y dando respeto a los demás. Es decir, implica expresar lo que sentimos con respeto todo el tiempo de esa forma nos ayudará estar a gusto con uno mismo, así mismo desarrollar y mejorar la salud psicológica, la autoestima y la interacción interpersonal, volviéndola más honesta y directa. En lo cual no significará que no se llegará a tener ningún tipo de conflicto con el resto de los demás, por el contrario, tener todas las herramientas que servirá para saber manejar los conflictos en manera respetuosa y abierta por medio de la conversación asertiva.

Según Castanyer (2013, citado por Prieto y Loor, 2021), la interacción asertiva viene a ser un estilo de comunicación en el cual debe ser utilizado para la mediar en las discrepancias. En este sentido muestran que los programas para mediar problemas tengan siempre la parcialidad y la necesidad en encontrar los valores dentro del

conflicto, así mismo experimentar el dialogo, seguidamente la solución del problema para ambos en la que beneficie a ambos, bajo el principio de equidad, sin dominio ni sumisión.

Yagosesky en su teoría de la comunicación asertiva (2001), define a la asertividad a modo de una manera de expresión consciente, clara, adecuada, equilibrada y directa, con la fin de comunicar nuestros sentimientos y nuestras ideas o también proteger nuestros derechos legítimos sin tener ninguna intención de dañar a los demás, así mismo actuar con autoconfianza, en lugar de una limitante emocional típico de una rabia, culpa o ansiedad. También plantea, que es necesaria la asertividad debido a que llega a generar beneficios, entre ellos son los siguientes:

- a) Favorece grandemente la lealtad en la capacidad expresiva.
- b) Mejora positivamente la autoimagen de una persona, además de favorecer el sentido de la eficacia de una persona.
- c) Proporciona el bienestar emocional.
- d) Mejora para una persona su imagen social, promoviendo respeto para las demás personas.
- e) Favorece en la negociación y el logro de los objetivos que son dependientes de la interacción en general.

Para Fensterheim y Baer (1976) ellos indican que la asertividad está considerada como decisión del ser humano y ello está sostenido por la teoría cognitiva conductual, quienes definen a la persona asertiva como aquel individuo que posee una identidad activa, que define sus particularidades de sus derechos y aparte ni muestra fobias en su parte conductual. Además, consideran aquellos autores, las singularidades elementales de un individuo asertivo es: la libertad de expresión, interacción, adecuada, abierta, directa y sincera, la fácil fluidez de interacción para

toda clase de individuos, además de tomar decisiones correctas, pues su comportamiento ha de ser digno y aprueba sus restricciones.

Flores y Díaz (2004), en su instrumento llamado Escala Multidimensional de la Asertividad (EMA), nos explican que la asertividad al permitir expresar los deseos, sentimientos, opiniones, así como proteger los intereses y derechos propios, saber controlar la crítica de manera positiva y negativa, aceptar y declinar peticiones, respetándose uno mismo y también a los demás se constituye en una muy necesaria destreza y habilidad en la sociedad para implantar las relaciones interpersonales en forma pacífica. Así mismo expresaron el instrumento en 3 dimensiones las cuales son: No Asertividad, Asertividad indirecta y Asertividad, las cuales son explicadas a continuación.

- **Asertividad indirecta.** Es la inhabilidad de una persona para confrontar a una persona frente a frente en muchas de las situaciones que vivimos o también dentro del trabajo, ya sea con el vínculo familiar, los amigos, compañeros de trabajo o jefes de trabajo, llevando a mostrar sus deseos, peticiones, opiniones, sentimientos, limitaciones personales, responder en negativo o positivo y recibir elogios y saber controlar correctamente la crítica por medio de teléfonos, cartas o ya sea por otros medios de comunicación.

- **No Asertividad.** Viene a ser una inhabilidad de una persona para mostrar sus opiniones, deseos, limitaciones, sentimientos, elogios, comenzar la conversación con los demás, y saber controlar la crítica con incertidumbre.

- **Asertividad.** Viene a ser una habilidad o destreza de una persona para mostrar sus sentimientos, limitaciones, deseos, opiniones, derechos, recibir o para dar elogios, hacer peticiones y saber controlar con prudencia la crítica.

Existen tres estilos en la Interacción asertiva:

Pasivo. Los seres humanos enfocados a este estilo, en la conducta suelen aceptar que se aprovechan de ellas, al no poder resguardarse entre ellos mismos y

emprender todo lo que hablan, sin tener el interés de la parte sentimental. Por ello llegan a guardar servidumbre de rencor, depresión, ansiedad y rabia. (Riso, 2002)

Agresivo. Por esta parte las conductas agresivas se consideran como ambiciosas, ya que procuran encontrar objetivos sin la importancia de cuál sea el coste. Los sujetos enfocados a este estilo, muestran su forma de pensar, sentir y opinar de manera inadecuado, y deshonesto, que siempre quebranta a los demás; sus inferencias suelen ser de manera negativa, insertando una clara rigidez en las conexiones interpersonales o eludir de las futuras fricciones. (Lega, 2002)

Asertivo. Este estilo está enfocado a la persona con la destreza de mostrar pensamientos y emociones, con sencillez y ponerlo en la manera de proceder en pro de uno de los perfectos intereses y derechos, sin quebrantar o negarle al resto de personas (Gil'Adí, 2000).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

Es cuantitativo, debido a que busca mostrar los datos obtenidos y confrontarlos cuando aquellos datos sean medidos y analizados, para hallar resultados en una correlación de dos variables en la cual las conexiones de estas van por un método de manera lineal y comprobar sus réplicas obtenidas (Fuentes et al, 2020)

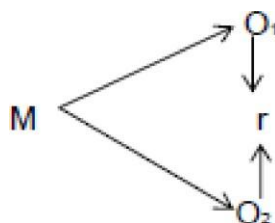
Así mismo de diseño no experimental debido a que en las variables de estudio no habrá intervención, tampoco se tratarán de controlar o manipular las variables, en forma intencionada, Esta investigación se realiza a través de la observación en su espacio habitual u ambiente natural de los fenómenos y luego ser analizados (Montano, 2017)

De alcance correlacional, debido a que nace la necesidad de plantear una hipótesis en lo cual se propone la relación entre clima laboral y asertividad. De nivel cuantitativo, pues parte de la aplicación de procesos estadísticos inferenciales que

buscan extrapolar los resultados de la investigación para beneficiar a toda la población (Galarza, 2020)

Es transversal, porque la investigación se ejecutó en tiempo específico, y único momento, Hernández y Mendoza, (2018), además de tipo descriptivo por que comprende la descripción, el registro, el análisis y la interpretación, (Tamayo & Tamayo, 2006)

Este es el diagrama presentado por Hernández y Mendoza, (2018) usado para representar el estudio de las variables.



M = Para la Muestra de la investigación

O1 = Para la Observación de la variable clima laboral

r = Para la Relación entre variables

O2 = Para la Observación de la variable asertividad

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Clima laboral

Definición conceptual:

Es la sensación de un trabajador con respecto a su entorno de trabajo y en función a aspectos ligados como probabilidades de la realización personal, las supervisiones, la involucración en las tareas asignadas, el paso a una información que esté relacionado con su labor en la coordinación con el resto de los compañeros de trabajo y las condiciones del trabajo las cuales facilitaran sus tareas (Palma, 2004).

Definición operacional:

El clima laboral se determinará en los resultados obtenidos en la escala clima laboral CL-SPC creado por Palma (2004)

Indicadores: El instrumento se conforma por 50 ítems de respuestas tipo Likert. Además, posee 5 dimensiones: Involucramiento Laboral, Autorrealización, Comunicación, Condiciones Laborales y supervisión.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Asertividad**Definición conceptual:**

Para Alberti y Emmons (1978) la asertividad significa actuar en base a sus intereses más relevantes, poder defenderse sin una inapropiada ansiedad, mostrar tranquilamente sus sentimientos leales o también ejercer los derechos de la persona sin negar esos mismos derechos a los demás.

Definición operacional:

La asertividad se determinará en los resultados obtenidos en la Escala multidimensional de la asertividad (EMA) creada por Flores y Díaz (2004).

Indicadores: La escala está compuesta por 45 ítems de respuestas tipo Likert. Además, posee 3 dimensiones: Asertividad, asertividad indirecta y no asertividad

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población y muestra**Población**

Ríos (2017) Indica que la población es una agrupación o conjunto de un grupo de elementos, objetos del cual se quiere indagar, y que está determinado por sus características. En esta investigación, la población estuvo compuesta por 250

colaboradores del área administrativa del gobierno regional de Apurímac, de ambos sexos.

Criterios de inclusión

- Los colaboradores son trabajadores del área administrativa.
- Son de nacionalidad peruana.
- Tienen entre 25 a 65 años de edad
- Permanencia en el gobierno regional con menos de 8 meses trabajando

Criterios de exclusión

- Los colaboradores que no disponen el tiempo necesario.
- Se excluyen a trabajadores de diferente nacionalidad.
- Los trabajadores del área administrativa mayores a los 66 años
- Trabajadores que trabajan menos de 8 meses

Muestra

Viene a ser el subconjunto de los datos que pertenecen a una población. En forma estadística, está constituida por un cierto número de observaciones de los cuales conforman adecuadamente el total de los datos para el estudio en la que se obtendrá una información confiable y representativa (López, 2022). Así mismo la muestra de este estudio se extrajo por la fórmula de cantidades finitas. Para este estudio la muestra fue representada por 152 trabajadores. Ver en Anexo: 4

Tabla 1

Características sociodemográficas de la muestra

		f	%
SEXO	Masculino	83	54.6
	Femenino	69	45.4
	Total	152	100.0
EDAD	25-30	65	42.8
	31-40	60	39.5
	41-50	13	8.6
	51-60	14	9.2

Nota: f= frecuencia, %= porcentaje

En la tabla 1, se observa que 152 participantes, 83 fueron varones (54.6) y 69 fueron mujeres (45.4) Así mismo el 42.8% representa a 65 personas de 25 a 30 años, el 39.5% representa a 60 personas de 31 a 40 años, el 8.6% representa a 13 personas de 41 a 50 años y el 9.2% representa a 14 personas de 51 a 60 años

Muestreo

El muestreo para este estudio es el probabilístico aleatorio simple, según señala Ríos (2017) este muestreo hace que, a través de un proceso aleatorio, todos los elementos de la población, tengan las mismas probabilidades de ser escogidos como parte de la muestra (Anexo 07).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se define como la agrupación de procedimientos y reglas que le ayudan al investigador a establecer la relación con el sujeto u objeto de la indagación. Es por eso que por medio de una técnica podemos realizar algo. Adoptando procedimientos los trabajadores pueden establecer un procedimiento de aprendizajes y enseñanzas entre ellos por medio de técnicas (Fuentes et al, 2020).

Para obtención los datos en la primera variable la cual es clima laboral, se utilizó la Escala de Clima laboral (CL-SPC), este instrumento que viene de ser del origen Peruano, y creado por Sonia Palma Carrillo (2004), está formado por 50 ítems, distribuidos en 5 dimensiones teniendo como su objetivo evaluar una percepción total en el colaborador en relación a su entorno de trabajo, su aplicación es de manera personal o colectiva, teniendo una límite de tiempo de 25 a 30 minutos, el instrumento está formado por 50 ítems, distribuidos en 5 dimensiones, las cuales son: Involucramiento Laboral, Autorrealización, Comunicación, Condiciones Laborales y supervisión.

Validez:

Este instrumento muestra evidencias de validez basadas en el contenido, por medio del juicio de expertos usando el método V de Aiken, llegando a alcanzar un índice de .84 a .87, también presenta evidencias basadas en el constructo por medio del análisis factorial exploratorio, los cuales se obtuvieron posterior a la prueba de Kaiser-Mayer-Olkin en donde obtuvo el índice de .98, continuando la rotación del método de Varimax, logró tener una matriz factorial conformada por 50 reactivos, con saturación factoriales mayores a .30, obteniendo comunalidades de .39 a .6, en una varianza acumulada de 54%.

Confiabilidad:

Su confiabilidad fue obtenida por medio del método de consistencia interna usando el coeficiente Alfa de Cronbach con un valor de .97 así mismo mediante el método de Split Half de Guttman con un índice de .90

Para obtener los de datos de la segunda variable se empleó la Escala multidimensional de la asertividad (EMA), creado por Flores Galaz y Díaz Loving (2004) en México, adaptado por Asto (2015) en una muestra heterogénea conformado por 620 adolescentes de 15 a 17 años en Trujillo. El instrumento cuenta con 45 reactivos tipo likert de cinco alternativas de respuesta, que van desde Completamente de Acuerdo (5) a Completamente en Desacuerdo (1). Este instrumento el objetivo de este instrumento es evaluar el grado de la asertividad. La

aplicación del instrumento es de manera personal y colectiva, teniendo un tiempo de 20 a 30 minutos de duración aproximadamente. Su ámbito de aplicación se dirige desde los 15 años de edad en adelante. La prueba se compone de tres dimensiones las cuales son: No Asertividad, Asertividad indirecta y Asertividad.

Validez

Su validez fue determinada en edades de 15 años a 60 años por medio de la T lineales, con una desviación estándar de 8.45. Así mismo adaptado por Asto (2015) presenta evidencia de validez basadas mediante el análisis factorial exploratorio en donde el índice de adecuación muestral de Kaiser-Mayer-Olkin de .85, con un determinante de .000012; el test de esfericidad de Bartlett alcanza un valor de $p < .01$, por lo tanto, se continuó procediendo con el método de componentes principales por rotación Varimax. Se observa una estructura subyacente por tres factores, que tienen una varianza explicada total del 35.87%, en las cuales la mayoría de los ítems obtuvieron cargas factoriales sobre el .30, con la excepción de los reactivos 33, 22, 15, 30 y 4.

Confiabilidad

Asto (2015) obtuvo la confiabilidad por medio del método de consistencia interna usando el coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzando un índice de .83 para la Asertividad indirecta, de .77 para no asertividad y .68 para asertividad. En cuanto a la consistencia interna de la prueba total fue de .91 en la población de Mérida y Yucatán, ciudades en donde se aplicó estos instrumentos. Por otro lado, en la adaptación utilizada se obtuvo una confiabilidad mediante la consistencia interna del coeficiente Alfa de Cronbach; 25 alcanzando un índice de .83 para asertividad indirecta, de .77 para No asertividad y .68 para Asertividad.

Tabla 2

Análisis de confiabilidad interna de los instrumentos

	Ítems	α	ω
V1: Clima laboral	50	0.625	0.63 6
Autorrealización	10	0.662	0.78 6

Involucramiento Laboral	10	0.658	0.77 6
Supervisión	10	0.685	0.78 6
Comunicación	10	0.687	0.78 3
Condiciones Laborales	10	0.708	0.81
V2: Escala multidimensional de asertividad	45	0.519	0.62 7
Asertividad Indirecta	15	0.636	0.74 6
No Asertividad	15	0.67	0.77 1
Asertividad	15	0.873	0.92 4

Nota: α = Alfa de Cronbach, ω = Omeha de McDonald

Como se aprecia en la tabla 2, teniendo la base de la prueba del alfa de Cronbach para el primer instrumento se tuvo un valor de 0,625 por lo cual es fiable bajo el criterio de Hernández y Mendoza (2018). Lo mismo se observa para el caso del segundo instrumento para la variable agresión en poseer un alfa de 0.519. De este mismo modo para el coeficiente Omega de McDonald.

3.5. Procedimientos

Primeramente, se contó con el permiso del gobierno regional de Apurímac, para poder dar inicio a las evaluaciones, seguidamente se procederá a fijar una fecha para realizar la aplicación de los instrumentos de forma personal a los trabajadores.

3.6. Métodos de análisis de datos

Respecto a la relación a este presente trabajo de investigación, se empleó dos instrumentos: la escala multidimensional de la asertividad y la escala de clima laboral, aplicada en una población de trabajadores de la institución.

Para el proceso y los análisis de sus datos se empleará el clásico programa de Microsoft Office Excel y el conocido programa de estadística el SPSS.

3.7. Aspectos éticos

Y llegando hacia este punto de los aspectos éticos de la investigación, se menciona que este trabajo está cubierto cien por ciento por la responsabilidad del investigador, usando apropiadamente las herramientas para obtener la recolección y el análisis de los datos, así mismo siguiendo, los lineamientos que establece en su afirmación Helsinki Manzini (2020), hablado en esta forma, el investigador tiene que afirmar la utilización adecuada de una información obtenida, asegurando la intimidad y el bienestar de los integrantes quienes forman la muestra. Por último, se debe guardar los derechos de reservas del consentimiento de las personas que fueron evaluadas.

Respecto a la normativa ética, este estudio (Clima laboral y Asertividad), se hizo el respeto los derechos del autor, todo el contenido el informático, fue obtenido de fuentes confiables (páginas webs y libros). Así mismo, se presentó el consentimiento informado al personal autorizado de la institución donde se ejecutó esta investigación. En dicho documento se menciona lo importante de la investigación. Seguidamente, se consideran los criterios de la Asociación Americana de Psicología (APA, 2010).

Por otro lado, se hace consideración del capítulo VI del artículo N° 36 del Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú (2017) en donde se menciona, en que los trabajos de investigación, los nombres de los colaboradores evaluados, deben ser mantenidos de manera anónima, sin ser expuestos.

En cuanto a lo que viene a ser los principios bioéticos, de esta investigación se hizo la consideración del principio de la autonomía, debido a que se hizo el respeto de ideas y valores de cada uno de los colaboradores. Así mismo, también se hizo la consideración del principio bioético de no maleficencia, se respetó la integridad de los colaboradores que accedieron a participar en esta investigación. Y por último se respetó el comienzo de beneficencia, ya que por medio de esta investigación se buscó dar un beneficio a la población objeto de la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 4

Correlación entre las variables Clima laboral y Asertividad

		Asertividad
Clima Laboral	rs	0.145
	p	0.074
	r ²	0.021
	N	152

Nota: p < .05, rs= estadístico de correlación de Spearman, p= nivel de significancia, r²= tamaño del efecto

En la tabla 4, se presenta la relación entre clima laboral y asertividad, indicando que no existe una correlación, entre clima laboral y asertividad, ya que el p-valor hallado se encuentran fuera del parámetro esperado ($p > .05$) (Molina, 2017), por ello se rechaza la hipótesis general planteada.

Tabla 5***Correlación entre la dimensión Autorrealización y las dimensiones de la variable Asertividad***

		Asertividad Indirecta	No Asertividad	Asertividad
	rs	0.131	0.035	0.052
Autorrealización	p	0.108	0.666	0.528
	N	152	152	152

Nota: r_s = Test de rango de Spearman de correlación de orden; p= nivel de significancia; r^2 = coeficiente de determinación

En la tabla 5, se presenta la relación entre la dimensión autorrealización de la variable clima laboral y las dimensiones de la variable asertividad, mostrando que no existe relación entre autorrealización con las dimensiones de la asertividad, ya que el p-valor hallado se encuentran fuera del parámetro esperado ($p > ,05$) (Molina, 2017), con lo cual se rechaza la hipótesis específica planteada.

Tabla 6***Correlación entre la dimensión Involucramiento Laboral y las dimensiones de la variable Asertividad*****Matriz de Correlaciones**

		<u>Asertividad Indirecta</u>	No Asertividad	Asertividad
	rs	0.122	0.06	0.036
Involucramiento Laboral	p	0.134	0.465	0.661
	N	152	152	152

Nota: r_s = Test de rango de Spearman de correlación de orden; p = nivel de significancia; r^2 = coeficiente de determinación

En la tabla 6, se muestra la relación entre la dimensión involucramiento laboral de la variable clima laboral y las dimensiones de la asertividad, manifiesta que no existe relación, debido a que el p-valor hallado se encuentran fuera del parámetro esperado ($p > ,05$) (Molina, 2017), con lo cual se rechaza la hipótesis específica planteada.

Tabla 7***Correlación entre la dimensión Supervisión y las dimensiones de la variable Asertividad*****Matriz de Correlaciones**

		Asertividad Indirecta	No Asertividad	Asertividad
	rs	0.015	0.091	0.159
Supervisión	p	0.859	0.266	0.05
	N	152	152	152

Nota: r_s = Test de rango de Spearman de correlación de orden; p = nivel de significancia; r^2 = coeficiente de determinación

En la tabla 7, se presenta la relación entre la dimensión Supervisión de la variable clima laboral y las dimensiones de la asertividad, indicando que no existe relación por que el p-valor hallado se encuentran fuera del parámetro esperado ($p > ,05$) (Molina, 2017), con lo cual se rechaza la hipótesis específica planteada.

Tabla 8***Correlación entre la dimensión Comunicación y las dimensiones de la variable Asertividad*****Matriz de Correlaciones**

		Asertividad Indirecta	No Asertividad	Asertividad
	rs	0.108	-0.086	0.209
Comunicación	p	0.187	0.291	0.01
	r ²			0.42
	N	152	152	152

Nota: rs = Test de rango de Spearman de correlación de orden; p= nivel de significancia; r²= coeficiente de determinación

En la tabla 8, se presenta la relación entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y las dimensiones de la asertividad, en ello se desprende qué existe relación significativa, positiva débil entre las dimensiones: Comunicación y Asertividad ($p < 0.01$), siendo está de magnitud mediana ($r_s = 0.209$) (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) y con tamaños de efecto mediano (Cohen, 1992). Estos datos permiten una aceptación parcial de la hipótesis específica formulada, y a excepción de la relación de las dimensiones Asertividad indirecta y no Asertividad el p-valor hallado se encuentran fuera del parámetro esperado ($p > ,05$) (Molina, 2017), con lo cual se rechaza parcialmente la hipótesis específica planteada.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión Condiciones Laborales y las dimensiones de la variable Asertividad

Matriz de Correlaciones

		<u>Asertividad Indirecta</u>	No Asertividad	Asertividad
Condiciones Laborales	rs	0.11	-0.075	0.12
	p	0.178	0.36	0.14
	N	152	152	152

Nota: rs = Test de rango de Spearman de correlación de orden; p= nivel de significancia; r²= coeficiente de determinación

En la tabla 9, se presenta la relación entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima laboral y las dimensiones de la asertividad, señalando que no existe relación debido a que el p-valor hallado se encuentran fuera del parámetro esperado ($p > ,05$) (Molina, 2017), con lo cual se rechaza la hipótesis específica planteada.

V DISCUSIÓN

En el presente estudio se abordó la relación entre el clima laboral y la asertividad en una muestra de trabajadores del gobierno regional de Apurímac, para lo cual se plantearon objetivos, cuyos resultados se procederán a discutir a continuación.

Para el objetivo principal, se obtuvo como resultado general, que no existe relación entre clima laboral y asertividad ($p > 0,05$), lo cual no denota que ambas variables son independientes, es decir que al no guardar relación alguna, no necesariamente una debe explicar a la otra. De los antecedentes expuestos, no se hallaron coincidencias con nuestro resultado. Sin embargo si difiere con otros estudios, Palma (2021) sí explicó que existe relación positiva en colaboradores de una institución educativa de San Juan de Lurigancho, mientras que Huapaya y Jallurana (2021) halló relación positiva en colaboradores de un hospital de Juliaca

Al respecto, García y Magaz (2011), confirman que las conductas que fomentan equidad dentro de las relaciones humanas, permiten actuar a la defensiva de los propios intereses, expresando en forma agradable y sincera nuestros sentimientos; habría mejoras en las sensaciones compartidas con respecto a las relaciones interpersonales, con calidad del clima laboral y la cohesión de grupo. Así mismo Gan y Berbel (2007) señalan que el clima laboral viene a ser una variable independiente, tanto como disposiciones en forma personal de los colaboradores; sino más bien, del clima que los rodea, su organización cultural, su clima moral y su posición laboral; dado el modo que, si los trabajadores cuidan el entorno del trabajo siempre, la percepción siempre será positiva. Por otro lado, los hallazgos que fueron encontrados en general no concuerdan por la afirmación de Egúsqiza (2014), señala a las personas que actúan de manera asertiva en una empresa pueden desempeñarse en forma eficaz y crear un buen clima laboral.

Para el primer objetivo específico, se obtuvo como resultado, que no existe relación entre la dimensión Autorrealización y las dimensiones de la variable Asertividad ($p > 0,05$). De los antecedentes expuestos, no se encontraron similitudes o coincidencias

con nuestro resultado. Pero sin embargo si difiere por otros estudios, Bernaola (2019) señalo que si existe relación positiva entre la dimensión comunicación asertiva y la dimensión de desempeño laboral en el Hospital I Pacasmayo. Por otro lado, Gonzales(2017), hallo niveles indicando que cuando es mayor la asertividad, habrá grandes posibilidades de mejorar las relaciones interpersonales de los docentes de la Red 07 de Independencia.

Podemos entender la importancia de un clima laboral favorable, para este sentido (Salazar, Peña, Ceja y Valdivia, 2015, p. 189). Refieren a lo citado por Aresta (2011), quien indica que las comunicaciones sociales causan que las personas regulen sus emociones, por lo tanto, tendrán capacidad para involucrarse en las distintas disposiciones que ocurran, poseyendo la habilidad de poder negociar con fines de brindar ayuda a otros y a uno mismo.

Para el segundo objetivo específico, se obtuvo que no existe relación entre la dimensión Involucramiento laboral y las dimensiones de la variable Asertividad ($p > 0,05$). De los antecedentes expuestos, no se encontraron similitudes o coincidencias con nuestro resultado. Pero sin embargo si difiere por otros estudios, Calderón (2017), explico que las dimensiones de la asertividad en los colaboradores son aceptables a pesar de las diferencias que existen en los trabajadores que tienden a ser de temperamento pasivo y agresivo, tanto en la comunicación, así como en la involucración del trabajo en un Hospital en Guatemala. Por otra parte, Ruiz y Martínez (2015) hallaron una escasez en el uso correcto de la Asertividad, mayormente los trabajadores hacen uso de la de la asertividad en un nivel medio en el personal de seguridad ciudadana de Colombia

De esa, manera se comprende que, las dimensiones que enmarcan al clima laboral es muy importante para el involucramiento y el desarrollo de la autoasertividad y heteroasertividad, todos los trabajos que realiza una empresa en conjunto van a promover mejor los estilos de comunicación asertiva, así como señala, Denison (2010) citado por Romero (2017), la empresa, el trabajo en equipo, y el compromiso promoverán mejores hábitos de la organización. El suceso de la comunicación asertiva

dependerá de que una persona se sienta valorada y respetada, y a su vez, no dependerá mucho de la otra persona, sino de una serie de habilidades blandas para contestar adecuadamente (Castayner, 2013).

Para el tercer objetivo específico, que estuvo como resultado que no existe relación entre la dimensión Supervisión y las dimensiones de la variable Asertividad ($p > 0,05$). De en los antecedentes expuestos, no se encontraron similitudes o coincidencias con nuestro resultado. Pero sin embargo si difiere por otros estudios, Palma (2021) si hallo y explico que existe relación positiva entre la dimensión comportamiento externo y la variable clima laboral en docentes de una Institución educativa en San Juan de Luriganch, Así mismo Pérez (2016) si explico indicando que no existe una diferencia estadísticamente significativa en una empresa de lazos en Guatemala

Al respecto Castanyer (2010), señala que el predominio del comportamiento externo, pertenece a las manifestaciones externas del comportamiento de la persona, así como el lenguaje fluido, la manifestación de los diversos tipos emocionales ya sean positivos o negativos sin llegar al conflicto. Por otro lado, Aguirre (2020) Menciona que la ausencia de la supervisión a los trabajadores genera graves consecuencias en las organizaciones, sin importar su tamaño. Otros de los efectos negativos de los más visibles tienen que ver con los dilemas de la producción y las dificultades de alcanzar los objetivos deseados.

Para el cuarto objetivo específico, se tuvo como resultado que parcialmente existe relación significativa, positiva debil entre la dimensión Comunicación y las dimensiones de la variable Asertividad ($r_s = 0.209$, $p < 0,01$). De los antecedentes expuestos, si se hallaron coincidencias con nuestro resultado comparando con la similitud de Bernaola (2019) explicando que, si existe relación entre la dimensión de la comunicación asertiva y la dimensión de las relaciones interpersonales, en el Hospital I Pacasmayo, mientras que Calderón (2017) explico que los trabajadores del manejan un buen grado de la comunicación organizacional en un Hospital de Guatemala.

Por otro lado, parcialmente se señala que no existe relación significativa entre las dimensiones: Comunicación con Asertividad Indirecta y No Asertividad ($p > 0,05$). De

los antecedentes expuestos, no se hallaron coincidencias con nuestro resultado. Sin embargo, si difiere con otros estudios, Palma (2021) señalo que existe relación positiva entre la dimensión patrones de pensamiento (relacionado a la comunicación) y la variable clima laboral en colaboradores de una institución educativa en San Juan de Lurigancho.

De esta, manera según Castanyer (2010) se refiere a los patrones del pensamiento a la forma en que los sujetos llevan sus ideas, sintiendo que conocen y creen en derechos ellos mismos y también hacia los demás, puesto que las creencias de ellos vienen a ser el producto de su propio razonamiento al momento de comunicarse, además la ausencia de la comunicación asertiva influye mucho en la comunicación organizacional. Por otra parte, Amayaco (2022) señala que no puede ser posible en poder desarrollar grupos de un alto desempeño, tampoco llegar a liderar con éxito, si no hay lealtad en una empresa. Así mismo si los líderes y grupos se comunican unos a otros sin la comunicación asertiva, estarán dañando la confianza. Por otro lado, también señala que la una comunicación asertiva mejora la planificación; contribuye a tener mejor las coordinaciones de los labores en equipo, y también es importante para superar las resistencias en los momentos de que hayan cambios en una organización.

Para el quinto y último objetivo específico, se tuvo como resultado que no existe relación entre la dimensión Condiciones laborales y las dimensiones de la variable Asertividad, ($p > .05$). De los antecedentes expuestos, no se hallaron coincidencias con nuestro resultado. Sin embargo, si difiere con otros estudios, Bernaola (2019) si explico que existe relación positiva entre la dimensión comunicación asertiva y la dimensión trabajo en equipo, en colaboradores del Hospital I Pacasmayo.

Aparicio (2005), indica que para muchas personas el trabajo aporta un sentido a la vida de cada uno, incrementa su autoestima, de igual forma sientan que su trabajo es eficaz y útil para los demás y consiguen reconocimientos en lo social. Así mismo señala que la ausencia de brindar condiciones en el trabajo, en otros casos genera disgustos e insatisfacciones en donde los empleados ven agotadas sus probabilidades de expandirse a sus metas, debido a que se encuentran frente ante un horario

incompatible con relación la vida con sus familias, unas desfavorables condiciones o unos tratos hostiles con presiones por parte de los compañeros del trabajo o los propios jefes. Es decir, que son aspectos que hacen que los trabajadores lleguen a sentirse muy insatisfechas profesionalmente dentro de la organización.

Por otro lado, Yeremian (2021), ha de mencionar que tener malas condiciones laborales que comprometan el bienestar, seguridad y salud de los trabajadores, pueden, llevar a una última instancia, a tener el derecho de negarse a laborar hasta que su empleador pueda corregir la situación.

VI CONCLUSIONES

Teniendo la base de esta investigación ejecutada, junto con los datos obtenidos, se llegó a concluir lo siguiente:

PRIMERA: Se concluye que esta investigación, rechaza la hipótesis general, señalando que no existe relación entre Clima laboral y Asertividad, debido a que el valor hallado es mayor ($p > 0.05$) de significancia.

SEGUNDA: Se ha concluido que esta investigación, rechaza la primera hipótesis específica, indicando que no existe relación entre la dimensión Autorrealización y las dimensiones de la variable Asertividad debido a que el valor hallado es mayor ($p > 0.05$) de significancia.

TERCERA: Se concluyó que esta investigación, rechaza la segunda hipótesis específica, indicando que no existe relación entre Involucramiento laboral y las dimensiones de la variable Asertividad debido a que el valor hallado es mayor ($p > 0.05$) de significancia.

CUARTA: Se concluye que esta investigación, rechaza la tercera hipótesis específica, indicando que no existe relación entre Supervisión y las dimensiones de la variable Asertividad debido a que el valor hallado es mayor ($p > 0.05$) de significancia.

QUINTA: Se ha concluido que esta investigación, acepta parcialmente la cuarta hipótesis específica entre la dimensión Comunicación y las dimensiones de la variable Asertividad, ($p < 0,01$), indicando que existe relación significativa positiva débil, siendo de magnitud mediana ($r_s = 0.209$) con un efecto mediano. Y parcialmente se rechaza la hipótesis específica entre las dimensiones: Comunicación y las dimensiones de Asertividad Indirecta y No Asertividad debido a que el valor hallado es mayor ($p > 0.05$) de significancia.

SEXTA: Se concluye que esta investigación, rechaza la quinta hipótesis específica, indicando que no existe relación entre Condiciones laborales y las dimensiones de la variable Asertividad debido a que el valor hallado es mayor ($p > 0.05$) de significancia.

VII. RECOMENDACIONES

Debido a que se han hallado a todas las relaciones en negativa, se generan las siguientes recomendaciones.

PRIMERA: Se recomienda al jefe de recursos humanos del gobierno regional y a otras instituciones laborales implementar campañas de salud psicológica en el ámbito organizacional, con la finalidad de mejorar la comunicación en el clima laboral, las habilidades asertivas y el bienestar psicológico de los trabajadores.

SEGUNDA: Se sugiere al director del gobierno regional y de otras instituciones de trabajo, diseñar dentro del proyecto anual de labores, actividades de fraternidad para los trabajadores y que en base de ello puedan mejorar en la institución el clima laboral y la asertividad.

TERCERA: A los directivos, de las instituciones laborales realizar talleres de sensibilización teniendo apoyo de la psicología organizacional con la finalidad de perfeccionar el pensamiento de los trabajadores por medio de la reflexión en el trabajo, de esa forma habrá mejores actitudes de los trabajadores y beneficiará tanto al clima laboral como a la comunicación asertiva.

CUARTA: A la Psicología, se propone realizar estudios de investigación usando estas u otras variables de estudio relacionado con las organizaciones, para poder determinar sus diferencias en muestras aún más grandes.

REFERENCIAS:

Acsendo (2022), La cifra de rotación de personal a nivel mundial aumentó 23% entre el 2013 y el presente año. Una de las soluciones de mayor impacto es la mejora continua del clima laboral en las empresas. Recuperado de: <https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos>

Amayaco (2022). Bases de la comunicación asertiva.

Aparicio (2005). La insatisfacción laboral.

Asto, E. (2015). Propiedades psicométricas de la escala |multidimensional de asertividad (EMA) para adolescentes en la provincia de Trujillo. (Tesis para obtener el grado de licenciado en psicología). Universidad César Vallejo, Trujillo Perú.

Aguirre, M (2020). Consecuencias de la falta de supervisión a los empleados.

Albañil, A. (2015). El clima laboral y la participación en la institución educativa Enrique López

Albújar de Piura (2015) (Tesis de maestría). Universidad de Piura. Piura, Perú.

Alles, M. (2005). Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias. Buenos Aires: Ediciones Gránica S.A.

Abril Lucero, Gabriela Lorena y Ballesteros Lara, Valeria Paulina (2015) El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del Municipio de Guaranda-Ecuador durante el período septiembre - febrero (2014- 2015) Recuperada de: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/10336>

ALBERTI, R. E., EMMONS, M. L., FODOR, I. G., GALASSI, J. P., GALASSI, M. D., GARNETT, L., JAKUBOWSKI, P. y WOLFE, J. L.: A statement of «Principles for ethical practice of assertive behavior training ». In R. E. Alberti (ed.), *Assertiveness: Innovations, Applications, Issues*. San Luis Obispo, California: Impact, 1977.

Bergeron, J. (1983). *Aspectos humanos de la organización*. Costa Rica: Gaitán Morin

Castanyer, O. (2013). *La Asertividad: Expresión de una Sana Autoestima*. Madrid: Desclee de Brouwer. Recuperado de:
file:///C:/Users/pc/Downloads/Dialnet-
UnAcercamientoALaComunicacionAsertivaYSuIncidencia-8292910.pdf

Castro, E., Mineira, F., & Lovera, M. (2015). *Conflicto y Comunicación Informal en las Choque R. y Chirinos*, J. (2009). *Eficacia del Programa de Habilidades para la Vida en Adolescentes Escolares de Huancavelica, Perú*. *Revista Electrónica de Salud Pública*, 11(2), 169-181. *Organizaciones Educativas*. *Omnio*, 21(3), 90. Recuperado de:
file:///C:/Users/pc/Downloads/Dialnet-
UnAcercamientoALaComunicacionAsertivaYSuIncidencia-8292910.pdf

Calderón, H. (2017). *Asertividad y comunicación organizacional*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Calderon-Hector.pdf>

Caballo (2002) y de acuerdo con Alberti (1977). *Las principales características de las habilidades sociales en la conducta asertiva*. Recuperado de:
http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5352/Estudio_sobre_la_asertividad.pdf?sequence=5

Cruz y Segura (2018). *La teoría de Likert*. Recuperado de:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1558/2172#:~:te>

xt=La%20teor%C3%ADa%20de%20Likert%20establece,empresa%20evoluciona%20y%20logra%20sus

David Yeremian & Associates.INC (2021) *¿Qué Es Una Mala Condición Laboral? Recuperado de:*

<https://www.yeremianlaw.com/es/derecho-laboral/que-es-una-mala-condicion-laboral/>

(Dench, 2021) *Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales. Recuperado de:*

<https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc->

[noticia/#:~:text=Lima%2C%2022%2F07%2F2021,estudio%20de%20la%20Consultora%20Dench.](#)

Egúsqiza, O. (2014). La Asertividad: Modelo de Comunicación en las Organizaciones. *Quipukamayoc*, 7(14), 119-129.

Felicitas Huayapa Ccasa y Hermelinda Jallurana Añamuro (2021). *Relación entre satisfacción con el clima laboral y la asertividad del personal asistencial del hospital Carlos Monge Medrano. Juliaca, 2021.*

Recuperado de:

<file:///C:/Users/pc/Downloads/Hermelinda%20Jallurana%20A%C3%B1amuro.pdf>

Fensterheim y Baer (1976). *La asertividad. Recuperado de:*

https://www.academia.edu/5066326/ASERTIVIDAD_Definiciones_Algunos_autores

Francisco Coll Morales (2020). *Clima laboral definición técnica. Recuperado de:* <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>

- Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J. y Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. Universidad Pontificia Bolivariana.*
- GALASSI, J. P., DELO, J. S., GALASSI, M. D. y BASTIEN, S.: *The college self expression scale: A measure of assertiveness. Behavior Therapy, 1974, 5, 165-171.*
- LAZARUS, A. A.: *Behavior rehearsal vs. non-directive therapy vs. advice in effecting behaviour change. Behaviour Research and Therapy, 1966, 4, 209-212.*
- LORR, M. y MORE, W. W.: *Four dimensions of assertiveness. Multivariate Behavioral Research, 1980, 2, 127-138.*

Gan, F. y Berbel F. (2007). *Manual de recursos humanos / Human Resources Manual: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Barcelona: Editorial UOC. Recuperado de:*
http://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
27

García V, Magaz. (2014). *Propiedades psicométricas del auto – informe de conducta asertiva en adolescentes de educación secundaria. Rev. Psicol.*
3(1): 34-57. Disponible en:
http://ucvvirtual.edu.pe/contenido_web/Docs_Adic/20141022_REV_INV_ES

Gestión (2021). *Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales. Recuperado de:*

<https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/#:~:text=Lima%2C%2022%2F07%2F2021,estudio%20de%20la%20Consultora%20Dench>

Geovany Orjuela (2014). *Clima organizacional gestión de la comunicación interna. Recuperado de:* <https://www.rrppnet.com.ar/gestion-de-la-comunicacion-interna.php>

Gil'Adí, (2000:22). *Estilo de comunicación Asertiva. Recuperado de:* <http://orienta-educ.blogspot.com/2009/11/comunicacion-asertiva.html>

Iris María Gómez Nodarse (2021). *Comunicación eficaz. Recuperado de:* <https://www.grandespymes.com.ar/2013/08/16/comunicacion-asertiva-un-reto-permanente/>

Goncalves, Alexis. (2000). *El Clima como término Organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). Bogotá. Recuperado en:*

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=19CC09049F0751DC46F98D4695245796.jvm1?sequence=1>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana editores.*

- Helsinki Manzini (2020) – *Declaración de principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. Recuperado de: <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Joaquin Montano (2017). *Investigación no experimental*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>
- Lee Hecht Harrison DBM. (2014). *Habilidades “blandas” es la mayor debilidad de jóvenes para inserción laboral*. *Gestión*. Recuperado de: <https://lhh.pe/prensa/habilidades-blandas-es-la-mayor-debilidad-de-jovenespara-insercion-laboral/>
- Lega (et al, 2002) *La conducta agresiva*. Recuperado de: <http://orienta-educ.blogspot.com/2009/11/comunicacion-asertiva.html>
- Loaiza, E., Salazar, P., Espinoza, L. y Lozano, M. (2019). *Clima Organizacional en la Administración de Empresas: Un Enfoque de Género*. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*. 3(1), 3-25. Recuperado de: [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(1\).enero.2019.3-25](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(1).enero.2019.3-25)
- Mesa, R. (27 de Agosto de 2020). *Directivos y empresas*. Recuperado de: <https://www.directivosyempresas.com/noticias/laboral/que-es-la-asertividad-y-como-influye-en-tu-empresa/>
- Miguel López, (2022), *La Estadística Sus Conceptos y Tipos*. Recuperado de: <https://blogs.upn.edu.pe/estudios-generales/2022/06/14/estadistica-que-es-definicion-y-concepto/>
- Mirta Margarita Flores Galaz y Rolando Díaz-Loving (2004). *Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)*.

Moreira, L. (2018). *El clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador. Tesis para obtener el grado de doctor en Ciencias Administrativas. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos*

Muñoz, J. (2019). *El clima organizacional y su influencia en la conducta asertiva de los profesionales de La Cruz Roja de Tungurahua, Ecuador. (Tesis de grado) Universidad Tecnológica Indoamérica Recuperada de: <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1393>*

Oscar Mercado (2021). *Clima laboral ayuda mejorar la productividad empresarial tras la pandemia covid-19. Recuperado de: <https://ascend.org.mx/un-adequado-clima-laboral-ayuda-a-mejorar-la-productividad-empresarial-tras-la-pandemia-covid-19/>*

Palma Pala, Ana María (2021). *Comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2021. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55342>*

Pérez (2016). *Definición asertividad. Recuperado de: <https://www.obsbusiness.school/blog/algunos-ejemplos-de-asertividad-en-ladireccion-deempresas%23::~:~:text=La%20asertividad%20es%20una%20facultad,hacia%20las%20personas%20del%20entorno>*

Pérez, V. (2016). *Asertividad: Un estudio comparativo en colaboradores operativos de turno diurno y nocturno en una empresa de lazos. Guatemala: Universidad Mariano Gálvez*

Perilla, M. (s.f). *Comunicación asertiva entre jefe y colaborador. Universidad de La Sabana. Obtenido de:*

<http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/1833/1/131353.pdf>

- Riso Walter (2002). *Cuestión de dignidad. Aprenda a decir no y gane autoestima siendo asertivo*. Bogotá: Norma. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/447/44780111.pdf>
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Romero. (2017). *Modelos teóricos de cultura organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Rocío Arbulú (2021). *Cultura empresarial*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/#:~:text=Lima%2C%2022%2F07%2F2021,estudio%20de%20la%20Consultora%20Dench>
- Ruiz, L., & Martinz, P. (2015). *Asertividad en personal de seguridad ciudadana en Colombia: visión empírica*. Colombia: Imfontarl.
- Sánchez Torres, Carmen Victoria (2017). *Asertividad y compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017*. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14451>
- Salazar, C., Peña, C., Ceja, A. y Valdivia, E. (2015). *Diseño y validación de un instrumento de evaluación del clima organizacional en centros escolares del nivel superior*. *Revista Iberoamericana de Educación*, 67(1), 181-196.

Shawn Achor (2010) *The Happiness Advantage*. Recuperado de:
<https://www.capturehighered.com/the-happiness-advantage-by-shawn-achor-2010/>

Sonia Palma Carrillo (2004). *Escala Clima Laboral (CL – SPC)*

Tamayo & Tamayo (2006). *Tipos de Investigación*. Recuperado de:
https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos_de_investigacion.pdf

Universidad de Warwick (2019). *Los empleados felices son hasta un 12% más productivos que los infelices*. Recuperado de:
https://warwick.ac.uk/fac/soc/economics/staff/dsgroi/events/rrhh_digital_4th_april_2019_-_happiness_and_productivity.pdf

Renny Yagosesky (2001). *Teoría de la comunicación asertiva*. Recuperado de:
<https://storage.ning.com/topology/rest/1.0/file/get/6011641482?profile=original>

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<u>GENERAL</u>	<u>GENERAL</u>	<u>GENERAL</u>	<u>ASERTIVIDAD</u>	Asertividad indirecta	El diseño es no experimental de alcance correlacional, transversal descriptivo, porque no existe una manipulación de las variables, así mismo es de transversal debido porque la investigación se ejecutó en tiempo específico, seguidamente descriptivo debido a que se describen las características, y los respectivos niveles de las variables con sus dimensiones; por último, es correlacional porque se midieron la relación entre las variables de estudio. (Hernández y Mendoza, 2018).
¿Cuál es la relación entre clima laboral y asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac?	Determinar la relación entre clima laboral y asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac	Existe relación significativa entre clima laboral y asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac.		Inhabilidad	
<u>ESPECIFICO</u>	<u>ESPECIFICO</u>	<u>ESPECIFICO</u>		Resiliencia	
- ¿Cuál es la relación entre autorrealización y las dimensiones de la variable asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac?	- Establecer la relación entre autorrealización y las dimensiones de la variable asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac	- Existe relación significativa entre autorrealización y las dimensiones de la variable asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac	Autoafirmación	No asertividad	
- ¿Cuál es la relación entre involucramiento y las dimensiones de la variable asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac?	- Establecer la relación entre involucramiento y las dimensiones de la variable asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac	- Existe relación significativa entre involucramiento y las dimensiones de la	Baja autoestima		
			Encubrimiento		
			Negación		
			Desestimación		
			Asertividad	Ox	
			Respeto	M r	
			Expresión	Oy	
			Aceptación	M = Para la Muestra de investigación	
			Autoestima	Ox = Para la Observaciones de la variable asertividad	
				r = Para la Relación entre variables	

<p>- ¿Cuál es la relación entre supervisión y las dimensiones de la variable asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre comunicación y las dimensiones de la variable asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre condiciones laborales y las dimensiones de la variable asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac?</p>	<p>- Establecer la relación entre supervisión y las dimensiones de la variable asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac</p> <p>- Establecer la relación entre comunicación y las dimensiones de la variable asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac</p> <p>- Establecer la relación entre condiciones laborales y las dimensiones de la variable asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac</p>	<p>variable asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac</p> <p>- Existe relación significativa entre supervisión y las dimensiones de la variable asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac</p> <p>- Existe relación significativa entre comunicación y las dimensiones de la variable asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac</p> <p>- Existe relación significativa entre condiciones laborales y las dimensiones de la variable asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac</p>	<p><u>CLIMA LABORAL</u></p>	<p>Autorrealización</p> <p>-Muy favorable</p> <p>Involucramiento laboral</p> <p>-Favorable</p> <p>Supervisión</p> <p>-Media</p> <p>Comunicación</p> <p>- Desfavorable</p> <p>Condiciones laborales</p> <p>-Muy desfavorable</p>	<p>Oy = Para la Observación de la variable clima laboral</p>
<p>Población</p>	<p>Muestra</p>				

La población está conformada por 250 trabajadores del gobierno regional de Apurímac de ambos sexos	Así mismo la muestra está conformada por el área administrativa de bienestar social que está conformada por 152 colaboradores				
--	---	--	--	--	--

Anexo 02: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones e indicadores	Ítems
Clima Laboral	Según Forehand Y Von Gilmer: Muestran una definición del clima el cual está formado por las características que detallan a una empresa u organización, las distinguen de otras empresas y son relativamente muy duraderas y longevas a lo largo de todo el trayecto del tiempo e influyen en la conducta comportamental de los individuos en la organización empresarial.	El clima laboral será medido con la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) que tiene como dimensiones; la Autorrealización, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación u interacción y por ultimo las condiciones de la labor.	Autorrealización -Muy favorable	42-50
			Involucramiento laboral -Favorable	34-41
			Supervisión -Media	26-33
			Comunicación - Desfavorable	18-25
			Condiciones laborales -Muy desfavorable	10-17
	Algunos de los autores toman a la asertividad como la conducta que posibilita y refuerza la disminución del trastorno de la ansiedad. Para Fensterheim y Baer (1976): Definieron a la persona asertivo como: Sujeto que posee una	La asertividad será medido con el EMA (Escala Multidimensional de Asertividad) que tiene las siguientes de sus dimensiones para ser medidas como: asertividad indirecta, no asertividad y asertividad.	Asertividad indirecta Inhabilidad Resiliencia	4-16-18-20-23-24-25-28-29-32-35-

Asertividad	<p>personalidad activa u excitativa, define a sus propios derechos estables y no manifiesta fobias en su conducta. Además, muestran su opinión que las características de manera básica en el sujeto asertivo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> · La libre expresión. · Interacción adecuada, directa, franca y abierta. · Facilidad de interactuar con toda clase de personas a su alrededor. · Sus acciones de comportamiento son aceptables y respetable, que de esa forma acepta sus limitaciones. 		Autoafirmación	36-37-40-44
			No asertividad	2-3-5-6-9-10-13-31-34-39-41-42-43-45
			Baja autoestima Encubrimiento Negación Desestimación	
			Asertividad	1-7-8-11-12-14-15-17-19-21-22-26-27-33-38
			Respeto Expresión Aceptación Autoestima	

Anexo: 03

Tabla 3

Prueba de Normalidad para las escalas

	CL_SPC	EMA
N	152	152
W de Shapiro-Wilk	0.899	0.84
p	< .001	< .001

Nota: p= nivel de significancia, N= número de datos

En la tabla 3, se aprecia que el índice de normalidad difiere de la curva de normalidad por ser menor a 0.05 según Hernández (2014), lo cual indica que, su distribución no es normal – paramétrica, por lo que se utilizará el Rho de Spearman para las respectivas correlaciones.

Anexo: 04

Cálculo del tamaño de Muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n: es el tamaño de la muestra calcular.

N: es la población, que es de 250

Z: es el nivel de confianza, que es 95%. (1.96)

p: es la probabilidad de que ocurra el evento: (0.5)

q: la probabilidad de que no se lleve a cabo: (0.5)

e: es el grado de error máximo aceptable (5%)

NIVEL DE CONFIANZA	Z
99.7%	3
99%	2.58
98%	2.33
96%	2.05
95%	1.96
90%	1.645
80%	1.28
50%	0.674

$$n = \frac{250 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(250 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 152$$

Anexo 05: Instrumentos de recolección de datos

ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE ASERTIVIDAD

Nombres y Apellidos: _____ Fecha: _____

CARGO: _____

A continuación, hay una lista de afirmaciones. Usted debe indicar en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con una de ellas. Hay 5 respuestas posibles:

1. Completamente en desacuerdo	2. En desacuerdo".	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo.	4. De acuerdo	5. Completamente de acuerdo
--------------------------------	--------------------	------------------------------------	---------------	-----------------------------

Por favor, marque sinceramente con (X), Gracias.

Nº	Enunciado	1	2	3	4	5
01	Puedo reconocer públicamente que cometí un error					
02	No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso					
03	Me cuesta trabajo expresar lo que pienso en presencia de otros					
04	Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente					
05	Me es más fácil expresar mis deseos					
06	Me es difícil expresar abiertamente mis sentimientos					
07	Puedo decirle a alguien directamente que actuó de manera injusta					
08	Cuando discuto con una persona cerca del lugar donde vamos a comer yo expreso mi preferencia					
09	Me cuesta trabajo hacer nuevos(as) amigos(as)					
10	No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo					
11	Puedo agradecer un halago hecho acerca de mi apariencia personal					
12	Si tengo alguna duda, pido que se me aclare					
13	Cuando conozco una persona, usualmente tengo poco que decirle					
14	Solicito ayuda cuando la necesito					
15	Cuando me doy cuenta de que me están cobrando de más, no digo nada					
16	Me es más fácil pedir que me devuelvan las cosas que he prestado, por teléfono que personalmente					
17	Me es fácil aceptar una crítica					

18	Me es más fácil pedir prestado algo por teléfono que personalmente					
19	Puedo pedir favores					
20	Expreso con mayor facilidad mi desagrado por teléfono que personalmente					
21	Expreso amor y afecto a la gente que quiero					
22	Me molesta que me digan los errores que he cometido					
23	Puedo expresar mi amor por más fácilmente por medio de una carta que personalmente					
24	Puedo decirle las personas que actuaron injustamente, más fácilmente por teléfono que personalmente					
25	Prefiero decirle a alguien que deseo estar solo (a), por teléfono que personalmente					
26	Platico abiertamente con una persona las críticas hechas a mi conducta					
27	Puedo pedir que me enseñen como hacer algo que no sé cómo realizar					
28	Puedo expresar mi cariño, facilidad por medio de tarjetas o cartas personalmente					
29	Me es más fácil hacer un cumplido por medio de una tarjeta, carta que personalmente					
30	Es difícil para mí hablar a otros					
31	Me es difícil iniciar una conversación					
32	Es más fácil rehusarme, ir a un lugar al que no deseo oír, por teléfono que personalmente					
33	Encuentro difícil admitir que estoy equivocado (a)					
34	Me da vergüenza participar en las pláticas por temor a la opinión de los demás					
35	Me es más fácil decir que no deseo ir a una fiesta, por teléfono que personalmente					
36	Puedo expresar mis sentimientos más fácilmente por teléfono que personalmente					
37	Puedo admitir que cometí un error con mayor facilidad, por teléfono que personalmente					
38	Acepto sin temor una crítica					
39	Me da vergüenza hablar frente a un grupo por temor a la crítica					
40	Prefiero decirle a alguien lo que pienso de su vida, Por escrito que personalmente					
41	Me es difícil disculparme cuando tengo la culpa					
42	Me cuesta trabajo decirle a otros lo que me molesta					
43	Me da vergüenza preguntar cuando tengo las dudas					

44	Me es más fácil expresar una opinión por medio de una carta que personalmente					
45	Me es difícil empezar una relación con personas que acabo de conocer.					

Gracias por su participación.

ESCALA DE OPINIONES CL – SPC

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

Fecha: _____

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N	Preguntas	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					

20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					

45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

Gracias por su participación

Anexo 06: Carta de presentación



Universidad
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Callao, 02 de mayo de 2022

Señor(a)
WILFREDO CABALLERO TAYPE
DIRECTOR
GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC
JR. PUNO # 107 ABANCAY



Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Psicología

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Callao y en el mío propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. JONATHAN TALAVERANO CHICLLA, con DNI 42033953, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología, pueda ejecutar su investigación titulada: **"CLIMA LABORAL Y ASERTIVIDAD EN TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC 2022"**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

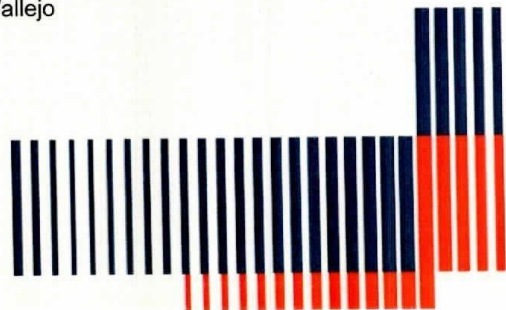
Atentamente,

WILFREDO CABALLERO TAYPE
DIRECTOR
GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC
21-05-22

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
UNUCY
DIRECCIÓN
CALLAO PUNO

Dr. Roger Rodríguez Ravelo
Director de la Escuela de Psicología
Universidad César Vallejo

cc: Archivo PTUN.



Anexo 07: Autorización del instrumento

SONIA PALMA CARRILLO
www.soniapalmacarrillo.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización a: Jonathan Talaverano Chiclla-DNI 47950499

Institución: Universidad Cesar Vallejo

Motivo: Tesis: “Clima Laboral y Asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac, 2022”.

Instrumento autorizado: Escala Clima Laboral CL-SPC (2004)

Muestra de investigación: 152 trabajadores del gobierno regional de Apurímac.

Asesor: Dr. Manuel Alejandro Concha Huarcaya.

La presente autorización es para uso del solicitante como autor único de la tesis que se menciona. Se extiende por única vez para ser usado en la muestra especificada. El solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Clima Laboral CL-SPC (2004). La calificación, análisis e interpretación de los datos es de exclusiva responsabilidad del tesista.

Julio 12, 2022



Sonia Palma Carrillo, PhD



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MANUEL ALEJANDRO CONCHA HUARCAYA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Clima laboral y Asertividad en trabajadores del gobierno regional de Apurímac", cuyo autor es TALAVERANO CHICLLA JONATHAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MANUEL ALEJANDRO CONCHA HUARCAYA DNI: 07285283 ORCID: 0000-0002-8564-7537	Firmado electrónicamente por: MACONCHAC el 09- 09-2022 12:32:38

Código documento Trilce: TRI - 0427536