



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE LA EDUCACIÓN**

**Comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de
la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Palma Pala, Ana María (ORCID: 0000-0003-2911-9630)

ASESORA:

Dra. Ancaya Martínez, María Del Carmen E. (ORCID: 0000-0003-4204-1321)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por ser mi fortaleza, a mis hijos que son el motor de mi vida y los que me impulsan a salir adelante. A mis padres que siempre están allí para darme su aliento y a toda mi familia que con sus palabras de aliento me impulsan a salir adelante.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo que me abrió las puertas de su casa de estudio, a toda la plana docente que siempre estuvo allí para apoyarnos y compartir en cada clase sus conocimientos y la dedicación que le tienen a su trabajo.

Índice de contenidos

	Pág.
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	4
III. Metodología	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimiento	15
3.6 Métodos de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. Resultados	17
4.1 Análisis descriptivo	17
4.2 Análisis inferencial	19
V. Discusión	23
VI. Conclusiones	27
VII. Recomendaciones	28
Referencias	29
Anexos	35

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de frecuencias de la variable comunicación asertiva	17
Tabla 2. Distribución de frecuencias de la variable clima laboral y sus dimensiones	18
Tabla 3. Correlación entre las variables comunicación asertiva y clima laboral	19
Tabla 4. Correlación entre la dimensión comportamiento externo y clima laboral	20
Tabla 5. Correlación entre la dimensión patrones de pensamiento y clima laboral	21
Tabla 6. Correlación entre la dimensión emociones, sentimientos y clima laboral	22

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diagrama de estudio correlacional	14
Figura 2. Niveles de la variable comunicación asertiva y sus dimensiones	17
Figura 3. Niveles de la variable clima laboral y sus dimensiones	18

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267 del distrito de Lurigancho en el año 2020. La metodología consistió en el enfoque cuantitativo, paradigma positivista, método hipotético deductivo, diseño no experimental, transversal, nivel descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 60 docentes de la Institución Educativa 1267 a quienes se aplicó un cuestionario en escala de Likert para cada variable, los que fueron previamente validados por juicio de expertos (aplicable) y sometidos a la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach (comunicación asertiva=0,815 y clima laboral=0,885). Los datos recopilados fueron tabulados en el programa Excel y procesados en el software SPSS. Los resultados permitieron describir las variables a través de figuras; para el análisis inferencial se utilizó el estadístico Rho de Spearman, con el cual se contrastaron la hipótesis general y específicas (Rho = 0,661 p=0,00). Se concluyó que las variables se encuentran relacionadas en forma positiva y directa.

Palabras claves: *Comunicación asertiva, clima laboral.*

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between assertive communication and work climate in the teaching staff of the Educational Institution No. 1267 of the Lurigancho district in 2020. The methodology consisted of the quantitative approach, paradigm positivist, hypothetical deductive method, non-experimental design, cross-sectional, descriptive correlational level. The population consisted of 60 teachers from the Educational Institution 1267 to whom a Likert scale questionnaire was applied for each variable, which were previously validated by expert judgment (applicable) and submitted to the Cronbach's Alpha reliability test (assertive communication = 0.815 and work climate = 0.885) whose result was good. The collected data were tabulated in the Excel program and processed in the SPSS software. The results allowed the variables to be described through figures, for the inferential analysis the Spearman Rho statistic was used with which the general and specific hypotheses were contrasted ($Rho = 0.661$ $p = 0.00$) for which it was concluded that the variables they are directly related.

Keywords: Assertive communication, work environment.

I. Introducción

El mundo actual presenta cambios acelerados, problemáticas que se transforman en retos en el quehacer del docente (Cano, 2018), esta situación origina que las relaciones sociales al interior de la institución educativa se vean afectadas debido a deficiencias en la comunicación. El manejo de situaciones conflictivas dentro del ambiente laboral es uno de los retos que se encuentra muy presente en el sector educación, el cual evidencia que el personal directivo y la plana docente puedan relacionarse de manera abierta y eficaz dentro y fuera de la organización (Aguilar, 2018; Deltsidou, 2009).

Una de las maneras de hacer frente a esta problemática del manejo de conflictos en el ambiente laboral es a través de la comunicación. Es por ello que se evidencia la necesidad de habilidades comunicativas en el personal docente por medio de estrategias de socialización (Guillén, 2015; Ramos y Duarte, 2015). A nivel de América Latina se han aplicado muchos proyectos para mejorar la educación, recayendo el peso de la conducción y las responsabilidades en los directivos, pues ellos llevan la responsabilidad de la ejecución de las transformaciones, siendo fundamental para este fin, el proceso comunicativo (Borden, 2012), pues no solo se da a conocer, sino que potencia la participación conjunta de todos los miembros.

En nuestro país se observa la importancia que presenta la comunicación en la vida diaria, en las relaciones personales, en los trabajos, etc. Sobre todo, que la comunicación asertiva es una herramienta muy importante para poder expresar ideas de manera clara y segura, manifestar lo que se piensa y siente sin ofender, argumentar o explicar las ideas sin molestar, ni perder el control; defendiendo los derechos propios y también de los demás (Haselberger *et al.*, 2012). Con todo ello, se favorece un adecuado clima institucional, en la cual los integrantes de la plana docente serán capaces de expresar sus ideas de manera respetuosa y escucha activa y también comprender las propuestas que no sean afines a las suyas, esto es vital en el mundo laboral actual, puesto que, los empleadores cada vez ponen mayor énfasis en calificar estas habilidades como necesarias y que debe poseer el profesional (Succi, 2015).

Un aspecto importante corresponde al clima laboral, ya que en muchas empresas, el logro de los objetivos organizacionales depende del trato entre los colaboradores (Monsalvas y Nieves, 2015), de las relaciones que se establecen en ese espacio físico que corresponde a la empresa y en este caso a la institución educativa.

En la IE N°1267 – Lurigancho, el personal reconoció no poder resolver conflictos utilizando estrategias en donde el buen trato este acompañado de tolerancia y empatía; se evidencia en las reuniones colegiadas la formación de agrupaciones primaria vs secundaria, letras vs ciencias, etc., estas situaciones generan barreras para no consensuar y tomar acuerdos en beneficio de la comunidad educativa. En las Asambleas se presentan muchas manifestaciones y posiciones que impiden concertar en una propuesta única; perjudicando la toma de acuerdos institucionales; así, el clima laboral se torna a veces hostil, la asignación de responsabilidades es dispareja entre docentes nombrados, nuevos y antiguos, más aún con los contratados, prolongándose por horas e inclusive a veces no se llega a tomar acuerdos.

En este contexto, se formuló como problema general: ¿Cuál es la relación entre comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020? y los siguientes problemas específicos: (1) ¿Qué relación existe entre la dimensión comportamiento externo y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020?; (2) ¿Qué relación existe la relación entre la dimensión patrones de pensamiento y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020? y (3) ¿Qué relación existe la relación entre la dimensión emociones, sentimientos y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020?

La investigación se justifica desde diversos campos de su utilidad, así tenemos que a nivel teórico la justificación se debe al aporte de conocimientos acerca de la comunicación asertiva y clima laboral y sus respectivas dimensiones en la institución educativa, ampliando de esa manera el ámbito de aplicación de las teorías abordadas y demostrando la productividad científica que ellas promueven. La justificación practica se manifiesta a través de la mejora en la comunicación asertiva, pues tendrá un impacto en la mejora del clima laboral y con ella, la

aplicación de acciones correctivas que optimicen procesos organizativos y administrativos que podrán ser implementados por cualquier otra institución interesada en conocer las implicancias de la comunicación asertiva en el buen desarrollo de las relaciones interpersonales.

Finalmente, la justificación metodológica se evidencia debido a que la investigación se llevó a cabo siguiendo los lineamientos metodológicos pues cuenta con todo el rigor científico, definición de las variables y sus dimensiones, enfoque, diseño, nivel y los instrumentos utilizados serán sido validados y aplicado su respectiva prueba de confiabilidad, permitiendo de este modo ser utilizados en otras investigaciones.

También se formuló el objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020 y los objetivos específicos fueron: (1) Determinar la relación entre la dimensión comportamiento externo y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020, (2) Determinar la relación entre la dimensión patrones de pensamiento y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020 y (3) Determinar la relación entre la dimensión emociones, sentimientos y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020.

Se plantean los supuestos de la investigación, hipótesis general: Existe relación entre la comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020 y las hipótesis específicas: (1) Existe relación entre la dimensión comportamiento externo y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020; (2) Existe relación entre la dimensión patrones de pensamiento y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020 y (3) Existe relación entre la dimensión emociones, sentimientos y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020.

II. Marco Teórico

La comunicación asertiva y clima laboral fueron estudiados a nivel internacional, por ejemplo Cañas y Hernández (2019) realizaron un estudio sobre la comunicación asertiva, pero desde la dimensión personal y relacionada a las variables sociodemográficas de los docentes, hallaron que los participantes con mayor trayectoria laboral presentan un rango de medio a más en el nivel de asertividad, además señalaron la importancia de mejorar y reforzar esta variable y propusieron un programa de capacitación.

También, Clavijo y Bustamante (2019) estudiaron la comunicación asertiva en gerentes de microempresas del sector textil, para ello crearon un esquema metodológico de comunicación organizacional. Concluyeron en que la comunicación abierta es ideal para cualquier relación comunicativa entre personas; sin embargo, dentro de una organización queda entredicho hasta qué punto es importante o productivo tener una comunicación de este tipo. En tanto que, Novoa *et al.* (2019) estudiaron en una empresa ecuatoriana la relación entre el clima laboral y la satisfacción en los trabajadores, hallaron una correlación positiva entre ambas; además, que las dimensiones recompensa y liderazgo presentan mayor incidencia sobre la segunda variable, por ello, toda actividad que mejore el clima laboral tendrá efectos positivos en el personal.

En esa línea, Pilligua y Arteaga (2019) evaluaron el impacto en el rendimiento de la organización por efecto del clima laboral. Los autores concluyeron que se debe generar una actitud adecuada, cómoda para los colaboradores, brindándoles mejores condiciones laborales y así obtener una mayor productividad.

Samper *et al.* (2019) estudiaron la comunicación asertiva para las competencias ciudadanas y el manejo de conflictos, buscando una cultura de paz en el que se inserta el rol docente. Concluyeron que los estudiantes demuestran una actitud de rebeldía y agresividad cuando no obtienen lo que ellos desean, dado que manifiestan pasividad ante hechos reales y problemáticas sociales, se muestran muy desinteresados para ser líderes y trabajar por los demás. Además, Caballero *et al.* (2018) analizaron la comunicación asertiva en el proceso pedagógico a través de una recopilación bibliográfica, concluyeron presentando una nueva guía para el trabajo educativo al incentivar la formación de modos de

comportamientos comunicativos, positivos y flexibles, que trasciendan los diferentes contextos de formación en los que se desarrollan los profesionales de la educación.

Por otro lado, Montiel y Díaz (2018) analizaron el clima laboral dentro de las empresas para garantizar el desempeño laboral. Los autores concluyeron que un clima acogedor garantiza eficiencia laboral, genera el talento humano y compromete a los colaboradores en el logro de objetivos empresariales. Es más, Guim y Rodríguez (2018) estudiaron la satisfacción y el clima laboral en la gestión de empresas. Concluyeron en la existencia de la relación entre ambas variables y la relación con el desempeño, por ello recomiendan estrategias para mejorar el rendimiento, generar el talento y favorecer una gestión eficiente.

Linggi y Berliana (2018) estudiaron la comunicación asertiva de los estudiantes a través del aprendizaje colaborativo. Los resultados permitieron concluir como el efecto del aprendizaje colaborativo sobre la comunicación asertiva del grupo experimental es mayor que en el del grupo control, por lo que, cuanto más frecuente se lleva a cabo el aprendizaje colaborativo, mayor es el desarrollo de la comunicación asertiva de los estudiantes. En esa misma línea, Solórzano (2018) analizó el impacto que presentó la comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje autodirigido de estudiantes universitarios. Concluyó que la comunicación asertiva genera en los estudiantes la motivación para ser autónomos y lograr competencias como espíritu crítico, investigativo, reflexivo, etc., las cuáles serán útiles para el futuro.

Urbano (2018) evaluó el impacto que representa el clima laboral sobre el desempeño de una entidad pública, los resultados corresponden a una percepción de un clima laboral favorable 54%, mientras que el desempeño laboral fue calificado de excelente en 38%. También Enríquez y Calderón (2017) estudiaron la misma variable pero específicamente con el desempeño docente, hallaron que el control excesivo que ejercen los directivos afecta negativamente al desempeño, otros factores como presión laboral, entrega de documentos y autoritarismo causan incomodidad afectando el clima laboral.

Haladin y Azizah (2017) estudiaron los conocimientos sobre la comunicación asertiva de las enfermeras. Además, hallaron factores en los entornos laborales de las enfermeras que promueven o inhiben el comportamiento asertivo, también

deben explorarse e identificarse los factores que apoyan el uso de la conducta asertiva y los factores que dificultan el uso de la conducta asertiva.

A nivel nacional también se realizaron investigaciones sobre las variables en estudio, así tenemos a Enríquez y Mamani (2019) que estudiaron asertividad y el clima laboral en docentes. Los resultados hallados permitieron concluir que existe una relación estadísticamente significativa y moderada entre asertividad y el clima laboral en los docentes. Asimismo Aguilar (2018) estudió la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales en una institución educativa. Los resultados determinaron que la comunicación asertiva se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en docentes de instituciones educativas.

En tanto que, Corales (2018) estudió el clima laboral y la relación con la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Norbert Wiener, Concluyó que ambas variables se encuentran relacionados directa y significativamente. Una investigación relacionada a la primera variable fue realizada por Cueva (2018), pero en una institución educativa y relacionado con el desempeño laboral, después de evaluar los resultados concluyó que no hay relación entre las variables en la I.E. Jorge Chávez de Tacna.

Gonzales (2018) estudió la asertividad en relación al clima laboral de los docentes en el distrito de Independencia, halló la relación directa y positiva entre las variables. También Mancisidor (2016), estudió la relación de la percepción del clima laboral, se pudo determinar que la percepción del clima laboral se relaciona positivamente con los rasgos de personalidad del Big Five en los trabajadores de una empresa privada.

Luego de haber recopilado antecedentes sobre las variables, se analizaron los constructos, en cuanto a la comunicación Shanon y Weaver en 1949 expusieron un modelo basado en tres elementos: el emisor, el canal y el receptor, señalaron además que muchas veces se presentan interferencias en el canal (señal), que van a modificar los contenidos en el receptor, en ese sentido es fundamental el dominio del lenguaje, de un mismo código; lo más importante en este aspecto, es que la comunicación permite el intercambio de ideas, pensamientos, emociones, sentimientos en un entorno social (Aguilar, 2018).

Para Campos (2014) la comunicación permite la participación, el intercambio de expresiones; conversar es intercambiar palabras o escrituras con las demás

personas, por ello, la comunicación es el soporte de las culturas, es decir que ha facilitado el desarrollo de la civilización al compartir ideas entre dos o más personas, se ha podido unir objetivos en común y lograrlos.

En tanto que la asertividad como teoría fue mencionada por Alberti y Emmons en el año de 1978, ellos señalaban la importancia del comportamiento y a través de ella la búsqueda de la mejora personal para la interrelación con el entorno mediante cambios en la conducta; es decir, que el comportamiento asertivo muestra conductas que expresan el respeto con sus pares, se exponen las ideas, emociones y sentimientos con amabilidad, sin imposiciones. El individuo asertivo se enfoca desde sus necesidades primordiales en ser honestos, sin que su conducta perjudique a los demás.

En ese sentido, la asertividad es la cualidad de no despreciar a otras personas, sabiendo que otros también tienen derechos y están equipados personalmente para que una persona proteja lo que ella posee (Voltan-Acar *et al.*, 2008) y tome conciencia el individuo de sus derechos y los derechos de otras personas y su capacidad para reflejar esta conciencia en la vida diaria (Ateş, 2013). La asertividad implica ser capaz de defender sus derechos sin enojarse y sin retroceder debido a la frustración. Se trata de conocer la verdad y darse cuenta de estas verdades. El comportamiento es una característica que afecta tanto la satisfacción del individuo con su vida y la calidad de sus relaciones con los demás (Pamuk, 2013). Además, la asertividad se informa como una habilidad social que se puede aprender y desarrollar. Por tanto, el entorno social y el apoyo del entorno social es muy importante para el desarrollo individual de la asertividad (Bishop, 2013).

La comunicación asertiva es la capacidad que tienen las personas de poder manifestar, expresarse sin dejar que los manipulen y/o manipular a los demás (Castanyer, 2010). De acuerdo con Ferrero y Martín, (2013) la asertividad es un don mediante el cual podemos comunicarnos; es decir, la acción tal cual y el efecto de lograr la participación e interacción entre dos o más personas de una forma armoniosa bajo un nivel alturado de comunicación, ya en el transcurso del siglo xx se añadió el elemento tecnológico y se detalla como sigue: emisor, receptor y código o canal

La comunicación asertiva se refiere a la capacidad de expresar los propios sentimientos, opiniones, creencias y necesidades de forma directa, abierta y honestamente, sin violar los derechos personales de los demás (Hopkins, 2007; Ellis y Hartley, 2005). Además, es un proceso de comunicación universalmente esencial para la práctica profesional, pues permite una mejor interacción social con la familia, comunidad y el entorno laboral (Parmaksiz, 2018). Esta afirmación puede estar respaldada por la afirmación de Avtgis *et al.* (2010) en que el uso del estilo comunicativo asertivo ha demostrado ser una técnica de difusión eficaz para personas agresivas. Además, Bach y Grant (2009) reconocieron que la escucha, la empatía y la asertividad son algunas de las técnicas básicas que pueden favorecer una comunicación exitosa.

Según Remor, (2013) la comunicación asertiva se da mediante una comunicación certera y efectiva entre dos o más personas con un lenguaje sencillo y honesto logrando el bienestar de las personas, todo ello se da en un ambiente de respeto y tolerancia, con pleno uso de valores morales ética sin subestimar a nadie.

Este eficaz método de comunicación confirma el valor y la dignidad del individuo y, simultáneamente, la persona asertiva confirma y mantiene el valor de los demás. Conduce a los resultados más positivos. Produce relaciones interpersonales efectivas y previene las problemáticas, da sensación de control, reduce los conflictos, minimiza la ansiedad y el estrés y mejora la autoestima (Gaddis, 2006).

El diálogo asertivo se presenta como una oportunidad para un mejor entendimiento, esto se logra a través de la empatía, así las personas muestran lo mejor, por ende, la comunicación se hace más cercana adquiriendo un respeto, logrando un clima de satisfacción y bienestar de ambos, llegando a un buen entendimiento de forma que nadie se sienta utilizado ni vulnerado ya sea en sus derechos o en su espacio personal, sin abusar o dominar a otras personas (Galal *et al.*, 2013).

De acuerdo con Ferrero y Martín (2013) la asertividad viene a ser la capacidad de la persona para poder comunicarse con los demás de una forma acertada, transmitiendo conocimientos opiniones sentimientos etc., logrando lo que se pretende sin afectar la susceptibilidad de los demás, a pesar de que su entorno se presente incluso conflictivo, logra que nadie se sienta afectado.

El control de emociones es muy importante para una comunicación efectiva ya que permite crear un clima de respeto y empatía y, de esta forma se logra una comunicación fluida y por ende se transmiten los conocimientos, opiniones, sentimientos, ideas etc. logrando un avance progresivo y positivo para toda organización. En una situación de conflicto si se reacciona con empatía y asertividad también se puede contribuir a la solución de los problemas de la mejor manera. Los seres humanos muchas veces necesitan regular sus emociones ante cualquier situación a esto es lo que se denomina inteligencia emocional.

Las características que presenta cada estilo de conducta, (sumiso, agresivo y asertivo) van a condicionar tres patrones de conducta que se puede manifestar en las siguientes dimensiones: comportamiento externo, patrones de pensamiento y emociones sentimientos.

Para Castanyer (2010) el comportamiento externo, corresponde a las manifestaciones externas de la conducta de la persona, como el habla fluida, la manifestación de diferentes tipos de emociones ya sea positivos o negativos sin llegar al conflicto; mientras que los patrones de pensamiento, refieren a la forma en que las personas conducen sus ideas, en el sentido de que conocen y creen en unos derechos para sí y para los demás, puesto que sus convicciones son producto de su razonamiento, del sentido común; en ese sentido, la falta de asertividad o pasividad se caracteriza por una atención excesiva a las opiniones y necesidades de los demás y por violar o restringir los derechos, opiniones y necesidades personales; también considera que algunas personas manejan su control de emociones de manera tal que se sienten en igualdad de condiciones referente a otras personas con los mismos derechos y deberes por ello actúan de forma asertiva siendo respetados y valorados por los demás; pero para Duckworth y Mercer (2006), esta atención excesiva a las opiniones y necesidades de los demás puede también, servir como estrategia para evitar conflictos

La otra variable clima laboral se conceptualiza como la percepción de aspectos vinculados al ambiente de trabajo, se refiere al análisis para valorar la infraestructura, el ambiente etc., para poder realizar las acciones preventivas sobre seguridad orden evaluando las acciones preventivas y de mejora para maximizar los resultados de producción de la organización (Palma, 2004).

El concepto de clima laboral involucra una serie de elementos que brinden comodidad al trabajador, ya que si una persona se encuentra cómoda en el trabajo va a realizar una labor eficiente por la motivación favorable y constante de su empleador sea en forma de bonificaciones, por metas alcanzadas, oportunidades de ascenso, remuneración justa, etc, lo cual va a satisfacer las necesidades de la persona creando una situación de bienestar y realización personal. En caso contrario, cuando el clima es desfavorable, va a llevar a la persona a una desmotivación y frustración laboral y por tanto al fracaso personal y laboral.

En base a lo fundamentado se puede concluir que, el clima laboral obedece a un conglomerado de sentimientos y percepciones que tiene el trabajador sobre su ambiente laboral, el cual va a influir positiva o negativamente sobre su desempeño. En la actualidad, mantener al trabajador satisfecho, se torna en un factor importante para el desarrollo de una empresa, de esta manera se lograrán altos niveles de logro de la misma (Robbins y Judge, 2013).

Brunet (2009) definió el clima laboral como un conjunto de características que: a) describen una organización y la distinguen de otras (productos, servicios, organigrama, orientación económica), b) son relativamente estables en el tiempo, y c) influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización. Asimismo, para Robbins y Judge (2013) el clima laboral es un factor que puede aumentar el compromiso organizacional y la consistencia del comportamiento del trabajador, lo que claramente es benéfico para una organización.

En ese sentido, el clima y la cultura de organización de la empresa son factores de gran importancia en el incremento de la productividad, es esencial conocer la cultura organizacional y la socialización de la misma para asegurar el éxito, esto se debe a que en tiempos actuales, se presentan oportunidades y mayores ventajas competitivas. Sobre este tema hay muchos estudios que refieren la importancia del bienestar del trabajador y de la cultura organizacional, con el fin de mejorar la productividad, por ello cada vez más empresas invierten en brindar un buen ambiente de trabajo, realizando talleres de capacitación, encuestas etc. valorando las inquietudes y necesidades de sus trabajadores.

En la evaluación del clima es importante también, la participación libre y voluntaria de los involucrados dentro de este proceso, que pertenezcan a la organización materia de estudio, efectuándose previamente, un proceso de

sensibilización a las personas involucradas. De efectuarse un estudio del clima laboral, es necesario aclarar en primera instancia, sobre lo importante que es tener un conocimiento sobre el clima de una organización, pero esta medición debe ser concreta, explicativa y precisa. Se recomienda no generar expectativas entre los trabajadores de la organización, simplemente luego de valorar la percepción de los trabajadores acerca de su ambiente y clima laboral se plantean planes de mejora con nuevas estrategias para desarrollarla.

Palma (2004) planteó una serie de dimensiones que se encuentran plasmados en la elaboración del instrumento y que exploran el estudio de la variable clima laboral, así tenemos:

Autorrealización, es la apreciación que tiene el trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral le permita favorecer su desarrollo tanto personal como profesional de acuerdo a las tareas y perspectivas de futuro. La existencia de oportunidades de progresar en la institución. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse (Palma 2004). La autorrealización igualmente para Maslow es un ideal al que toda persona desea llegar, su satisfacción se produce con la generación de oportunidades tanto para el desarrollo del talento y la manifestación de su potencial, expresar ideas y conocimientos, crecer y desarrollarse como una gran persona, obtención de logros personales, de tal forma que el ser humano se diferencie de los otros. Agrega, asimismo, que las necesidades de autorrealización son las más difíciles de describir por ser distintas, únicas y variadas de una persona a otra. Aquél que logra la autorrealización se considera un ser afortunado.

El involucramiento laboral es el compromiso del trabajador hacia la organización identificándose con los principios, valores y perfiles de la empresa” (Palma 2004). También se definió al involucramiento laboral, como la forma en la que los trabajadores se identifican con la empresa fidelizándose, creando un vínculo centrado y enfocado directamente como una gran dimensión de su existencia, sintiéndose con un gran sentido de pertenencia, creando vínculos afectivos, invirtiendo mucho tiempo y energía, todo ello se puede lograr desde un buen trabajo administrativo, asesorando, guiando, monitoreando, conduciendo la labor en un clima cálido, que va dar como resultado un trabajo completamente eficiente y de gran provecho para la organización.

La Supervisión se define como el seguimiento de parte de la jefatura y administración directiva de la empresa hacia sus trabajadores, para brindar asesoramiento en cuanto a su desempeño laboral monitoreando su labor para mejorar su rendimiento lo cual debe ser en un ambiente de respeto y buen clima de satisfacción mutua (Palma 2004). De la misma forma, podría definirse que la supervisión es un proceso mediante el cual se realiza un seguimiento, orientación, organización y control, ya que es de carácter plenamente administrativo con el fin de realizar una evaluación constante para elaborar retroalimentación y estrategias de mejora para alcanzar un mayor rendimiento y éxito de las metas y objetivos trazados, y por ende alcanzar un mayor nivel de logro competitivo y mejor calidad de los servicios.

La comunicación es la forma fluida y cercana como se logra transmitir una información, idea u opinión sobre un tema a otra persona, atendiendo los requerimientos y necesidades de atención tanto de los clientes y usuarios de la misma (Palma 2004). La comunicación actualmente es un recurso de gran importancia para el éxito de una organización, debe ser precisa con pertinencia claridad y asertividad, sólo con una comunicación asertiva se podrá lograr una mayor productividad y mejora constante de resultados para la empresa. En una organización, es primordial la buena comunicación para lograr los objetivos y metas institucionales, es un factor fundamental y una herramienta esencial para el crecimiento de la organización en el actual mercado competitivo (Palma 2004).

III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

La metodología del estudio pertenece al paradigma positivista, en la que el fenómeno es cuantificable y por lo tanto, medible, para ello se puede emplear métodos estadísticos descriptivos e inferenciales que facilitan el conocimiento de las variables de estudio (Ramos, 2015)

El método fue hipotético deductivo debido al proceso en que se realiza la investigación, parte de unos supuestos en las cuales se pretende refutar tales hipótesis y posteriormente, a partir de ellas, deducir conclusiones confrontándose con los hechos (Sánchez y Reyes, 2015), el mismo autor señala que la investigación corresponde al tipo básico debido a la recopilación de conocimientos y que busca establecer nuevos campos de estudio a fin de plantear teorías, no presenta como objetivo la aplicación práctica inmediata.

El diseño de investigación es el modelo o estructura que emplea el investigador para realizar el estudio de las variables, en este caso fue no experimental, en razón de que no se manipulo de manera intencional ninguna de las variables, observándose el fenómeno tal como sucede en su contexto real (Palella y Martins, 2012), el mismo autor indica que es transversal pues se va recoger información independiente o conjunta en una situación de espacio-tiempo específico.

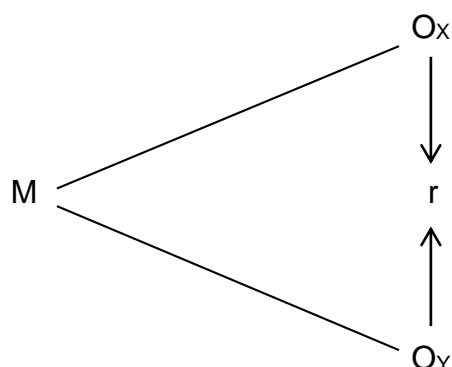
Responde al nivel descriptivo debido a que aplicación del instrumento permite el registro, análisis y descripción de las características de las variables, así como su interpretación en el momento en que se efectúa el evento (Palella y Martins, 2012). En la investigación se describieron a las variables y sus dimensiones con tablas y figuras.

Es investigación correlacional según Sánchez y Reyes (2015), porque se medirá el grado y nivel de relación entre las variables sin pretender conocer las relaciones causales.

Se muestra el diagrama del estudio correlacional, en ella Ox: corresponde a la variable comunicación asertiva; Oy: es la variable clima laboral; r: es la correlación entre las variables y M: es la muestra:

Figura 1.

Diagrama de estudio correlacional



3.2 Variables y operacionalización

Conceptualmente, la comunicación asertiva es la capacidad que tienen las personas de poder manifestar, expresarse sin dejar que los manipulen y/o manipular a los demás (Castanyer, 2010)

Operacionalmente, para la variable comunicación asertiva se han considerado 3 dimensiones: comportamiento externo, patrones de pensamiento y emociones / sentimientos, utilizando para recolectar información, un cuestionario con 19 preguntas de respuesta cerrada, en la escala de Likert y agrupados en tres niveles, bajo, regular y alto.

Conceptualmente, el clima laboral es la percepción que se observa en el ambiente laboral que va orientar acciones de prevención o corrección y de esta manera optimizar los resultados organizacionales (Palma, 2004)

Operacionalmente, para la variable clima laboral se han considerado 5 dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales, utilizando para recolectar información, un cuestionario con 27 preguntas de respuesta cerrada, en la escala de Likert y agrupados en tres niveles, bajo, regular y alto.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población es el conjunto de sujetos que son objeto de estudio, son aquellos de quienes se recopilan los datos para hacer efectiva la investigación. En cambio, la muestra corresponde a un fragmento representativo de la población en estudio y

cuyas características también corresponden a la población, por tanto, los resultados que se obtienen también pueden generalizarse para todo el grupo (Sánchez y Reyes, 2015), en la investigación, la población correspondió a los 60 docentes de primaria y secundaria de la institución educativa N° 1267 Lurigancho Chosica.

En la investigación el tamaño de la muestra fue igual que la población, en esta situación se dice que es una muestra censal (López y Fachelli, 2015), el muestreo fue no probabilístico, por conveniencia en razón, de la emergencia sanitaria y el distanciamiento social, la manera en que se realizó la encuesta fue porque se tenía el whatsapp de los docentes de la institución educativa N° 1267.

Como criterio de inclusión se agrupó a todos los docentes de la institución educativa que tienen un vínculo laboral mayor a 1 año con la institución, se excluyen a docentes contratados cuyo tiempo de trabajo sea menor al año servicio, no se incluyen a personal de servicio y administrativos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica son los medios que posibilitan la recopilación de la información, es decir, la manera en que obtendrán los datos, en la investigación se empleó la técnica de la encuesta, por las circunstancias de la situación actual, de aislamiento social. Esta técnica corresponde a una manera particular de obtener respuestas sobre un fenómeno de estudio. El instrumento son las herramientas específicas que se emplean para la recolección de datos, en el caso de la investigación se utilizó el cuestionario, que consiste en entregar a los encuestados una cantidad de preguntas elaboradas con claridad, objetividad y precisión para conocer las características de las variables (Sánchez y Reyes, 2015)

3.5 Procedimiento

Para analizar las variables se elaboró el instrumento respectivo el cual tuvo que ser validado mediante la técnica juicio de expertos, en la cual tres expertos de la Universidad César vallejo revisaron los instrumentos y certificaron en base a los criterios de claridad, pertinencia y relevancia, una vez aprobado se procedió a efectuar la prueba estadística Alfa de Cronbach, cuyo resultado debe ser mayor a 0.8 y aplicar la encuesta según la escala desarrollada por George y Mallery (2003) y cuyos valores se encuentran en el anexo 7.

Se envió una carta al Director de la Institución Educativa N° 1267, solicitando el permiso respectivo para aplicar la encuesta a los docentes de la institución, se comunicó mediante llamadas por whatsapp a los docentes el envío del enlace conteniendo las preguntas del cuestionario. La recopilación de la información proveniente del cuestionario se pasó a una hoja Excel, luego se separó por dimensiones y variables obteniéndose la base de datos.

3.6 Métodos de análisis de datos

La información recopilada a través del formulario y descargada en un archivo Excel fue tabulada y clasificada de acuerdo a sus dimensiones y variables respectivas.

Con el programa estadístico SPSS v. 25 se realizó el análisis descriptivo obteniéndose el gráfico de barras y los cuadros en porcentaje y frecuencias, con este programa se pudo realizar el análisis inferencial, pues permitió realizar la contrastación de las hipótesis para lo cual se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman. Para establecer el grado de influencia se utilizó la escala desarrollada por Szmidt y Kacprzyk (2010), ubicado en el anexo 7.

3.7 Aspectos éticos

Para este fin se tuvo en cuenta los criterios de valor social, de validez científica que permitió realizar la investigación con el mayor respeto y consideración a las normas y reglamentos de la Universidad, considerando la selección adecuada de los participantes, evitando el conflicto de interés, comunicando a todos los participantes la no divulgación de sus respuestas, así como el consentimiento informado.

IV. Resultados

4.1 Análisis descriptivo

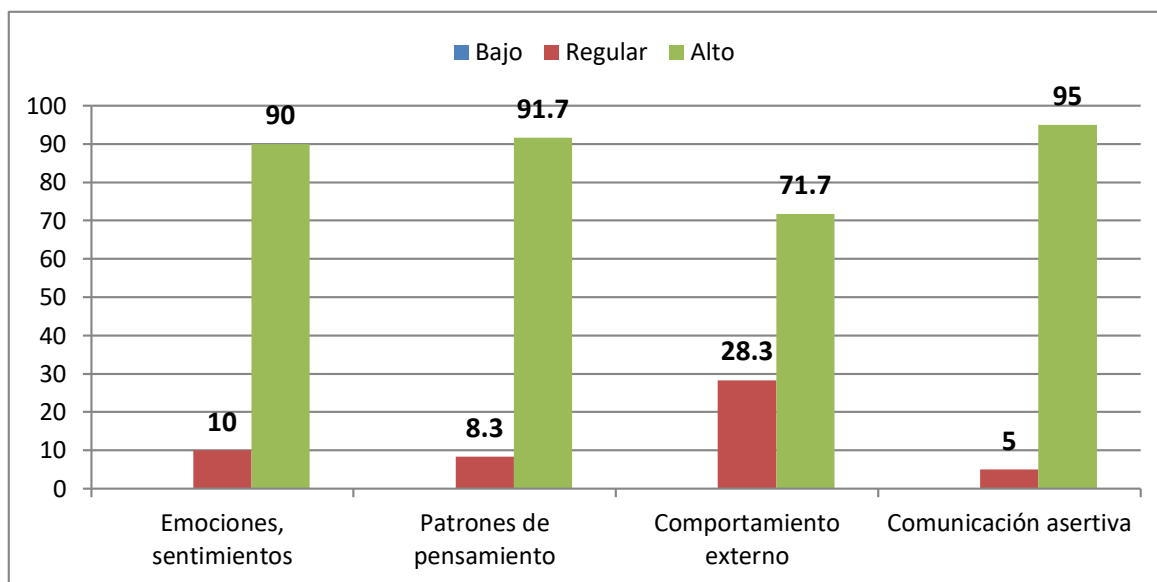
Tabla 1.

Distribución de frecuencias de la variable comunicación asertiva

	Bajo		Regular		Alto		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Comportamiento externo	0	0	17	28,3	43	71,7	60	100
Patrones de pensamiento	0	0	5	8,3	55	91,7	60	100
Emociones, sentimientos	0	0	6	10	54	90	60	100
Comunicación asertiva	0	0	3	5	57	95	60	100

Figura 2.

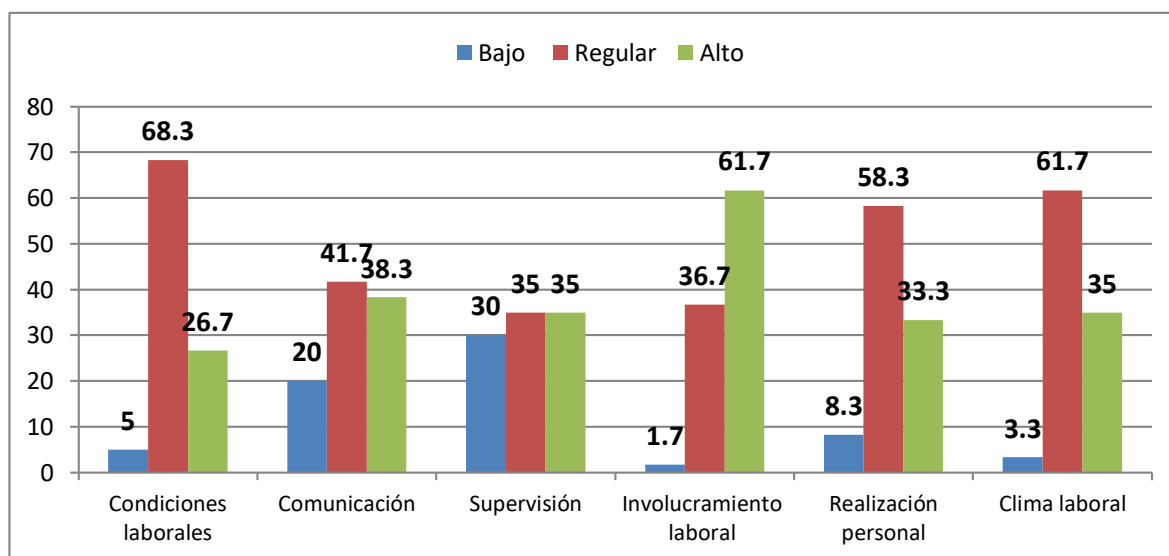
Niveles de la variable comunicación asertiva y sus dimensiones



En la tabla 1 y figura 2 se puede apreciar la percepción de los docentes a través de los niveles en porcentaje de la comunicación asertiva y sus dimensiones, se observa que el 91,7% de los encuestados señala que el nivel es alto para la dimensión patrones de pensamiento, mientras que un 28,3% indica un nivel regular para la dimensión comportamiento externo, según la apreciación en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020.

Tabla 2.*Distribución de frecuencias de la variable clima laboral y sus dimensiones*

	Bajo		Regular		Alto		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Realización personal	5	8,3	35	58,3	20	33,3	60	100
Involucramiento laboral	1	1,7	22	36,7	37	61,7	60	100
Supervisión	18	30	21	35	21	35	60	100
Comunicación	12	20	25	41,7	23	38,3	60	100
Condiciones laborales	3	5	41	68,3	16	26,7	60	100
Clima laboral	2	3,3	37	61,7	21	35	60	100

Figura 3.*Niveles de la variable clima laboral y sus dimensiones*

En la tabla 2 y figura 3 se puede apreciar la percepción de los docentes a través de los niveles en porcentaje del clima laboral y sus dimensiones, se observa que el 61,7% de los encuestados señala que el nivel es alto para la dimensión involucramiento laboral, mientras que un 68,3% indica un nivel regular para la dimensión condiciones laborales y un 30% manifiesta un nivel bajo para la dimensión supervisión según la apreciación de los docentes en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020.

4.2 Análisis inferencial

Contrastación de hipótesis general

Ho: No existe relación entre la comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020

H1: Existe relación entre la comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020

Tabla 3.

Correlación entre las variables comunicación asertiva y clima laboral

comunicación asertiva vs clima laboral	
Rho de Spearman	0,351
Sig. (bilateral)	0,000
N	60

Fuente: Tomado de la aplicación del SPSS v. 25

En la tabla 3 se puede apreciar los resultados de la correlación entre las variables comunicación asertiva y clima laboral; en ella, la prueba estadística aplicada Rho de Spearman presenta una correlación de 0,351 y un nivel de significancia de $p = 0,000$ que permite afirmar que hay una relación positiva baja ($\alpha < 0,05$) entre las variables en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020; en términos prácticos significa, si aumentamos la práctica de la comunicación asertiva, entonces el clima laboral de la institución va mejorar.

Contrastación de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la dimensión comportamiento externo y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020

H1: Existe relación entre la dimensión comportamiento externo y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020

Tabla 4.

Correlación entre la dimensión comportamiento externo y clima laboral

comportamiento externo vs clima laboral	
Rho de Spearman	0,431
Sig. (bilateral)	0,000
N	60

Fuente: Resultados de la aplicación del software SPSS v. 25

En la tabla 4 se puede apreciar los resultados de la correlación entre la dimensión comportamiento externo y el clima laboral; en ella, la prueba estadística aplicada Rho de Spearman presentó un coeficiente de correlación de 0,431 y un nivel de significancia de $p=,000$ que permite afirmar que hay una relación positiva moderada ($\alpha < 0,05$) entre la dimensión y la variable en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020.

Contrastación de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la dimensión patrones de pensamiento y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020

H1: Existe relación entre la dimensión patrones de pensamiento y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020

Tabla 5.

Correlación entre la dimensión patrones de pensamiento y clima laboral

patrones de pensamiento vs clima laboral	
Rho de Spearman	0,354
Sig. (bilateral)	0,000
N	60

Fuente: Resultados de la aplicación del software SPSS v. 25

En la tabla 5 se puede apreciar los resultados de la correlación entre la dimensión patrones de pensamiento y el clima laboral; en ella, la prueba estadística aplicada Rho de Spearman arrojó un coeficiente de correlación de 0,354 y un nivel de significancia de $p=0,000$ que permite afirmar que hay una relación positiva baja ($\alpha < 0,005$) entre la dimensión y la variable en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020.

Contrastación de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la dimensión emociones, sentimientos y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020

H1: Existe relación entre la dimensión emociones, sentimientos y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020

Tabla 6.

Correlación entre la dimensión emociones, sentimientos y clima laboral

emociones, sentimientos vs clima laboral	
Rho de Spearman	0,362
Sig. (bilateral)	0,000
N	60

Fuente: Resultados de la aplicación del software SPSS v. 25

En la tabla 6 se puede apreciar los resultados de la correlación entre la dimensión emociones, sentimientos y el clima laboral; en ella, la prueba estadística aplicada Rho de Spearman arrojó un coeficiente de correlación de ,362 y un nivel de significancia de $p=0,000$ que permite afirmar que hay una relación positiva baja ($\alpha < 0,05$) entre la dimensión y la variable en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020.

V. Discusión

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la I.E. N° 1267, Lurigancho, 2020, cuyos resultados obtenidos fueron ($Rho= 0,351$ y $p=0,000$).

Para la comunicación asertiva, se tuvo como resultado en la percepción de los docentes encuestados un nivel alto de 95,0%, mientras que el nivel regular fue de un 5,0%. De acuerdo con Ferrero y Martín, (2013) la asertividad es un don mediante el cual podemos comunicarnos; es decir, la acción tal cual y con el efecto de lograr la participación entre dos o más personas de una forma armoniosa y alturada bajo un nivel alturado. Además, es un proceso de comunicación universalmente esencial para la práctica profesional, pues permite una mejor interacción social con la familia, comunidad y el entorno laboral (Parmaksiz, 2018).

La segunda variable clima laboral tuvo como resultado, según la percepción de los docentes encuestados, que el 61,7% indican el nivel de clima laboral alto, mientras que un 35,0% señalan que es regular y solo un 3,3% manifiestan un nivel bajo de clima laboral en los docentes de la I.E. 1267. Esta variable involucra una serie de elementos que brindan comodidad al trabajador, si una persona se encuentra cómoda en el trabajo va realizar una labor eficiente por la motivación favorable y constante de su empleador sea en forma de bonificaciones, por metas alcanzadas, oportunidades de ascenso, remuneración justa etc., en ese sentido, va satisfacer las necesidades de la persona creando una situación de bienestar y realización personal. En caso contrario, cuando el clima es desfavorable, va a llevar a la persona a una desmotivación y frustración laboral y por lo tanto al fracaso personal y laboral (Robbins y Judge, 2013).

En cuanto a la relación positiva baja hallada entre las variables ($Rho= 0,351$ y $p=0,000$). y la percepción de un nivel alto en las variables permite suponer la mejora de las relaciones interpersonales e intergrupales en la institución educativa estudiada. Resultado similar fue hallado por Enriquez y Mamani (2019), ellos obtuvieron una relación positiva moderada de $r=0,667$ y $p=0,000$ según la percepción de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel secundario del distrito de Cerro Colorado en Arequipa. También Gonzáles (2018) en su investigación halló una relación positiva alta de $r=0,711$ y $p=0,000$ en la

percepción de los docentes de la red 07 del distrito de Independencia en el año 2017.

Otros resultados relacionados muestran Haladin y Azizah (2017) quienes estudiaron la comunicación asertiva en el entorno laboral de las enfermeras, se halló la influencia de los factores del lugar de trabajo, que apoyan el uso de la conducta asertiva. Aguilar realizó la investigación de la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales encontrando una relación moderada en los docentes de instituciones educativas del distrito de Los Olivos en el año 2018.

El objetivo específico 1 fue determinar la relación entre la dimensión comportamiento externo y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267 del distrito de Lurigancho en el año 2020. La prueba estadística aplicada Rho de Spearman presentó un coeficiente de correlación de 0,431 y un nivel de significancia de $p=0,000$ que permitió concluir que existe una relación positiva moderada ($\alpha<0,05$) entre la dimensión comportamiento externo y la variable clima laboral en el personal docente; en términos prácticos significa, si mejoramos el comportamiento externo del personal docente, entonces el clima laboral de la institución va mejorar

La influencia del comportamiento externo, según Castanyer (2010) corresponden a las manifestaciones externas de la conducta de la persona como son el habla fluida, la manifestación de diferentes tipos de emociones ya sea positiva o negativa sin llegar al conflicto, una investigación realizada por Permatasari (2019) referente a los tipos de estilo de comunicación asertiva, en la cual se describen las características no verbales: expresiones faciales relajadas, buen contacto visual, tono de voz seguro y algunos tipos de lenguaje corporal que incluían asentir con la mano en el pecho, apuntando a la oreja, apuntando al aire, signo de ok, mano abierta, palma hacia abajo, manos en forma de campanario, cuando pronunció su discurso, con el cual llegó a influir en el comportamiento de los asistentes en sus conferencias. Haladin y Azizah (2017) en su investigación sobre la comunicación asertiva de las enfermeras encontraron factores como edad, estrés, horario laboral, área de servicios, etc, los cuales afectan la comunicación asertiva en los centros de salud.

En relación al objetivo específico 2 determinar la relación entre la dimensión patrones de pensamiento y el clima laboral en el personal docente de la Institución

Educativa N° 1267 del distrito de Lurigancho en el año 2020. La prueba estadística aplicada Rho de Spearman presentó un coeficiente de correlación de 0,354 y un nivel de significancia de $p=0,000$ lo que permitió concluir que existe una relación positiva moderada ($\alpha < 0,05$) entre la dimensión y la variable clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020; en términos prácticos significa, si mejoramos los patrones de pensamiento en el personal docente, entonces el clima laboral de la institución va mejorar.

Los patrones de pensamiento, según Castanyer (2010) se refiere a la forma en que las personas conducen sus ideas, en el sentido de que conocen y creen en unos derechos para sí y para los demás, puesto que sus convicciones son producto de su razonamiento, del sentido común; en ese aspecto, la falta de asertividad o pasividad se caracteriza por una atención excesiva a las opiniones y necesidades de los demás y por violar o restringir los derechos, opiniones y necesidades personales. Esta atención excesiva a las opiniones y necesidades de los demás puede servir como estrategia para evitar conflictos pero afectan el autoestima (Duckworth y Mercer, 2006).

Una de las características de los patrones de pensamiento en el ambiente laboral está enmarcada por el grado de cohesión en la plana docente, al respecto Gonzales (2018) en su investigación encontró una relación moderada de $r=0,568$ y $p=0,000$ entre la comunicación asertiva y la cohesión de grupo en docentes de la red 07 del distrito de Independencia. También, Bravo y Calderón (2017) en su estudio sobre el clima laboral concluyeron que la presión en el logro de metas, autoritarismo hace que los docentes se sientan incomodos generando ambientes conflictivos.

Finalmente, en cuanto al objetivo específico 3 determinar la relación entre la dimensión emociones, sentimientos y el clima laboral en el personal docente en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267 del distrito de Lurigancho en el año 2020. La prueba estadística aplicada Rho de Spearman presentó un coeficiente de correlación de 0,362 y un nivel de significancia de $p=0,000$ que permitió concluir que existe una relación positiva baja ($\alpha < 0,05$) entre la dimensión y la variable en el personal docente de la institución educativa; en términos prácticos significa, si mejoramos el manejo de las emociones, sentimientos en el personal docente, entonces el clima laboral de la institución va mejorar.

Sobre las emociones Castanyer (2010) afirma que algunas personas manejan su control de emociones de manera tal que se sienten en igualdad de condiciones referente a otras personas con los mismos derechos y deberes por ello actúan de forma asertiva siendo respetados y valorados por los demás. Esta dimensión produce relaciones interpersonales efectivas y previene las problemáticas, da sensación de control, reduce los conflictos, minimiza la ansiedad y el estrés y mejora la autoestima (Gaddis, 2006).

VI. Conclusiones

- 1: Existe relación significativa entre las variables, los resultados evidencian que la prueba estadística aplicada Rho de Spearman presenta una correlación positiva moderada de 0,351 y un nivel de significancia de $p = 0,000$ el cual permitió concluir que, hay una relación positiva entre las variables en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020.
- 2: En cuanto al objetivo específico 1, los resultados evidencian que la prueba estadística aplicada Rho de Spearman presenta una correlación positiva moderada de 0,431 y un nivel de significancia de $p = 0,000$ el cual permitió concluir que hay una relación positiva entre la dimensión comportamiento externo y la variable clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020
- 3: En relación al objetivo específico 2, los resultados evidencian que la prueba estadística aplicada Rho de Spearman presenta una correlación positiva moderada de 0,354 y un nivel de significancia de $p = 0,000$, el cual permite concluir que hay una relación positiva entre la dimensión patrones de pensamiento y la variable clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020
- 4: Finalmente, en el objetivo específico 3, los resultados evidencian que la prueba estadística aplicada Rho de Spearman presenta una correlación positiva moderada de 0,362 y un nivel de significancia de $p = 0,000$ el cual permite concluir que, hay una relación positiva entre la dimensión patrones de pensamiento y la variable clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020

VII. Recomendaciones

- 1: Al personal directivo de la institución educativa incluir y diseñar dentro del Plan Anual de Trabajo actividades de buen trato y confraternidad para los docentes, de esta manera se mejoraría el clima laboral y la comunicación asertiva, y elevaría la calidad educativa de la institución.
- 2: A los directivos sensibilizar a los docentes mediante un taller de asertividad y manejo de conflictos para mejorar el comportamiento externo, sobre todo en las reuniones colegiadas y coordinación de las actividades de celebración de la institución, de esta manera se podrá planificar y coordinar mejor los objetivos de la organización.
3. A los directivos, organizar talleres de sensibilización con apoyo del equipo pastoral a fin de mejorar los patrones de pensamiento de los docentes a través de reflexiones en el inicio de clases de cada semana, de esta manera se tendrá una mejor actitud de los docentes y favorecerá el clima laboral
4. A la Psicóloga, concientizar a la comunidad educativa sobre emociones, sentimientos y como regularlos a través de una serie de charlas de capacitación sobre inteligencia emocional y manejo de conflictos, de esta manera se mejoraría el entorno del estudiante.

Referencias

- Aguilar, M. (2018). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018*. Perú; Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25629>
- Ateş, B. (2013). Investigation of Assertiveness Scores of Primary School Fifth Grade Students According to Some Variables. *Erzincan University Journal of Education Faculty*, 15 (1), 50-66.
- Avtgis, T.A., Polack, E. P., Martin, M.M. and Rossi, D. 2010. Improve the Communication, Decrease the Distance: The Investigation into Problematic Communication and Delays in Inter-Hospital Transfer of Rural Trauma Patients. *Communication Education. Magazine: Routledge*, Vol.59, No.3, July 2010, 282-293 doi: 10.1080 / 03634521003606194
- Bach, S. and Grant, A. 2009. *Communication and Interpersonal Skills for Nurses*. Exeter: Learning Matters Ltd. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=26yICwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Bach,+S.+and+Grant,+A.+2009.+Communication+and+Interpersonal+Skills+for+Nurses.+Exeter:+Learning+Matters+Ltd.&ots=6OZypHuijM&sig=BzTH7VJi4TrPT6Yu3XOT5GPxVz4#v=onepage&q&f=false>
- Bishop, S. (2013). *Develop Your Assertiveness*. USA: Kogan Page. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=QdYtdmwLDoQC&oi=fnd&pg=PP5&dq=Bishop,+S.+\(2013\).+Develop+Your+Assertiveness.+USA:+Kogan+Page.&ots=qaZnp1pEol&sig=4pG37Td1xZTSSNkDksiFTP2AfUk#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=QdYtdmwLDoQC&oi=fnd&pg=PP5&dq=Bishop,+S.+(2013).+Develop+Your+Assertiveness.+USA:+Kogan+Page.&ots=qaZnp1pEol&sig=4pG37Td1xZTSSNkDksiFTP2AfUk#v=onepage&q&f=false)
- Borden, A. (2012). *Directores de Escuela en América Latina y el Caribe: ¿Líderes del Cambio ó Sujetos a Cambio?*. Artículo recuperado de: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Directores-de-Escuela-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-%C2%BFL%C3%ADderes-del-Cambio-%C3%B3-Sujetos-a-Cambio.pdf>
- Brunet, L (2009). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.

- Caballero, E., Cruz, Y. y Otero, Y. (2018) La comunicación Asertiva: un método de estimulación en la formación del profesional pedagógico. *Revista Luz*, Vol.17, N°4, 2018, 15-25
- Cano, L. (2018). Comunicación Asertiva y Relaciones Interpersonales en docentes de la Red 6, UGEL 05, San Juan de Lurigancho-2018. (Tesis de Maestro). Perú; Universidad César Vallejo.
- Cañas, D. y Hernández, J. (2019) Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Revista Praxis & Saber*, Vol.10, N°24, 2019, 143-165 <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.8936>
- Castanyer, O. (33 ed.). (2010). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. Bilbao, España: Desclée de Browner.
- Clavijo, F. y Bustamante, U. (2019) Comunicación asertiva y productiva: Casos de estudio en Manizales. *Revista NOVUM*, Vol.1. N°9, 2019, 261-285 <https://revistas.unal.edu.co/index.php/novum/article/view/74542/69145>
- Corales, D. (2018). *Clima laboral y satisfacción laboral según los docentes de la Facultad de Tecnología Médica -Terapia Física y Rehabilitación de la Universidad Norbert Wiener del distrito de Miraflores, 2016*. (Tesis de Maestro). Perú; Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3200>
- Cueva, O. (2018). *Clima Institucional y el desempeño laboral en la Institución Educativa Jorge Chávez – Tacna 2017*. Perú; Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2015>
- Deltsidou A. Undergraduate nursing students' level of assertiveness in Greece: a questionnaire survey. *Nurse Education in Practice* 2009; 9(5): 322-30. doi: 10.1016 / j.nepr.2008.08.002
- Duckworth P. y Mercer V. (2006). Assertiveness Training. In: Fisher JE, O'Donohue W. Practitioner's Guide to Evidence-Based Psychotherapy. New York: Springer, 2006. doi: 10.1007 / 978-0-387-28370-8_7
- Ellis, J. y Hartley, C. 2005. Managing and Coordinating Nursing Care. 4th ed. Philadelphia: Lippincott Williams and Wilkins Co.
- Enríquez, M. y Calderón, J. (2017) El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en

- Ecuador. *Revista PODIUM*, N° Extra 1, 2017,, 131-143
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/77>
- Enriquez, R. y Mamani, N. (2019). *Asertividad y clima laboral en docentes del nivel de secundaria del distrito de Cerro Colorado*. Arequipa, Universidad de San Agustín.
- Ferrero, M. I. y Martin, M. (2013). *Comunicación asertiva*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Biblos.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25629/Aguilar_LM.pdf?sequence=1
- Gaddis S. (2006). Positive, Assertive “Pushback” For Nurses. *Oklahoma Nurse* 2006; 51(4): 15-6.
- Galal, G., El-Gawad, M. y Helmy, L. (2013). Relationship between Assertiveness, Self-efficacy, and Job Satisfaction among Faculty Members at Faculty of Nursing, Alexandria University. *Rev. Assertiveness, Self-efficacy, and Job Satisfaction*. Vol.15 No. 2, 2013
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed). Boston: Allyn y Bacon.
<https://wps.ablongman.com/wps/media/objects/385/394732/george4answers.pdf>
- Gonzales, N. (2018). *Asertividad y clima laboral en docentes de la Red 07, Independencia, 2017*. Lima, Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/16404>
- Guillén, J. (2015). *El lóbulo frontal: el director ejecutivo del cerebro*. Recuperado de:
<http://universoup.es/11/explorandoelhorizonte/el-lobulo-frontal-el-director-ejecutivo-del-cerebro/>
- Guim, P. y Rodríguez, A. (2018): La importancia de la satisfacción y clima laboral en las empresas, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, (enero 2018). En línea:
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/clima-laboral-empresas.html>
- Haladin, N y Azizah, R. (2017). Nurses’ Assertive Communication: A Review and Future Directions. *LSP International Journal*, Vol. 2, Issue 2 June 2015, 27–35 © Universiti Teknologi Malaysia

- Haselberger D., Oberheumer P., Perez E., Cinque M. y Capasso D. (2012). *Mediating Soft Skills at Higher Education Institutions (MODES)*. Guidelines for the design of learning situations supporting soft skills achievement.
- Hopkins, L. 2007. Located in: Ezinearticles.com/? Assertiveness-communication 6-tipsforeffective-use&id=10259. <https://ezinearticles.com/?Assertive-Communication---6-Tips-For-Effective-Use&id=10259>
- Kerkich, T. (2019). *Nivel de comunicación asertiva en estudiantes de la carrera de comunicación de una universidad pública y privada de Huancayo*. Perú. Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/6396>
- Linggi, A. y Berliana, Y. (2018). A Collaboration of Assertive Training and Physical Activities to Develop Assertive Behaviour in Students with Deafness. *Advances in Health Sciences Research*, volume 11. 3rd International Conference on Sport Science, Health, and Physical Education (ICSSHPE 2018). <https://dx.doi.org/10.2991/icsshpe-18.2019.95>
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona; Universidad Autónoma de Barcelona. Edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Mancisidor, E. (2016). *Percepción del clima organizacional y rasgos de personalidad mediante el Big Five en trabajadores de una empresa privada*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://hdl.handle.net/20.500.11818/1131>
- Montiel, P. y Díaz, A. (2018). Clima laboral en el rendimiento de los empleados de las PYMES en el Ecuador. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación*, 3(11), 2018, 60-63. <https://doi.org/10.26910/issn.2528-8083vol3iss11.2018pp60-63p>.
- Noboa, J., Barrera, G. y Torres, D. (2019) Relación Del Clima Organizacional Con La Satisfacción Laboral En Una Empresa Del Sector De La Construcción. *Revista Científica ECOCIENCIA*, Vol.6, Nº1, 2019, 1-24 <https://doi.org/10.21855/ecociencia.61.184>
- Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Venezuela; Fedupel

- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual. Lima.
https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Pamuk, U. E. (2013). Ortaokul Öğrencilerinin Atılganlık Düzeyi ile Akran Baskısı Arasındaki İlişki (İstanbul İli Tuzla İlçesi Örneği). (Unpublished master's thesis). Institute of Social Sciences, Yeditepe University, İstanbul.
- Parmaksiz, I. (2018). The Effect of Assertiveness Psychoeducation Program on Increasing the Assertiveness of University Students. *Sakarya University Journal of education* Volume : 9 • Issue : 1 • April 2019 21-32
<https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/680790>
- Permatasari, D. (2019). *Assertive Communication Style Used in Dr. Zakir Naik Speech: The Purpose of Creation*. English Department, UIN Sunan Ampel Surabaya. Advisor: Dr. Mohammad Kurjum, M.Ag.
http://digilib.uinsby.ac.id/33679/1/Desy%20Permatasari_A73215036.pdf
- Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019) El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Revista Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, Vol.15, N° 28, 2019
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409659500007/html/index.html>
- Ramos, G. y Duarte, C. (2015). *Me gusta tu idea*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Remor, E. y Amorós, M. (2013). La potenciación de los recursos psicológicos: manual del programa + recursos. *rev.latinoam.psicol.* vol.46 no.1 Bogotá Jan./Apr. 2014
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342014000100008
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. 15o Edic. Pearson Prentice Hall, México.
https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento_Organizacional_15e_di_Robbins
- Samper, J., Mendoza, L. y Mercado, L. (2019) La comunicación asertiva en los procesos de reconciliación en la educación universitaria. *Revista Enfoque latinoamericano*, Vol.2, N°1, 2019, 69-84
<https://doi.org/10.32012/26195399/rel21201954>

- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Solórzano Soto, R. (2018). El impacto de la comunicación asertiva docente en el aprendizaje autodirigido de los estudiantes. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 2018, 187-194. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Succi, C. (2015). Soft Skills for the Next Generation: Toward a Comparison between Employers and Graduate Students" perception. *Revista. Sociologia del Lavoro*, 2015 (137), 244-256. https://www.francoangeli.it/riviste/Scheda_rivista.aspx?IDArticolo=53169
- Szmidt, E. y Kacprzyk, J. (2010). *The Spearman rank correlation coefficient between intuitionistic fuzzy sets*, in Intelligent Systems (IS), 5th IEEE International Conference, 2010, pp. 276-280. doi: 10.1109 / IS.2010.5548399
- Urbano, S. (2018) Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Revista Aporte Santiaguino*, Vol.11, Nº1, Enero – junio 2018, 167-180 <https://doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>
- Voltan-Acar, N., Aricioğlu, A., Gültekin, F. y Gençtanırım, D. (2008). Üniversite Öğrencilerinin Güvengenlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 35, 2008 342-350. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/87592>

Anexos

Anexo 1. Operacionalización de variables

Variable comunicación asertiva

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Comportamiento externo	Habla fluida	1 - 10	Escala ordinal.	Alto
	Seguro			
	Comodidad postural.			
Patrones de pensamiento	Capacidad de hablar de propios gustos e intereses	11 - 18	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Regular
	Defensa sin agresión			
	Capacidad de discrepar abiertamente			
Emociones, sentimiento	Decir "no"	19 - 26		Bajo
	Saber aceptar errores.			
	Conocen y creen en unos derechos para sí y para los demás.			
	Sus convicciones son en su mayoría "racionales"			
	No se sienten inferiores ni superiores a los demás.			
	Sensación de control emocional.			
	Buena autoestima.			

Variable clima laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Realización Personal.	-Existen oportunidades de progresar en la institución	1 - 6	Escala ordinal.	
	-Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse			
Involucramiento Laboral.	-Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	7 - 11	Muy favorable (5)	Alto
	-Los trabajadores están comprometidos con la organización			
Supervisión.	- El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	12 - 16	Favorable (4)	Regular
	-La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar			
Comunicación .	-Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	17 - 22	Indiferente (3) Desfavorable (2)	Bajo
	- La institución fomenta y promueve la comunicación interna			
Condiciones laborales.	-La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones	23 - 27	Muy desfavorable (1)	
	-Se dispone de tecnología que facilita el trabajo			

Anexo 2. Instrumento cuestionario

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Estimado(a) docente, su opinión acerca de Comunicación asertiva en su I.E es de suma importancia. Este cuestionario es de carácter anónimo y su aplicación será de gran utilidad para mi investigación. A continuación, se presenta una serie de preguntas para que valore con objetividad marcando una equis (x) a la respuesta que concuerde con su punto de vista, según las siguientes alternativas.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

N°	Items	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1 Comportamiento externo					
01	Cuando entablo conversación con una persona, lo hago de manera natural, fluida y con respeto.					
02	Muestro serenidad en el tono de voz cuando converso con los demás.					
03	Muestro seguridad con mi cuerpo al momento de expresar algo.					
04	Suelo usar gestos y movimiento de manos para que me comprendan cabalmente.					
05	Manifiesta lo que piensa, aunque genere irritabilidad o malestar en los demás.					
06	Controlo mis emociones, aun cuando me ofenden.					
07	Si considera que su interlocutor está equivocado en algo, le expresa su criterio diferente de forma calmada					
	DIMENSIÓN 2 Patrones de pensamiento					
08	Cuando alguien habla, respeto su forma de pensar.					
09	Cuando alguien muestra violencia, respondo con una actitud asertiva					
10	Expreso mis ideas de forma sincera y sin ánimo de conflicto.					
11	Escucho a los demás sin formular prejuicios.					
12	Inspiro confianza cuando hablo con los demás.					

	DIMENSIÓN 3 Emociones, sentimientos					
13	Me gusta que me digan las cosas de forma directa.					
14	Me agradan los docentes que utilizan frases adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información.					
15	Me causa admiración los docentes que dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismos.					
16	Considero a las personas por iguales, nadie es superior a nadie, por eso demuestro tolerancia.					
17	Ante una agresión, respondo de forma asertiva.					
18	Cuando alguien está triste le brindo mi apoyo y hago que reflexione sobre su situación.					
19	Distingo las emociones y sentimientos de las personas cuando converso					

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL

Estimado(a) docente, a continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo de su I.E. 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.

1	2	3	4	5
Muy desfavorable	Desfavorable	Indiferente	Favorable	Muy favorable

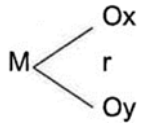
N°	Items	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Realización Personal					
01	Existen oportunidades de progresar en la institución					
02	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
03	La empresa promueve el desarrollo personal					
04	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
05	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
06	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
	Dimensión 2: Involucramiento Laboral.					
07	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
08	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
09	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
10	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
11	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
	Dimensión 3: Supervisión.					
12	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
13	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
14	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
15	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
16	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
	Dimensión 4: Comunicación.					
17	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					

18	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa y comunicación horizontal					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El director escucha los planteamientos que se le hacen					
21	Existe colaboración entre los docentes de las otras áreas y niveles					
22	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
	Dimensión 5: Condiciones laborales.					
23	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
24	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					
25	Se cuenta con la oportunidad y medios para realizar el trabajo lo mejor que se pueda					
26	En la institución existe buena administración de los recursos					
27	En la institución se dispone de tecnología que facilita el trabajo					

Anexo 3. Matriz de consistencia

Título: Comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020							
Autora: Ana María Palma Pala							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión comportamiento externo y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe la relación entre la dimensión patrones de pensamiento y el clima laboral en el personal docente de la</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión comportamiento externo y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión patrones de pensamiento y el clima laboral en el personal</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre la dimensión comportamiento externo y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020</p> <p>Existe relación entre la dimensión patrones de pensamiento y el clima laboral en el personal docente de la Institución</p>	Variable 1: Comunicación asertiva				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Comportamiento externo	Habla fluida Segura Comodidad postural. Capacidad de hablar de propios gustos e intereses defensa sin agresión Capacidad de discrepar abiertamente Decir “no” Saber aceptar errores.	1 - 10	Escala ordinal. Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3)	Alto Regular Bajo
			Patrones de pensamiento	Conocen y creen en unos derechos para sí y para los demás. Sus convicciones son en su mayoría “racionales”	11 - 18	Casi siempre (4) Siempre (5)	
Emociones, sentimiento	Buena autoestima/ no se sienten inferiores ni superiores a los demás/ Sensación de control emocional.	19 - 26					
			Variable 2: Clima laboral				

Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020?	docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020	Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
¿Qué relación existe la relación entre la dimensión emociones, sentimientos y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020?	Determinar la relación entre la dimensión emociones, sentimientos y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020	Existe relación entre la dimensión emociones, sentimientos y el clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020	Realización Personal.	-Existen oportunidades de progresar en la institución -Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse	1 - 6	Muy favorable (5) Favorable (4) Indiferente (3) Desfavorable (2) Muy desfavorable (1)	Alto Regular Bajo
			Involucramiento Laboral.	-Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. -Los trabajadores están comprometidos con la organización	7 - 11		
			Supervisión.	- El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan -La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar	12 - 16		
			Comunicación.	-Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo - La institución fomenta y promueve la comunicación interna	17 - 22		
			Condiciones laborales.	-La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones -Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	23-27		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico. Diseño: No experimental, descriptivo, correlacional.</p>  <p>M = muestra O₁ y O₂ = observaciones en cada variable r = relación</p> <p>Método: Hipotético-deductivo.</p>	<p>Población: 60 docentes. Tamaño de muestra: 60 docentes.</p>	<p>Variable 1 Comunicación asertiva Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autora: Ana Palma Año 2020 Estructura: Consta de 19 ítems y 3 dimensiones: Comportamiento externo; patrones de pensamiento y emociones, sentimiento</p> <p>Variable 2: Clima laboral Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autora: Sonia Palma Adaptación: Ana Palma Año 2020 Estructura: Consta de 27 ítems y 5 dimensiones: Realización Personal; involucramiento laboral; supervisión; comunicación y condiciones laborales.</p>	<p>Estadística descriptiva: Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos para mostrar los resultados encontrados.,</p> <p>Estadística inferencial: Se usará el índice de correlación de Spearman para la comprobación de las hipótesis.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$

Anexo 4. Confiabilidad Alfa de Cronbach

Variable comunicación asertiva

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19
1	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
6	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
7	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
8	5	5	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
9	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
10	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
11	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
12	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
13	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
14	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5

15 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	26

Variable clima laboral

p	p	p	p	p	p	p	p	p	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p2	p2	p2	p2	p2	p2	p2	p2	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	
2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	
4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	
4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	2	2	2	4	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	2	5	3	
4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	2	

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	27

Anexo 5. Base de datos

Variable comunicación asertiva

Comportamiento externo							Patrones de pensamiento					Emociones / sentimiento						
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19
5	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4
5	5	4	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	3	5	3
5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	2	3	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	3	4	3
5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3
4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	3
4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4
5	5	5	4	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4

5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	
5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	
5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	
5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
5	5	4	4	2	3	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	
5	5	4	3	4	3	4	3	3	5	4	5	5	4	3	5	1	4	4	
5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5
5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
4	5	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	4
5	5	5	4	3	1	2	4	3	5	3	4	4	3	5	5	5	5	3	5
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4
5	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	3	5	2	4	5	3	5	4	3
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5

Variable clima laboral

Realización personal						Involucramiento laboral					Supervisión					Comunicación						Condiciones laborales				
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	P27
2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
3	3	4	4	4	4	1	5	4	4	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
5	4	3	4	3	3	5	3	5	1	4	1	4	3	1	1	1	3	4	3	1	2	5	1	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	1	4	3	1	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	1	2	4	1	3	2	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
1	3	1	3	3	4	3	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	1	4	4	2	2	4	2
4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	2	2	2	4	2
3	1	3	1	4	3	4	3	4	5	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	4	4	2	2	2	4	2
4	3	4	3	4	4	1	5	1	3	1	4	1	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	2	5	3
4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	2
1	3	4	1	3	3	3	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	4	1	3	3	4	3	3
4	4	1	4	4	4	1	5	4	3	1	4	4	4	4	1	3	1	2	4	1	3	3	3	4	4	4
4	2	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	1	3	1	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3

3	1	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	4	2	4	2	1	4	3	4	4	2
4	5	1	4	4	3	4	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	2
4	4	4	4	1	4	1	3	5	1	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	3	5	1	4	4	5	4	3	5	3	1	4	1	4	1	4	4	1	4	4	4	2	2	4	4	2
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
1	5	1	4	1	3	5	4	5	1	5	4	1	3	1	2	3	4	4	3	5	2	1	2	5	3	4
5	3	2	3	5	4	1	5	3	5	1	3	4	4	3	4	5	3	5	3	4	1	4	3	5	4	4
3	5	3	4	4	3	4	4	1	5	3	1	3	1	5	1	4	1	3	4	1	4	5	5	1	3	1
1	4	1	4	3	1	3	1	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	2	4	2	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5	1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
3	3	1	3	1	3	4	4	4	4	4	3	2	1	4	1	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	1
5	1	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	3	2	4	3	4	1	5	2	4	5	2	2	4	4	2
4	4	1	4	3	4	1	5	4	3	1	1	4	1	4	1	1	4	2	4	2	1	2	2	4	4	2
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	4	1	1	1	3	1	4	3	4	3	1	3	1	3	3	1	1	4	1	4	2	2	3	4	3
4	1	4	1	3	5	3	4	1	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	4	2
4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	4	3	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	1	4	1	3	4	3	4	4	4	1	4	1	4	1	1	4	1	4	3	1	1	1	4	4	3
3	1	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	2	4	4	4
4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	3	5	4	4	2	2	2	4	2
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	2	5	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	
4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	3	1	3	4	1	1	4	4	1	4	2	1	2	3	2	1	4	1	2	4	1	2	2	2	4	2
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	3	1	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	1	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
3	3	1	3	4	1	3	5	4	3	5	2	2	1	1	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
1	3	5	2	1	3	4	3	3	4	1	1	2	2	2	1	1	5	4	4	5	2	1	1	3	5	4
4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
3	4	4	3	4	4	5	3	1	4	2	2	2	2	2	1	5	3	3	2	3	5	4	4	4	4	4
1	3	1	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
3	1	3	5	5	5	1	4	3	5	2	1	2	2	2	1	2	5	2	5	3	5	5	4	5	1	5
3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	1	2	2	1	1	4	1	3	4	1	2	2	4	4	4
4	3	3	3	4	3	1	4	1	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	3	2

Anexo 6. Validez de instrumento por juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Comportamiento externo							
1	Cuando entablo conversación con una persona, lo hago de manera natural, fluida y con respeto.	x		x		x		
2	Muestro serenidad en el tono de voz cuando converso con los demás.	x		x		x		
3	Muestro seguridad con mi cuerpo al momento de expresar algo.	x		x		x		
4	Suelo usar gestos y movimiento de manos para que me comprendan cabalmente.	x		x		x		
5	Manifiesta lo que piensa, aunque genere irritabilidad o malestar en los demás.	x		x		x		
6	Controlo mis emociones, aun cuando me ofenden.	x		x		x		
7	Si considera que su interlocutor está equivocado en algo, le expresa su criterio diferente de forma calmada	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2 Patrones de pensamiento	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Cuando alguien habla, respeto su forma de pensar.	x		x		x		
9	Cuando alguien muestra violencia, respondo con una actitud asertiva	x		x		x		
10	Expreso mis ideas de forma sincera y sin ánimo de conflicto.	x		x		x		
11	Escucho a los demás sin formular prejuicios.	x		x		x		
12	Inspiro confianza cuando hablo con los demás.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3 Emociones, sentimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Me gusta que me digan las cosas de forma directa.	x		x		x		
14	Me agradan los docentes que utilizan frases adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información.	x		x		x		
15	Me causa admiración los docentes que dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismos.	x		x		x		
16	Considero a las personas por iguales, nadie es superior a nadie, por eso demuestro tolerancia.	x		x		x		
17	Ante una agresión, respondo de forma asertiva.	x		x		x		
18	Cuando alguien está triste le brindo mi apoyo y hago que reflexione sobre su situación.	x		x		x		
19	Distingo las emociones y sentimientos de las personas cuando converso.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: D^r/ Mg: Guido Junior Bravo Huaynates.... **DNI:** 21134641

Especialidad del validador: ...Metodología de investigación

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

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

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

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

Ate, 12 de Octubre del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Realización personal							
1	Existen oportunidades de progresar en la institución	x		x		x		
2	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	x		x		x		
3	La empresa promueve el desarrollo personal	x		x		x		
4	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	x		x		x		
5	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	x		x		x		
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2 Involucramiento laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se siente compromiso con el éxito en la organización	x		x		x		
8	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	x		x		x		
9	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	x		x		x		
10	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	x		x		x		
11	Los trabajadores están comprometidos con la organización	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3 Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	x		x		x		
13	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	x		x		x		
14	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	x		x		x		
15	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	x		x		x		
16	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4 Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	x		x		x		
18	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa y comunicación horizontal	x		x		x		
19	Existen suficientes canales de comunicación	x		x		x		
20	El director escucha los planteamientos que se le hacen	x		x		x		
21	Existe colaboración entre los docentes de las otras áreas y niveles	x		x		x		
22	La institución fomenta y promueve la comunicación interna	x		x		x		

	DIMENSIÓN 5 Condiciones laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
23	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	x		x		x		
24	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	x		x		x		
25	Se cuenta con la oportunidad y medios para realizar el trabajo lo mejor que se pueda	x		x		x		
26	En la institución existe buena administración de los recursos	x		x		x		
27	En la institución se dispone de tecnología que facilita el trabajo	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Guido Junior Bravo Huaynates.... **DNI: 21134641**

Especialidad del validador: ...Metodología de investigación

Ate, 12 de Octubre del 2020

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Comportamiento externo							
1	Cuando entablo conversación con una persona, lo hago de manera natural, fluida y con respeto.	x		x		x		
2	Muestro serenidad en el tono de voz cuando converso con los demás.	x		x		x		
3	Muestro seguridad con mi cuerpo al momento de expresar algo.	x		x		x		
4	Suelo usar gestos y movimiento de manos para que me comprendan cabalmente.	x		x		x		
5	Manifiesta lo que piensa, aunque genere irritabilidad o malestar en los demás.	x		x		x		
6	Controlo mis emociones, aun cuando me ofenden.	x		x		x		
7	Si considera que su interlocutor está equivocado en algo, le expresa su criterio diferente de forma calmada	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2 Patrones de pensamiento	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Cuando alguien habla, respeto su forma de pensar.	x		x		x		
9	Cuando alguien muestra violencia, respondo con una actitud asertiva	x		x		x		
10	Expreso mis ideas de forma sincera y sin ánimo de conflicto.	x		x		x		
11	Escucho a los demás sin formular prejuicios.	x		x		x		
12	Inspiro confianza cuando hablo con los demás.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3 Emociones, sentimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Me gusta que me digan las cosas de forma directa.	x		x		x		
14	Me agradan los docentes que utilizan frases adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información.	x		x		x		
15	Me causa admiración los docentes que dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismos.	x		x		x		
16	Considero a las personas por iguales, nadie es superior a nadie, por eso demuestro tolerancia.	x		x		x		
17	Ante una agresión, respondo de forma asertiva.	x		x		x		
18	Cuando alguien está triste le brindo mi apoyo y hago que reflexione sobre su situación.	x		x		x		
19	Distingo las emociones y sentimientos de las personas cuando converso.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. FREDDY ANTONIO OCHOA TATAJE.....

DNI:07015123.....

Especialidad del validador:METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....

..... Ate, 12 de Octubre del 2020

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

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

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

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



.....
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Realización personal							
1	Existen oportunidades de progresar en la institución	X		X		X		
2	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	X		X		X		
3	La empresa promueve el desarrollo personal	X		X		X		
4	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	X		X		X		
5	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	X		X		X		
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Involucramiento laboral							
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se siente compromiso con el éxito en la organización	X		X		X		
8	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	X		X		X		
9	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	X		X		X		
10	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	X		X		X		
11	Los trabajadores están comprometidos con la organización	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Supervisión							
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	X		X		X		
13	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	X		X		X		
14	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	X		X		X		
15	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	X		X		X		
16	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Comunicación							
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	X		X		X		
18	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa y comunicación horizontal	X		X		X		
19	Existen suficientes canales de comunicación	X		X		X		
20	El director escucha los planteamientos que se le hacen	X		X		X		
21	Existe colaboración entre los docentes de las otras áreas y niveles	X		X		X		
22	La institución fomenta y promueve la comunicación interna	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 Condiciones laborales							
		Si	No	Si	No	Si	No	
23	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	X		X		X		

24	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	X		X		X	
25	Se cuenta con la oportunidad y medios para realizar el trabajo lo mejor que se pueda	X		X		X	
26	En la institución existe buena administración de los recursos	X		X		X	
27	En la institución se dispone de tecnología que facilita el trabajo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. FREDDY ANTONIO OCHOA TATAJE.....

DNI:07015123.....

Especialidad del validador:METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....

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

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

Ate. 12 de octubre del 2020


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Comportamiento externo							
1	Cuando entablo conversación con una persona, lo hago de manera natural, fluida y con respeto.	x		x		x		
2	Muestro serenidad en el tono de voz cuando converso con los demás.	x		x		x		
3	Muestro seguridad con mi cuerpo al momento de expresar algo.	x		x		x		
4	Suelo usar gestos y movimiento de manos para que me comprendan cabalmente.	x		x		x		
5	Manifiesta lo que piensa, aunque genere irritabilidad o malestar en los demás.	x		x		x		
6	Controlo mis emociones, aun cuando me ofenden.	x		x		x		
7	Si considera que su interlocutor está equivocado en algo, le expresa su criterio diferente de forma calmada	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2 Patrones de pensamiento	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Cuando alguien habla, respeto su forma de pensar.	x		x		x		
9	Cuando alguien muestra violencia, respondo con una actitud asertiva	x		x		x		
10	Expreso mis ideas de forma sincera y sin ánimo de conflicto.	x		x		x		
11	Escucho a los demás sin formular prejuicios.	x		x		x		
12	Inspiro confianza cuando hablo con los demás.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3 Emociones, sentimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Me gusta que me digan las cosas de forma directa.	x		x		x		
14	Me agradan los docentes que utilizan frases adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información.	x		x		x		
15	Me causa admiración los docentes que dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismos.	x		x		x		
16	Considero a las personas por iguales, nadie es superior a nadie, por eso demuestro tolerancia.	x		x		x		
17	Ante una agresión, respondo de forma asertiva.	x		x		x		
18	Cuando alguien está triste le brindo mi apoyo y hago que reflexione sobre su situación.	x		x		x		
19	Distingo las emociones y sentimientos de las personas cuando converso.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Maria del Carmen E. Ancaya Martínez DNI:10352960.....

Especialidad del validador: ...Metodología de la investigación.....

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

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

Ate, 12 de Octubre del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 Realización personal							
1	Existen oportunidades de progresar en la institución	X		X		X		
2	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	X		X		X		
3	La empresa promueve el desarrollo personal	X		X		X		
4	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	X		X		X		
5	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	X		X		X		
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	X		X		X		
	DIMENSION 2 Involucramiento laboral							
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se siente compromiso con el éxito en la organización	X		X		X		
8	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	X		X		X		
9	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	X		X		X		
10	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	X		X		X		
11	Los trabajadores están comprometidos con la organización	X		X		X		
	DIMENSION 3 Supervisión							
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	X		X		X		
13	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	X		X		X		
14	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	X		X		X		
15	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	X		X		X		
16	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	X		X		X		
	DIMENSION 4 Comunicación							
		X		X		X		
17	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	X		X		X		
18	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa y comunicación horizontal	X		X		X		
19	Existen suficientes canales de comunicación	X		X		X		
20	El director escucha los planteamientos que se le hacen	X		X		X		
21	Existe colaboración entre los docentes de las otras áreas y niveles	X		X		X		
22	La institución fomenta y promueve la comunicación interna	X		X		X		
	DIMENSION 5 Condiciones laborales							
		X		X		X		

23	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	X		X		X	
24	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	X		X		X	
25	Se cuenta con la oportunidad y medios para realizar el trabajo lo mejor que se pueda	X		X		X	
26	En la institución existe buena administración de los recursos	X		X		X	
27	En la institución se dispone de tecnología que facilita el trabajo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Maria del Carmen E. Ancaya Martinez DNI:10352960.....

Especialidad del validador: ...Metodología de la investigación.....

Ate. 12 de octubre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 7. Escalas para prueba de confiabilidad y análisis inferencial

Escala de correlación Alfa de Cronbach de George y Mallery (2003)

Valor de alfa	Significado
0.9 a 1.0	Excelente
0.8 a 0.89	Bueno
0.7 a 0.79	Aceptable
0.6 a 0.69	Cuestionable
0.5 a 0.59	Pobre
0.0 a 0.49	Inaceptable

Escala de correlación Rho Spearman por Szmidt y Kacprzyk (2010).

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.9	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Anexo 8. Ficha técnica de instrumentos

Variable 1 Comunicación asertiva

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Autora: Ana Palma

Año 2020

Estructura: Consta de 19 ítems y 3 dimensiones: Comportamiento externo, patrones de pensamiento y emociones / sentimiento.

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Forma de aplicación: A través del google formulario

Variable 2: Clima laboral

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Autora: Sonia Palma

Adaptación: Ana Palma

Año 2020

Estructura: Consta de 27 ítems y 5 dimensiones: Realización Personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Forma de aplicación: A través del google formulario

Anexo 9. Baremos de las variables

Baremación de la variable comunicación asertiva

	Comportamiento externo	Patrones de pensamiento	Emociones/ sentimientos	Comunicación asertiva
Máximo	35	25	35	95
Mínimo	7	5	7	19
Diferencia	28	20	28	76
Rango	9.3	6.3	9.3	25,3
Bajo	7 - 16	5 - 11	7 - 16	19 - 44
Regular	17 - 26	12 - 18	17 - 26	45 - 70
Alto	27 - 35	19 - 25	27 - 35	71 - 95

Baremación de la variable Clima laboral

	Realización personal	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales	Clima laboral
Máximo	30	25	25	30	25	135
Mínimo	6	5	5	6	5	27
Diferencia	24	20	20	24	20	108
Rango	8	6.3	6.3	8	6.3	36
Bajo	6- 14	5 - 11	5 - 11	6- 14	5 - 11	27 - 63
Regular	15 - 22	12 - 18	12 - 18	15 - 22	12 - 18	64 - 99
Alto	23 - 30	19 - 25	19 - 25	23 - 30	19 - 25	100 - 135