



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Comunicación asertiva y clima organizacional en una institución
educativa del Callao - DREC 2021.**

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

AUTORA:

Eskenazi Angulo, Martha Gladys (ORCID: [0000-0003-1772-4104](https://orcid.org/0000-0003-1772-4104))

ASESOR:

Mag. Bellido García, Roberto ([ORCID: 0000-0002-1417-3477](https://orcid.org/0000-0002-1417-3477))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis hijos y esposo, quienes en todo momento me brindaron su apoyo y me ayudaron a cumplir este gran reto para mi superación personal y profesional. Mi familia es mi motor y motivo. Gracias por su comprensión.

Martha.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a toda su plana docente porque han permitido ampliar mis conocimientos y mejorar mi preparación profesional, con cada una de sus enseñanzas a pesar de esta virtualidad, asumiendo su compromiso con la educación de nuestro querido Perú.

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación:	11
3.2. Variables y operacionalización:	12
3.3. Población, muestra y muestreo:	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	13
3.5. Procedimientos:	14
3.6. Método de análisis de datos:.....	14
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	44
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	45
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables	46
Anexo 3: Instrumentos	47
Anexo 4. Ficha técnica	51
Anexo 5: Base de datos	53
Anexo 6: Prueba piloto.....	57
Anexo 7: Validación	59
Anexo 8: Confiabilidad	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de frecuencias por nivel de la comunicación asertiva en una institución educativa del Callao – DREC 2021	16
Tabla 2 Nivel de las dimensiones de la comunicación asertiva en una institución educativa del Callao – DREC 2021	17
Tabla 3 Nivel del clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021.	18
Tabla 4 Distribución de las dimensiones del clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021	19
Tabla 5 Prueba de normalidad de las variables y dimensiones del estudio	20
Tabla 6 Grado de correlación y nivel de significación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021	21
Tabla 7 Grado de correlación y nivel de significación entre las estrategias de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021	22
Tabla 8 Grado de correlación y nivel de significación entre los estilos de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021	23
Tabla 9 Grado de correlación y nivel de significación entre la comunicación precisa y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021	24
Tabla 10 Grado de correlación y nivel de significación entre la organización vertical y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentajes de la comunicación asertiva en una institución educativa del Callao – DREC 2021	16
Figura 2. Nivel de las dimensiones entre la comunicación asertiva en una institución educativa del Callao – DREC 2021	17
Figura 3. Niveles del clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021	18
Figura 4. Niveles de las dimensiones.	19

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021. Para ello, se llevó a cabo un estudio de diseño no experimental de corte transversal, descriptivo y correlacional, tipo básica, método hipotético deductivo, la población estuvo constituida por 70 docentes, la muestra es de tipo No Probabilístico donde la población de estudio es igual a la muestra. Para recolectar datos se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumentos se aplicaron un cuestionario sobre comunicación asertiva y clima organizacional, aplicando la escala de Likert, con una confiabilidad de nivel alto en ambos casos. El tratamiento estadístico se realizó mediante la elaboración de tablas de contingencia, gráfico de barras y el análisis e interpretación. Para la validación se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de $r_s = 0,851$, la cual muestra una correlación alta positiva, con un $p_valor = 0,000 < 0,05$. Se concluye que existe relación significativa entre la comunicación asertiva y clima organizacional de los docentes de una Institución Educativa del Callao.

Palabras Claves: Comunicación asertiva, clima organizacional, docentes

ABSTRACT

The entitled investigation has a general objective: To determine the relation between an assertive communication and the organizational climate in an educational institution in Callao - DREC 202. For this, a non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational design study was carried out, basic type, hypothetical deductive method, the study population consisted of 70 teachers, the sample is of the Non-Probabilistic type where the study population is equal to the sample. For data collection, the survey technique was used, as instruments a questionnaire on assertive communication and organizational climate was applied, applying the Likert scale, with a high level of reliability in both cases. The statistical treatment was carried out by means of the elaboration of the contingency tables, bar graph and the analysis and interpretation. For validation, the Spearman correlation coefficient was applied, with a value of $r_s = 0.851$, which shows us a high positive correlation, with a $p_value = 0.000 < 0.05$. It is concluded that there is a significant relation between assertive communication and the organizational climate of the teachers in an Institution in Callao.

Keywords: Assertive communication, organizational climate, teachers

I. INTRODUCCIÓN

En América Latina menos del 10% de empleados de una institución educativa, considera que tiene un empleo ideal, según el estudio de Gallup (2016), en el que resaltan Chile y Panamá con un índice de 13% y 10%. Gallup concluyó que a nivel mundial 1.300 millones de personas tienen un trabajo óptimo; sin embargo, en algunos países como Colombia solo el 17% de los trabajadores considera que su puesto es bueno mas no el que soñaba, debido también a la falta de comunicación asertiva, lo cual influye a una insatisfacción laboral. Menéndez (2018) manifiesta que la Comunicación Asertiva, es una forma de expresarse y dar sus opiniones de cada sujeto cuando tengan la necesidad o presenten algún problema, para poder encontrar una comunicación que sea positiva y constructiva para lograr encontrar las mejores soluciones y todos salgan beneficiados.

En el Perú, la importancia del impacto de un clima laboral óptimo y empleados motivados ha sido de mucho interés en los últimos tiempos. El talento humano es de mucha importancia para una organización o institución educativa, por lo que es necesario contar con un buen clima organizacional; caso contrario puede afectar la productividad y calidad de una empresa; porque sus trabajadores presentan una gran diversidad de generaciones, precisó Zumaeta, gerente de Aptitus.

Uno de los problemas educativos en la Provincia Constitucional del Callao es la inadecuada comunicación entre los directivos y docentes, lo cual no es acorde a este mundo moderno que es muy cambiante y nos lleva a la competencia frecuente. Según Castanyer (2014), las principales causas para que no exista una buena comunicación adecuada, es cuando las personas desconocen cómo comportarse y expresarse asertivamente y si algunas personas conocen la manera de realizarlo solo lo hacen ocasionalmente.

La institución educativa del Callao, está compuesta por los tres niveles: Inicial, Primaria y Secundaria y el principal motivo para realizar esta investigación es la necesidad de que los docentes se sientan parte de la institución educativa en la que laboran. En la que los directivos, si bien su responsabilidad es tomar decisiones con respecto a gestiones, les brinden protagonismo también a la plana docente del centro educativo. Un 65% de los maestros hace una mala práctica de

la asertividad, de la empatía y de la comunicación generando un clima frívolo, disminuyendo en la plana docente el sentimiento de compromiso, identificación y entrega por su centro de labor.

De acuerdo a lo antes mencionado se plantea el problema: ¿Qué relación existe entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021?

Seguidamente se presentan los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre las estrategias de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021? ¿Qué relación existe entre los estilos de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021? ¿Qué relación existe entre la comunicación precisa y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021? ¿Qué relación existe entre la organización vertical y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021?

En coherencia a lo expuesto anteriormente podemos rescatar y resaltar la importancia y necesidad de trabajar en un ambiente cordial y empático, siendo la ausencia de la última habilidad blanda una de las causantes del problema general señalada en la actual investigación. La teoría de Litwin y Stringer (1968) definen el clima de una organización como una característica interna, la cual es experimentada por cada uno de sus miembros y además se nota en su comportamiento. Utilizan una medición subjetiva y perceptual de cómo perciben los miembros de la organización. Con ello entendemos que el clima en un grupo de personas es variable, depende de muchos factores e influye en el transcurso, desarrollo o ejecución de actividades.

Esta investigación a realizar tiene como propósito abordar la dolencia y todas las consecuentes que han debilitado a la institución, por eso se llevará a cabo con el fin de potenciar, de seguir mejorando la gestión y la organización interna de la institución, que de forma indirecta interviene de forma positiva o negativa en la calidad del servicio prestado. Busca diagnosticar, tener información empírica sobre las deficiencias y dolencias del C.E.P en el área comunicacional y clima organizacional. Se espera que los hallazgos sean favorables para la resolución del problema y se pueda implementar en el periodo 2021, sin importar el contexto de

trabajo remoto o no; ya que el planteamiento de solución es adaptable. Muy aparte de ello, el propósito es aportar y abrir las puertas a otras personas para que investiguen o encuentren solución a sus problemas.

Esta realidad problemática justificada anteriormente nos conduce al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021. En lo específico tenemos los siguientes objetivos: Determinar la relación que existe entre las estrategias de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021. Determinar la relación que existe entre los estilos de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021. Determinar la relación que existe entre la comunicación precisa y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021. Determinar la relación que existe entre la organización vertical y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021.

Así mismo, planteamos la siguiente hipótesis general de investigación: Existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021. En cuanto a nivel específico las hipótesis son las siguientes: Existe una relación significativa entre las estrategias de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021. Existe una relación significativa entre los estilos de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021. Existe una relación significativa entre la comunicación precisa y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021. Existe una relación significativa entre la organización vertical y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021.

II. MARCO TEÓRICO

La temática de investigación es de gran preocupación internacional donde se han hecho estudios sobre las variables que presentamos a continuación.

Las bases teóricas utilizadas para fundamentar el problema en estudio son las siguientes: Chávez, Fernández y Andrade (2016) concluyó que, se debe optimizar los canales de comunicación y un plan de mejora que brinde espacios de participación y se ignore una gestión autoritaria, para mejorar las relaciones interpersonales. También Concha (2016) afirmó según la encuesta realizada que el 75% de los encuestados sobre comunicación asertiva, que su comunicación es óptima cuando el diálogo es horizontal y se toma en cuenta a los miembros de la institución.

Gonzáles (2016) concluyó que, según la investigación realizada el 50% de los docentes coincidían en que la gestión era autoritaria; pero con una activa participación, debido a su identificación con la institución. Por otra parte, Bustos (2018) refiere, hay correlación entre la variable estudiadas, después de realizar la recolección de datos a un grupo de participantes que afirman que para que exista una comunicación asertiva esta debe ser un diálogo horizontal y así se dará un buen clima organizacional. Cortéz (2018) concluyó que, al analizar la comunicación empleada en la organización le permitió interpretar las dolencias de la institución a causa del mal manejo de los canales de comunicación. Además, relacionó la comunicación, la pedagogía y ambas como estrategias de calidad del servicio.

Por su parte Zamora (2018) concluyó que, la cultura y el nivel de liderazgo se encuentran en proceso de afianzamiento y los mismos dependen de la participación y buen papel de los directivos en gestión. Roca (2017) afirmó que, su investigación fue de carácter cuantitativo donde los datos arrojaron que la comunicación interna en esta institución no es adecuada y poco óptima para favorecer un clima interno. Al igual que Vilca (2019) concluyó que, la relación entre estas variables mencionadas con sus resultados obtenidos, arrojaron que el clima organizacional de forma regular como resultado de las respuestas de los colaboradores. Cutipa (2020) manifestó que, hay una relación considerable entre el estilo de liderazgo que apliquen los directivos y su clima organizacional entre los

miembros de su institución, entendiendo que cada quien tiene sus propias particularidades.

Zehra y Veysel (2021), concluyó que el clima que experimentan los docentes en su organización, está en un nivel moderado, debido a su comportamiento e identificación con las actividades institucionales. Hay estudios que apoyan el hallazgo (Atakan, 2012; Dis, 2015; Yurter 2016; Memduhoğlu y Seker, 2011). Como resultado del estudio, el clima organizacional percibido en este estudio, tuvo la puntuación media más alta en apoyo al comportamiento principal, y la puntuación media más baja en el comportamiento descuidado que tiene el docente.

Colak y Altinkurt (2017), Ayık y Savas (2014), Senel y Buluc (2016) apoyan estos hallazgos por los puntajes altos obtenidos por el comportamiento humano y de apoyo del director con sus docentes y esto se debe a que los administradores de la escuela mantienen el canal de comunicación con los profesores constantemente abierto, tratando a todos los empleados de la escuela de manera justa, ayudándolos en cualquier momento, y explicándoles a cada uno las razones de la crítica.

En cuanto a la asertividad su definición no pertenece a la Real Academia Española (RAE), solo la palabra asertivo. De todos modos, la asertividad es una habilidad con respecto a la comunicación intermedia entre los individuos. Gaeta (2018) menciona que hay distintas teorías con respecto a la asertividad, pero todas coinciden en que un aprendizaje asertivo proviene del precursor Iván Pavlov, quien nos manifiesta después de sus estudios realizados que las personas y los animales llegan a adoptar actitudes del medio ambiente. Es así que, si ellos controlan las fuerzas inhibitorias, llegarán a sentirse libres y así podrán asumir las controversias de la vida según sus propios términos; pero si no, sufrirán represión, desarrollarán actitudes acobardadas y de desconcierto. El equilibrio entre las fuerzas controladas y las que no se traducirán como pasividad o agresividad. Alberti (2018) define, la asertividad como la capacidad para poder demostrar los sentimientos, percepciones y juicios; además de decidir cómo reaccionar frente estímulos, significa exteriorizar los procesos internos sin tener que optar a comportamientos ajenos al autoconocimiento o autocontrol. Según Castanayer (2016), las personas no capaces de ser asertivas manifiestan dolencias en las

relaciones intrapersonales, caen en la sumisión dejando que trasgredan sus derechos o trasgreden el de otros. Tienden a desarrollar una baja autoestima.

Las personas asertivas pueden encajar más fácilmente en una sociedad con distintos caracteres a los propios; tiene mayor posibilidad de cumplir sus objetivos ya que logra expresar y actuar tal como sea conveniente y es un agente de confianza. Por eso las personas asertivas mantienen contacto visual con más frecuencia que las que no, según Marchezini y Zagury (2016); el nivel de voz de una persona que desarrolla la habilidad es elevada, capaz de ser escuchada, mantiene conversaciones fluidas. Una persona pasiva manifiesta su baja autoestima y sumisión a través del lenguaje corporal: encorvadura al hablar, voz no audible, no contacto visual; una persona agresiva manifiesta su autoestima baja de forma opuesta que la de la pasiva: mirada fulminante, tono de voz demasiado alto, interrumpe, encara y responde inmediatamente y sin dudar al otro participante de la conversación. Yagosesky (2017) menciona que los seres humanos conocen sus límites para lograr ser asertivos. También existen personas influenciables que no luchan por sus ideales, y otras que no respetan los ideales de los demás. El autor enlista algunas técnicas para cambiar de manera positiva las conductas que no generan espacios de confianza.

Siendo así tenemos algunas estrategias y estilos asertivos como: la asertividad positiva que consta en manifestar afectividad por las demás personas, resaltando sus virtudes. La asertividad empática consiste en “ponerse en el lugar del otro”, comprender y actuar desde el punto de vista y la condición de vida del otro individuo. La asertividad confrontativa es una estrategia que se emplea cuando una persona no es coherente entre lo que dice y hace. Debes describir lo que dijo y lo que realmente hizo la otra persona, sin caer en la señalación o reproche. Se expresa la actitud negativa y el efecto que causa, y cómo evitar repetirlo.

Por eso tenemos: banco de niebla que se aplica cuando no se llega a un acuerdo en medio de un diálogo. Consta en conciliar y buscar un punto medio para llegar a un arreglo. La interrogación negativa trata de ahondar en una crítica con la finalidad de demostrar si es constructiva o destructiva.

Homs (2018) refiere otras estrategias: como el ignorar de forma selectiva cuando los individuos llegan a manifestar argumentos no relacionados con el tema

de interés, se deben ignorar los comentarios fuera de lugar y solo responder a los del tema. Otra es desarmar la ira o el enojo, evitando entrar en discusión con una persona ahogada en el enojo. El clasificar problemas es priorizar y tratar tema por tema y no pasar al siguiente sin haber solucionado el anterior. El acuerdo asertivo es el reconocer el error en una situación sin acusar a la persona por lo mismo. Una forma de responder ante una ironía es con un simple "gracias". Para poder hacer un cambio debemos centrar la atención en el análisis de lo que está propiciando la discusión en ese momento, mas no en lo que lo ha causado y el quebrantamiento del proceso es sembrar la incertidumbre frente a críticas que pueden ser provocadas, lo cual origina todo este conflicto.

En síntesis y en concordancia con lo citado de los anteriores autores, la comunicación asertiva es una capacidad que permite mantener lazos intrapersonales saludables; respetando las limitaciones de los demás y defendiendo los ideales propios. Es una habilidad y capacidad de responder en medio de los opuestos pasividad y agresividad; que además es la más recomendada. Las personas que ejercitan la habilidad en mención se encuentran más aptas de alcanzar sus objetivos y metas, sentirse realizados personalmente y desarrolla el ámbito sensible y humano que necesita la sociedad en la que todos nos desenvolvemos.

Vilca (2019) nos menciona que la comunicación precisa, es una dimensión de la comunicación asertiva, ocurre cuando una o más personas manejan una comunicación fluida y clara, conocen y comparten el mismo código, siendo concretos y concisos. La comunicación precisa es beneficiosa ya que favorece una buena interacción y permite una retroalimentación; los mecanismos de comunicación son trascendentales ya que todos tienen distintas formas de expresarse.

Por último, Ivancevich (1997), refiere que la comunicación que se da con una buena información, esta fluye de arriba abajo, lo que quiere decir desde los directivos hacia los docentes. Es una de las más grandes complicaciones en la comunicación y la fluidez del mensaje en una empresa; con ellos se desencadenan todas las otras adversidades organizacionales.

Al mencionar el clima organizacional, tal como se menciona en el estudio de Vilca (2018) donde el clima en una organización presenta ciertas características que la definen como tal. Dicho requerimiento crea estabilidad para un buen comportamiento de cada una de las personas como parte del grupo. El comportamiento del individuo en su centro de labor no varía exclusivamente de sus caracteres individuales; sino también de los estímulos de su entorno llamados factores intrínsecos como: el clima de trabajo, la motivación, la satisfacción, las actitudes de la persona unidas a los estímulos que percibe en su centro laboral, a la estructura del mismo y a sus procesos determinan su comportamiento, rendimiento y productividad. El autor menciona también que no solo influye a su productividad y calidad de trabajo; sino también a su satisfacción y emoción que transmite a la institución.

Por otra parte, Bustos (2019) nos menciona la definición de factores extrínsecos según Herzberg (1978); el autor menciona que los factores extrínsecos son los externos al individuo, como los agentes externos a la empresa: el ambiente, condiciones físicas, condiciones higiénicas, también. Se les considera también como estímulos.

El clima de una organización proviene del resultado y de los procesos ocurridos en una determinada institución, donde inciden e influyen en el actuar y su desenvolvimiento de su entorno laboral con ciertas características propias de la motivación que cada uno recibe; según Campbell & Stein (2017). Como menciona Vilca, refiriéndolo nuevamente, la función del clima organizacional es brindarle protagonismo al empleado de una empresa al igual que todos los miembros de la misma. También menciona Rodríguez (2016) que esta variable es la más estudiada y mencionada con mucha frecuencia en el diagnóstico organizacional y las variables que son medidas. Brito (2017) concluye que el clima de una organización se concibe a partir de lo que observa cada individuo. El clima debe lograr que la vinculación del empleador y del empleado sea cada día más positiva. Este es uno de los temas en estudio más concurridos, porque son de gran importancia para las instituciones que se encuentran en reinvención y mejora permanente. Por eso otros autores similares en esta variable también refieren que, el clima organizacional ocupa un estamento importante en el subproceso de mantenimiento y monitoreo del capital humano en los últimos años, esforzándose en reconocer sus fortalezas

en términos de motivación, ambiente, liderazgo y más. Guizar (2018) concluyó que el desarrollo organizacional es una herramienta útil para analizar, examinar, evaluar y presentar alternativas o estrategias de mejora. Por eso se opta por el desarrollo organizacional como instrumento de mejora y crecimiento como una alternativa eficaz y confiable; ya que facilita a los gerentes de las organizaciones a llevar a cabo sus obligaciones y actividades de forma más óptima y eficaz.

Existen muchos factores que intervienen en el clima de una organización, que además lleva una relación directamente proporcional con el posible éxito que pueda darse. Es así que realizamos una definición de términos básicos como: organización es el conjunto compuesto por personas, que interactúan bajo una estructura meditada y creada para que los recursos de la misma sean ordenados, organizados y logren determinados fines. Las relaciones intrapersonales son el producto de la interacción entre dos individuos o más que comparten experiencias y la asertividad es la capacidad de comunicarnos para poder defender los principios e ideales y poder expresar nuestra opinión sin agredir o trasgredir los derechos de otro.

Según Pozveh, Asghar Zamani; Karimi, Fariba (2016) concluyen que el clima organizacional se caracteriza por la inmediatez de los cambios organizativos, una ardua competencia y rapidez del cambio tecnológico, que exige que la organización debe mejorar el rendimiento y el desarrollo de una forma continua y el clima organizacional es una descripción del entorno de trabajo, el entorno sanitario reglamentario proporciona una oportunidad para mejorar el rendimiento, de una gama más amplia de trabajo, con una buena comunicación y toma de decisiones asertadas, proporcionando incentivos financieros y morales. La eficacia y eficiencia de lo individual y lo colectivo de su rendimiento y funcionamiento general de una organización dependen de la medida del clima en el interior de cada institución. El ambiente de trabajo influye en muchas decisiones y en el comportamiento y actitudes hacia la organización. El comportamiento de las personas en su organización es influenciado por el medio ambiente que forma parte de su entorno (Al-Sakran, 2004).

Construir un buen clima organizacional para las organizaciones, especialmente las organizaciones educativas, es un académico y edificio administrativo que tendrá un impacto directo en su rendimiento. Los investigadores

y administradores tienen que interesarse cada vez más por el clima organizacional y ellos se han convertido en un foco importante de su comportamiento. Las universidades son un buen ejemplo de organizaciones que necesitan un buen entorno reglamentario con el fin de mejorar el desempeño de sus empleados para que puedan llevar a cabo lo International, siendo su función vital de la sociedad. Esta es la idea del presente estudio, ya que los investigadores tratan de examinar como es el clima en una organización imperante, en las universidades palestinas desde una perspectiva administrativa.

Autores más próximos a la actualidad nos definen al clima organizacional adecuado, como un entorno laboral satisfactorio, según Silva (2018) define, que todo individuo tiene una capacidad de percepción para con su entorno y con la organización en su trabajo, siendo esto una virtud integral que se debe aplicar en nuestra actualidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

El tipo de investigación fue básico, donde Tamayo, (2014), definió que con este tipo de investigación se indaga sobre el conocimiento del entorno o la realidad, para proponer nuevas posibilidades de hacer ciencia para lograr mejorar los conocimientos científicos para beneficio de la humanidad.

El enfoque fue cuantitativo, donde Gonzales y Ruiz (2011) hicieron mención que este enfoque está muy relacionado con el método lógico, su relación y agrupación entre las variables.

El método de investigación fue hipotético deductivo, siendo Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes indicaron que gracias a este método se llegó a la aprobación o al rechazo de las hipótesis planteadas.

Del mismo modo, el diseño que se empleó es no experimental, transversal porque no se manipula los datos y se muestran como son. Esta recolección se realizó en un sólo período.

El nivel descriptivo correlacional, según Bernal (2010) explicó que este nivel descriptivo se encarga de las distintas acciones que tiene cada variable, buscando su correlacional entre ellas.

En el siguiente esquema se representan las variables:

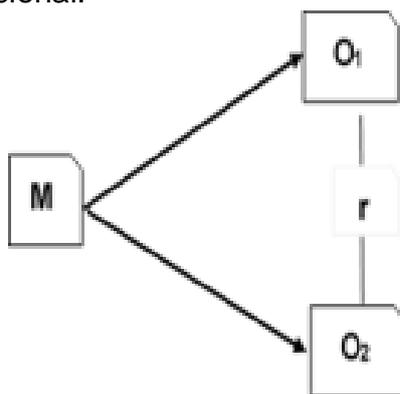
Dónde:

M: Muestra.

O1: Comunicación asertiva.

R: Relación entre las variables.

O2: Clima organizacional.



3.2. Variables y operacionalización:

Variable Relacional 1: Comunicación asertiva

Alberti (2018) define asertividad al manifestar emociones, sentimientos, percepciones y juicios, luego elige una reacción determinada frente a estímulos, lo cual permite exteriorizar los procesos internos sin tener que optar a comportamientos ajenos al autoconocimiento o autocontrol.

Definición operacional

La comunicación asertiva ayuda a mejorar las relaciones entre los miembros de una institución, se debe aplicar las siguientes dimensiones: aserción positiva, formas comunicativas interpersonales y niveles de comunicación. También se aplicó la escala de Likert conformada por tres niveles: alto, medio y bajo. Esta variable está conformada por 15 ítems. (Ver Anexo 2)

Variable relacional 2: Clima organizacional

Vilca (2018) el clima organizacional son características que definen a una organización. Dicho requerimiento crea estabilidad y de alguna manera influye en el comportamiento.

Definición operacional

El clima organizacional influye en la estabilidad y en la organización de una determinada institución, se aplican las siguientes dimensiones: motivación por cooperar en actividades de la institución, satisfacción por su trabajo realizado, compatibilidad con los ideales trazados, compromiso por llegar a las metas propuestas. También se aplicó la escala de Likert conformada por tres niveles: alto, medio y bajo. Esta variable está conformada por 14 ítems. (Ver Anexo 2)

3.3. Población, muestra y muestreo:

Corbetta (2015), indica que una población está conformada por individuos, elementos y algunas cosas, los cuales pueden ser medibles.

La población estuvo comprendida por 70 docentes.

La muestra fue de tipo no probabilístico.

● **Criterios de inclusión:**

Docentes que trabajan en el colegio en estudio.

Docentes de todas las edades y sexo.

● **Criterios de exclusión:**

Docentes que no laboren en el colegio en estudio.

Docentes de otras especialidades.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se empleó la encuesta. Carrasco (2013), refiere que la encuesta, es utilizada para recolectar estos datos, la cual sirve para medir características en cada uno de los participantes.

Para la recoger la información se ha realizado un cuestionario. Aquí Hernández, et al (2014), reafirman cada una de las preguntas según las variables a medir. Este instrumento se utilizó para conocer lo que los docentes aprecian sobre la comunicación asertiva y clima organizacional.

(Ver Anexo 3 y 4)

Validez

Hernández, et al. (2014), manifiestan que esta herramienta pretende medir y validar la certeza de la aplicación.

Las herramientas utilizadas fueron evaluadas por un juicio de tres expertos. El juicio de expertos está conformado por tres especialistas el Dr. Roberto Bellido García, el Dr. Jorge Luis Manchego Villarreal y la Mg. Zoraida Osorio Victoria, docentes de diversas universidades, los resultados obtenidos fueron con un 100% de aplicabilidad. (Ver anexo 7)

Resultados del juicio de expertos

Nº	Expertos	Instrumentos
Experto 1	Dr. Roberto Bellido García	Aplicable
Experto 2	Dr. Jorge Luis Manchego Villarreal	Aplicable
Experto 3	Mg. Zoraida Osorio Victoria	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Hernández, et al. (2014), refieren que esta herramienta nos permite medir el nivel, según las veces que se apliquen, para obtener resultados óptimos y que sean afines”.

El método aplicado es Alfa de Cronbach, para medir la viabilidad de los instrumentos, porque tienen características politómicas, escala de Likert; porque tiene un alto nivel de viabilidad. (Ver anexo 8)

Tiene un total de 14 Y 15 ítems en cada instrumento, según el reporte del programa SPSS. Se realizó a 20 docentes de la institución educativa del Callao.

3.5. Procedimientos:

El procedimiento realizado para recoger dicha información fue: Autorización del Director de la institución educativa particular del Callao, para aplicar dicho cuestionario a su personal.

Se hace las coordinaciones respectivas para poder aplicar los instrumentos elegidos a todo el personal durante 25 a 30 minutos.

La prueba piloto se realizó a 20 participantes para demostrar el nivel de confiabilidad de cada uno de ellos.

3.6. Método de análisis de datos:

Se analizó mediante estadísticas descriptivas e inferenciales.

Estadística descriptiva:

Este trabajo se realizó con fórmulas estadísticas descriptivas, quienes organizaron con los datos recopilados y sus valores, dando los resultados finales, mediante tablas y gráficos que muestran los datos obtenidos.

Estadística inferencial:

Es la encargada de las técnicas de apreciación, estudio y prueba de hipótesis, para obtener los resultados y conclusiones con base científica.

Se empleó el estadístico de Spearman, ya que las variables en estudio tienen una escala cualitativa ordinal.

3.7. Aspectos éticos:

Se cumplió con los criterios éticos, obteniendo datos diversos, antecedentes y referencias, las cuales han sido mencionadas de forma correcta, respetando el derecho de autoría y actuando de acuerdo a los lineamientos de nuestra universidad. También se respetaron las normas académicas APA en la redacción que se realizó en este informe de tesis.

IV. RESULTADOS

Para mostrar los resultados, se tomarán las puntuaciones obtenidas y luego se procedió a transformar la puntuación para la presentarla por niveles a los datos obtenidos después del trabajo de campo.

Tabla 1

Distribución de frecuencias por nivel de la comunicación asertiva en una institución educativa del Callao – DREC 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Alto	18	25.7	25.7
	Moderado	52	74.3	74.3
	Total	70	100.0	100.0

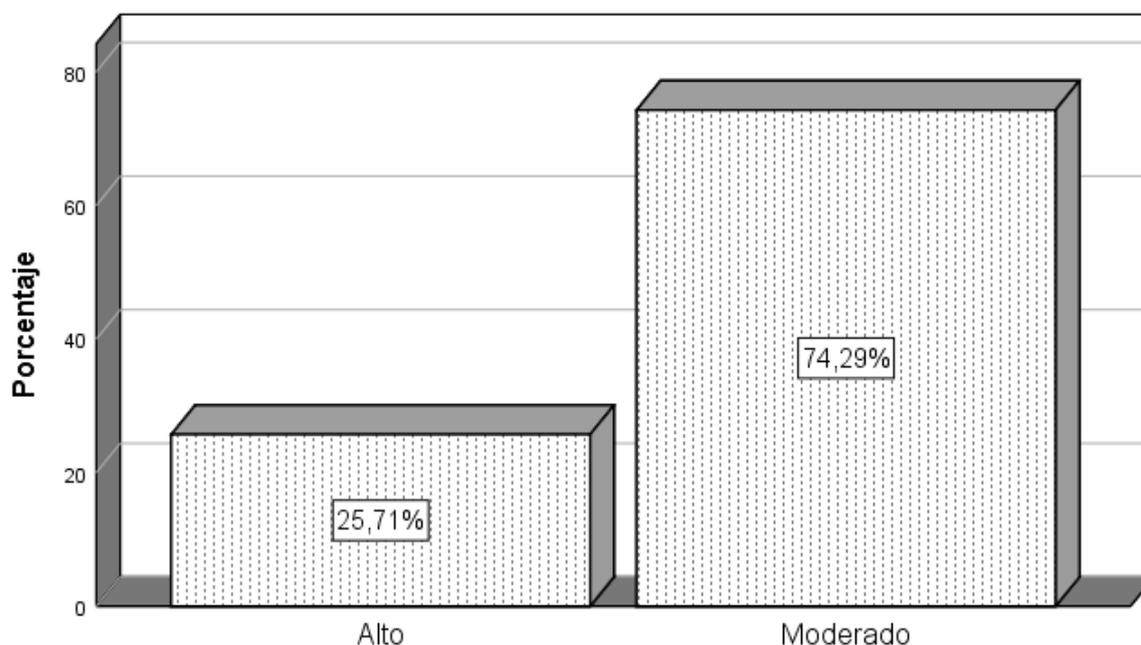


Figura 1. Porcentajes de la comunicación asertiva en una institución educativa del Callao – DREC 2021

Estos resultados muestran que el 74.29% de los docentes presentan moderado nivel de comunicación, mientras que el 25.71% presentan alto nivel en esta variable.

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la comunicación asertiva en una institución educativa del Callao – DREC 2021

Niveles	Estrategias de asertividad		Estilos asertivos		Comunicación precisa		Organización vertical	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alto	17	24.3	54	77.1	54	77.1	31	44.3
Moderado	43	61.4	16	22.9	15	21.4	37	52.9
Bajo	10	14.3	0.0	0.0	1	1.4	2	2.9
Total	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0

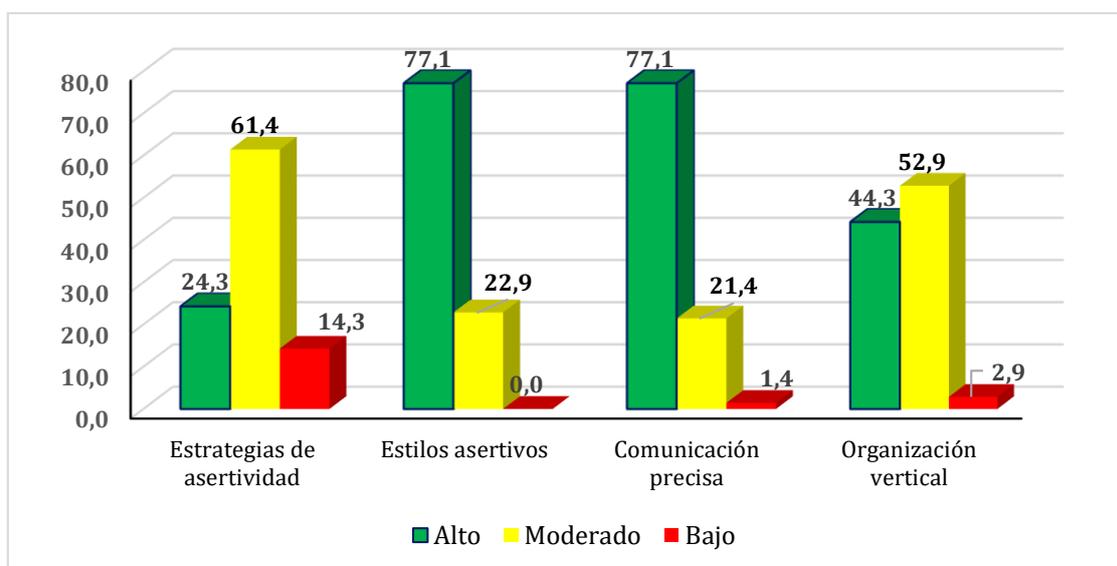


Figura 2. Nivel de las dimensiones de la comunicación asertiva en una institución educativa del Callao – DREC 2021

Los resultados de los niveles de frecuencia de las dimensiones de la comunicación asertiva en una institución educativa, se muestran los niveles más representativos en las dimensiones del estilos asertivos y comunicación precisa donde el 77.1% de los docentes muestran en un nivel alto. El 44.3% de los docentes se encuentran en un alto nivel en la organización vertical, sin embargo, la dimensión estrategias de asertividad es una de ellas que requiere mayor atención porque el 14.3% de los docentes perciben bajo nivel, el 61.4% perciben un nivel moderado.

Tabla 3

Nivel del clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Alto	53	75,7	75,7
	Moderado	17	24,3	24,3
	Total	70	100,0	100,0

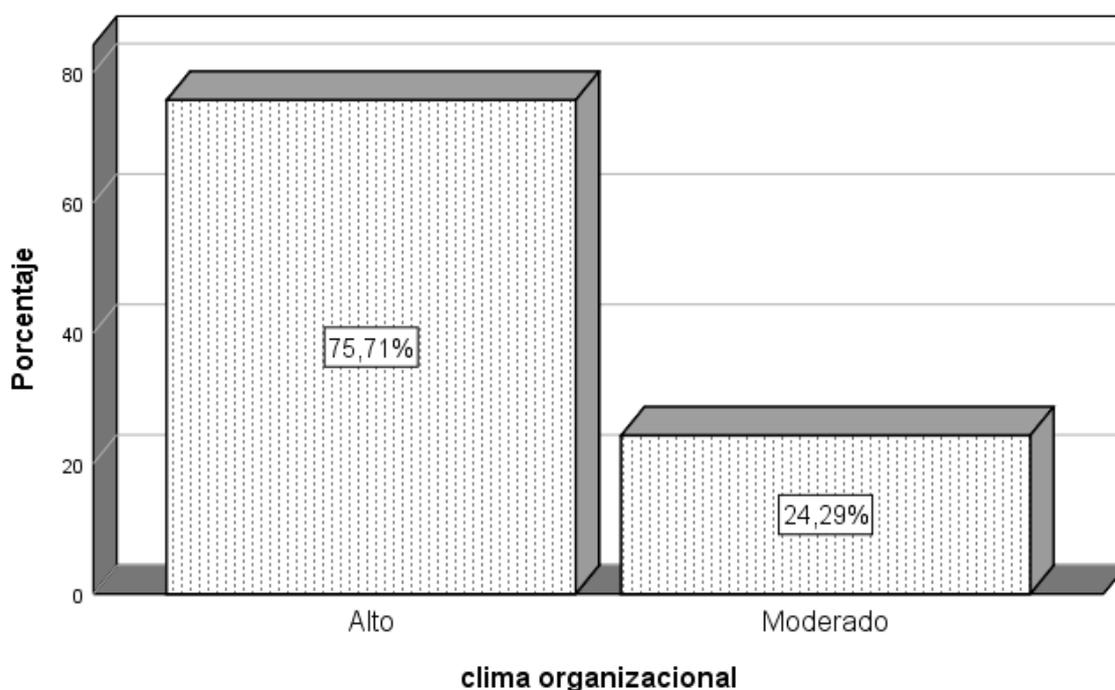


Figura 3. Niveles del clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021

Con respecto a los niveles del clima organizacional se tienen al 75.71% de los docentes refieren un alto porcentaje de su buen clima en su organización, mientras que un 24.29% de los docentes presentan nivel moderado.

Tabla 4

Distribución de las dimensiones del clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021

Niveles	Factores intrínsecos		Factores extrínsecos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alto	41	58.6	50	71.4
Moderado	28	40.0	20	28.6
Bajo	1	1.4	0.0	0.0
Total	70	100.0	70	100.0

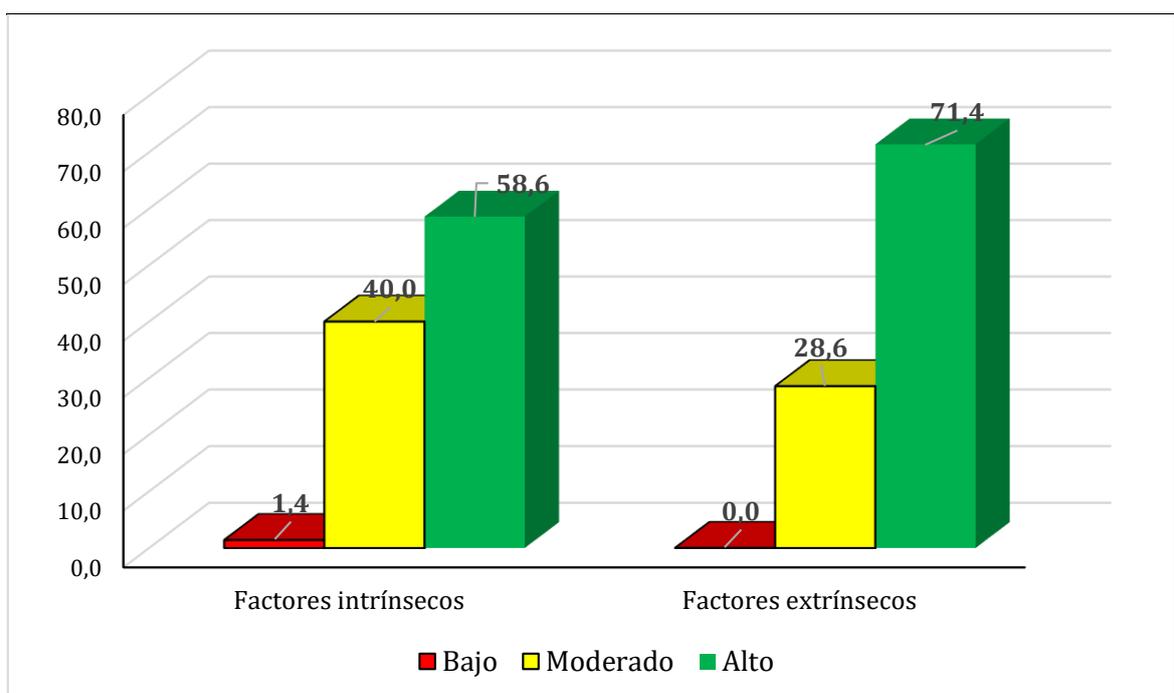


Figura 4. Niveles de las dimensiones.

Asimismo, se tiene los resultados porcentuales de estas dimensiones obtenidas, donde se aprecia la mayor recurrencia en los factores extrínsecos con el 71.4% de percepción en nivel alto, con el 28.6% en nivel moderado, sin embargo, el 58.6% de los docentes perciben nivel alto en la dimensión factores intrínsecos y con el 40% de las percepciones en nivel moderado. De las apreciaciones, se puede decir que la mayor parte de los docentes refieren un alto nivel al factor extrínseco del clima organizacional.

Prueba de normalidad

Ho. Los datos de la variable y dimensiones provienen de distribución normal.

Ha. Los datos de la variable y dimensiones no provienen de distribución normal.

Tabla 5

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones del estudio

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Factores intrínsecos	0.125	70	0.008
Factores extrínsecos	0.118	70	0.017
clima organizacional	0.097	70	0.010
Estrategias de asertividad	0.158	70	0.000
Estilos asertivos	0.268	70	0.000
Comunicación precisa	0.203	70	0.000
Organización vertical	0.128	70	0.006
Comunicación asertiva	0.115	70	0.022

Corrección de significación de Lilliefors

Estos resultados muestran esta prueba, donde la normalidad de la variable y dimensiones, percibe el sig. bilateral p_valor que es menor al nivel de significación estadística, lo que permite asumir ($p_valor < 0.05$) donde los datos no presentan una distribución normal, que orienta a los estadísticos para el análisis de la prueba de hipótesis con pruebas no paramétricas.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021

Hg: Existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Por las características de la métrica del instrumento y la intensidad de la hipótesis se utilizó al estadístico de prueba Rho de Spearman.

Rechazar la hipótesis nula si: $p_valor < 0.05$

Tabla 6

Grado de correlación y nivel de significación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021

			Clima organizacional	Comunicación asertiva
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,465*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	70	70
	Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación	,465*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	70	70

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En estos resultados apreciamos un grado de correlación entre las variables por el Rho de Spearman 0.465 representando una moderada relación positiva entre ambas variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, lo cual permite rechazar la hipótesis nula. Existiendo una significativa relación entre ambas variables.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación significativa entre las estrategias de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021

Ha: Existe una relación significativa entre las estrategias de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021

Tabla 7

Grado de correlación y nivel de significación entre las estrategias de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021

			Clima organizacional	Estrategias de asertividad
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,469
		Sig. (bilateral) .		,000
		N	70	70
	Estrategias de asertividad	Coeficiente de correlación	,469	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

Aquí, se observa los resultados detectados por el estadístico de correlación de Rho de Spearman de 0.469, quien representa una moderada relación positiva, teniendo relación entre las variables, además el p_valor < 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe una relación significativa entre los estilos de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021

Ha: Existe una relación significativa entre los estilos de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021

Tabla 8

Grado de correlación y nivel de significación entre los estilos de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021

			Clima organizacional	Estilos asertivos
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,461
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	70	70
	Estilos asertivos	Coeficiente de correlación	,461	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	70	70

Asimismo, se tienen los resultados entre las variables por el estadístico Rho de Spearman de 0.461, quien representa una moderada relación positiva, además el $p_valor < 0.05$. Rechaza la hipótesis nula, porque tiene una relación considerable entre los estilos de asertividad y el clima organizacional.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación precisa y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021

Ha: Existe una relación significativa entre la comunicación precisa y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021

Tabla 9

Grado de correlación y nivel de significación entre la comunicación precisa y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021

		Clima organizacional	Comunicación precisa
Rho de Spearman	de Clima organizacional	1,000	,490*
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	70	70
	de Comunicación precisa	,490*	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	70	70

*. Correlación significativa en nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados entre estas variables observadas por Rho de Spearman de 0.490, quien representa una moderada relación positiva, además el p_valor < 0.05. Rechaza la hipótesis nula, porque existe una relación significativa entre la comunicación precisa y el clima organizacional.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe una relación significativa entre la organización vertical y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021

Ha: Existe una relación significativa entre la organización vertical y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021

Tabla 10

Grado de correlación y nivel de significación entre la organización vertical y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021

		Clima organizacional	Organización vertical
Rho de Spearman	Clima organizacional	1,000	,403*
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	70	70
	Organización vertical	,403*	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	70	70

*. Correlación significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Finalmente, podemos apreciar en estos resultados que estas variables detectadas por el Rho de Spearman de 0.403, quien nos muestra una moderada relación positiva, además el $p_valor < 0.05$. Rechaza la hipótesis nula porque existe una relación significativa entre la organización vertical y el clima organizacional.

V. DISCUSIÓN

Podemos observar que en la hipótesis general existe correlación significativa entre la comunicación asertiva y el clima organizacional de los miembros de dicha institución donde se aplicó una encuesta tipo cuestionario como instrumento para recolectar los datos y así poder evaluar cada una de las variables, siendo una adaptación del cuestionario de la Mg. Melba Dalila Bustos Bustos.

Este estudio aplicado nos muestra una correlación significativa entre las variables estudiadas, donde se determinada por el Rho de Spearman 0,465 representando una relación positiva moderada entre ambas variables estudiadas, frente al $p < 0,05$; apreciamos que los docentes señalan que en este cuestionario sobre comunicación asertiva tienen un 74.29%, que es un moderado nivel de comunicación, mientras que el 25.71% presentan alto nivel en la comunicación asertiva en esta institución. Mientras que, el cuestionario de clima organizacional demuestra que el 75.71% de los docentes perciben alto nivel en el clima organizacional, mientras que el 24.29% presentan un nivel moderado. Eso ocurre a las estrategias aplicadas y las capacidades que poseen cada uno de los miembros de esta institución.

Estos resultados coinciden con las investigaciones de Vilca (2019) quien concluye que en la institución que investigó existe correlación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional y que los mismos se encuentran en un nivel moderado, ya que todavía falta mejorar algunas situaciones en su organización. Esto fue de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.56$, y la prueba de hipótesis $Tt = 4,92$. También Concha (2016); descubrió en su institución que el 75% de los encuestados perciben una comunicación asertiva óptima dentro de su institución.

Los resultados de sus encuestas a ambas variables obtuvieron porcentajes altos y con ello hizo la conclusión que existe una relación significativa entre ambas variables estudiadas. En este contexto podemos corroborar los resultados y la similitud de experiencias en otras instituciones a nivel nacional e internacional.

Tal como lo mencionan Galal, El-Gawad y Helmy (2013), la relación entre estas variables y las alteraciones de las mismas surgen por el convivir de una o más personas en el día a día como parte del trabajo; además el clima organizacional se define por la percepción de relaciones de cada individuo y su entorno, lo cual se determina a través de la forma de comunicarse entre cada uno de los docentes para que esto siga mejorando.

En relación a la hipótesis específica 1, se investigó también acerca del grado de correlación y nivel de significatividad entre las estrategias de asertividad y el clima organizacional, donde se obtuvo resultados de correlación por el estadístico de Rho de Spearman de 0.469, quien representa moderada relación positiva entre ellas. Estos resultados coinciden con los de Vilca (2019) quien menciona dentro de sus conclusiones que la comunicación asertiva con buenas estrategias se desarrolla en un nivel regular en las instituciones educativas que hizo el estudio; donde el 52,12% de docentes encuestados lo confirman.

En esta institución los docentes consideran que se aplican estrategias asertivas en el día a día, pero la otra porción de los docentes encuestados manifiesta que las estrategias asertivas no son las más adecuadas para mejorar esta situación laboral, lo cual los hace sentir incómodos y sienten que no rinden de la misma forma; es por esto que deben seguir mejorando las formas de comunicación interpersonal.

También Chávez, Fernández y Andrade (2016) concluyeron en su estudio realizado que se debe optimizar los canales de comunicación y las formas adecuadas de comunicarse entre los miembros de una institución para así mejorar la participación en cada una de las metas que se quiere alcanzar como equipo de trabajo, demostrando que con un buen plan de mejora y de estrategias eficaces que brinden los espacios suficientes para poder participar, se podrá ignorar una gestión autoritaria y desgastante en la labor diaria al cumplir cada uno de los compromisos asumidos por cada miembro de esta institución, lo cual hará un clima organizacional más llevadero y de esta manera se seguirá mejorando para el bienestar de toda la comunidad educativa.

En cambio, Roca (2017) observa un escenario negativo, ya que sus estudios evidenciaron que la comunicación de los miembros de su institución estudiada era inadecuada y ello afectaba al clima organizacional; con ello se confirma también la relación significativa que existe entre las variables que venimos mencionando, las cuales se demuestran en este estudio realizado. De este modo podemos afirmar que si en una institución educativa del Callao – DREC 2021 se mejoran mucho más las estrategias de asertividad como mejorar los niveles de comunicación y una buena aserción positiva, su clima organizacional será más efectivo y se mejorará el servicio educativo y los más beneficiados serían los propios docentes en sus relaciones interpersonales, sus alumnos con quienes conviven día a día y los padres de familia que buscan el bien para cada uno sus hijos.

Con respecto a la hipótesis específica 2, se hallaron también los resultados acerca del grado de correlación y nivel de significación entre los estilos de asertividad y el clima organizacional en esta institución educativa del Callao y se obtuvo que sí existe una relación significativa tras ser detectado por el estadístico de correlación Rho de Spearman de 0.461, quien representa una moderada relación positiva. Estos resultados coinciden con las investigaciones realizadas por Cutipa (2020) quien concluyó que, hay una buena relación entre el estilo de asertividad en el liderazgo que apliquen los directivos con cada uno de sus docentes y el clima organizacional donde todo esto depende de la capacidad que tengan los directivos de una institución para aplicar una aserción afectiva y así mejorar las relaciones interpersonales para que todos puedan ser beneficiados, con un mejor estilo de vida y una mejor convivencia en el trabajo.

Senel y Buluc (2016) apoyan estos hallazgos con los altos puntajes obtenidos en su estudio, gracias al buen comportamiento y el apoyo adecuado que el director brinda en la institución educativa a cada uno de sus maestros, por medio de los administradores de la escuela quienes mantienen el canal de comunicación con los profesores constantemente abierto y flexible, de esta manera poder saber cuáles son sus necesidades y preocupaciones, tratando a todos los empleados de la escuela de manera humana, de forma justa, ayudándolos en cualquier momento o situación personal que se les pueda presentar, de esta manera puedan ellos trabajar mucho mejor y mediante la comunicación oportuna explicarles cada una de

las razones de la crítica o llamada de atención que se les hace, la cual debe ser constructiva para mejorar cada día. Todo esto podrá beneficiar a todos los integrantes de la institución educativa, ya que lo afectivo crea lazos solidarios y con mejores deseos de superarse como grupo humano que lucha por sus ideales día a día.

Analizando los datos recolectados obtuve información valiosa con respecto a la hipótesis específica 3, donde se estudió el grado correlacional y significativo entre la comunicación precisa y el clima organizacional, se evidencia que la correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). Sin embargo, los resultados entre las variables detectados por el estadístico de correlación de Rho de Spearman de 0.490, quien representa una moderada relación positiva, además el $p_valor < 0.05$ con una buena relación entre ambas variables.

Estos resultados coinciden y se soportan en las investigaciones de Vilca (2019) quien concluyó que el clima de una organización se da de forma regular en Patambuco lugar donde realizó su investigación, porque se practican entre los docentes la aserción positiva, la comunicación con gestos oportunos que ayuda mucho, el diálogo entre ellos que es permanente, lo cual ayuda a la mejora de las debilidades presentadas en dicha institución.

Del mismo modo Alberti (2018) concluyó que la asertividad tiene que ver mucho con la comunicación precisa, ya que permite manifestar los sentimientos, emociones y algunas percepciones que tienen las personas dentro de una institución o empresa, lo cual si se lleva de manera adecuada y pertinente le permitirá reaccionar asertivamente frente a los estímulos que se presenten en determinadas circunstancias para beneficiarse todos los integrantes. Con esto se estarían exteriorizando procesos internos y de autocontrol de parte de cada individuo que representa a dicha institución, para así llegar a una buena comunicación de manera precisa y oportuna, como es lo esperado dentro de una institución o empresa.

Cortéz (2018) concluyó que, al analizar la comunicación que se emplea en dicha organización le permitió darse cuenta e interpretar las dolencias de la institución a causa del mal manejo de los canales de comunicación que se utilizaban en este espacio de trabajo. Además de esto también relacionó la

comunicación con la pedagogía como estrategias de calidad del servicio en una institución educativa. Por su parte Zamora (2018) concluyó que, la cultura y el nivel de liderazgo se encuentran en proceso de afianzamiento, mejoramiento y estos dependen de la participación y del buen papel y humanismo de los directivos en gestión en cada una de las instituciones, para así poder aplicar una buena empatía en las comunicaciones entre los docentes de una institución y los directivos para mejorar el clima organizacional, para el beneficio del rendimiento laboral.

Con respecto a la hipótesis específica 4, se analizó el grado de correlación y nivel de significatividad entre la organización vertical y el clima organizacional del cual se obtuvieron datos donde la correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). Estos resultados detectados por el estadístico de correlación de Rho de Spearman de 0.403, quien representa una moderada relación positiva, donde se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe una gran relación entre la organización vertical y el clima organizacional.

Estos resultados coinciden con los encontrados en las investigaciones de Cutipa (2020) donde concluyó que, hay una buena relación que es muy aceptada entre el estilo de liderazgo que apliquen los directivos con buenos canales de comunicación, dando participación e importancia a los docentes en cada una de las actividades que realizan, reconociendo sus logros, dándole protagonismo y así el clima organizacional de sus centros educativos mejorarían su compromiso, su identidad para contar con un buen entorno laboral. También Zehra y Veysel (2021), concluyeron que el clima de una organización es percibido por los profesores en un nivel moderado, que tiene algunas cosas que mejorar. Hay estudios que apoyan este hallazgo (Atakan, 2012; Dis, 2015; Yurter 2016; Memduhoğlu & Seker, 2011).

Como resultado del estudio, el clima organizacional percibido tuvo la puntuación media más alta en apoyo al comportamiento principal y la puntuación media más baja en el comportamiento descuidado del docente para mejorar los canales de comunicación en su entorno laboral, lo que indica que no pone de su parte para mejorar esta debilidad y deberían ser más participativos, entusiastas y colaborativos.

También Brito (2017) concluyó que el clima organizacional depende mucho de la vinculación positiva que exista entre el empleador y el empleado para que esta sea favorable para lograr las metas propuestas y así poder cumplir una misma misión, visión y objetivos que tenga trazada una empresa o institución, donde se le de participación y protagonismo a cada uno de los trabajadores desde el respeto, su propia motivación y la identificación con su institución o empresa para llegar a una organización óptima, asumiendo el reto para llegar al éxito esperado donde el beneficio es para todos los miembros de la institución educativa que buscan el bienestar común, un trabajo agradable donde reine la buena comunicación y el espíritu de familia entre las diferentes instancias educativas, demostrando así que hay un buen clima laboral entre personas que buscan un mismo fin.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en una institución educativa del Callao determinada por el Rho de Spearman 0.465 representando moderada relación positiva entre las variables, frente al grado de significación estadística $p < 0,05$.

Segunda: Se demuestra la gran relación existente entre las estrategias de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao detectados por el estadístico Rho de Spearman de 0.469, quien representa una moderada relación positiva, además el $p_valor < 0.05$, lo cual implica rechazar la hipótesis nula.

Tercera: También existe una relación significativa entre los estilos de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao detectados por el estadístico Rho de Spearman de 0.461, quien representa una moderada relación positiva, además el $p_valor < 0.05$, donde se rechaza la hipótesis nula.

Cuarta: Existe una significativa relación entre la comunicación precisa y el clima organizacional en una institución educativa del Callao detectados por el estadístico Rho de Spearman de 0.490, quien representa una moderada relación positiva, además el $p_valor < 0.05$, quien rechaza la hipótesis nula.

Quinta: Finalmente, existe una relación significativa entre la organización vertical y el clima organizacional en una institución educativa del Callao detectados por el estadístico de correlación de Rho de Spearman de 0.403, quien representa de manera positiva, esta relación moderada con el $p_valor < 0.05$, rechazando la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se le recomienda fortalecer y recalcar a los docentes de la institución educativa, la importancia de aplicar una comunicación asertiva y el impacto que tiene la misma en su propio clima organizacional.

Segunda: Se debe fortalecer, resonar y educar a los docentes y demás trabajadores en las estrategias asertivas que se deben aplicar para lograr un clima organizacional óptimo a través de talleres y charlas.

Tercera: Se recomienda informar a su personal acerca de los distintos estilos de asertividad que existen; se invita a apoyarse del área formativa con el que cuentan, ya que son especialistas en el área de psicología.

Cuarta: Se recomienda a la institución educativa del Callao entablar pasos o mecanismos de comunicación precisa que se deban seguir en la institución educativa; además de ser eficaces y prácticos, se invita a la institución implantar una cultura de “cero chismes y rumores”.

Quinta: Se recomienda a la institución informarse acerca de la comunicación vertical y sus efectos negativos para la institución y para su clima organizacional. Invitando a los directivos a innovar y asesorarse acerca de los beneficios de una cultura de comunicación horizontal, para poder aplicarlos entre los miembros de su institución.

REFERENCIAS

- Acuña, V (2015). Estrategia didáctica fundamentada en la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales entre tutores y estudiantes. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/1986>
- Adigüzel, Zehra Gök ; Okçu, Veysel (2021). Investigation of the Relationship between Perceived Organizational Climate and Teachers' Levels of Organizational Creativity and Organizational Cynicism. <https://www.oapub.org/edu/>
- Aguilar, M. (2018). “Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018”. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25629>
- 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>
- Akbaba, A. and Erdoğan, H. (2014). Okul yöneticileri ve öğretmen görüşlerine göre okul ikliminin oluşması. Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 2(5), 211-227. <http://dx.doi.org/10.16992/ASOS.205>
- Alberti y Emmons (1978) Teoría de la asertividad. <http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/521/1/Inteligencia%20digita.pdf>.
- Alberti, L. (2018). Con todo tu derecho: asertividad e igualdad en su vida y en sus relaciones. <https://n9.cl/c7kvi>
- Albertti, R. y Emmons, M. (1978). Tu perfecto derecho: Una guía del comportamiento asertivo. <https://n9.cl/qcrt7>
- Alfaro, S. (2015). Satisfacción laboral en la Universidad científica del sur, Villa El Salvador. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5076>
- Alles, A. (2007). Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de la Gestión por competencias. <https://n9.cl/i6gcx>
- Alles, M. (2011). Diccionario de términos de Recursos Humanos. <https://n9.cl/9iucb>

- Alvarado, M. (2018), Comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de Mayo – Huánuco. Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32601>
- Ames, D. (2016). Interpersonal Assertiveness: Inside the balancing act. Revisit Social and Personality Psychology Compass, Columbia University. <https://n9.cl/prpw>
- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: procesos, disciplina y técnica. Madrid: Gesbiblo S.L. <https://n9.cl/fwwjo>
- Atakan, H. S. (2012). Devlete bağlı ilköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin örgüt iklimi algıları ile iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi (Ankara Altındağ ilçesi örneği). (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya. <https://n9.cl/nl1be>
- 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. <https://n9.cl/57e98>
- 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. <https://n9.cl/5qzu2>
- Ayık, A. and Savaş, M. (2014). Ortaöğretim kurumlarında görev yapan öğretmenlerin okul iklimi ve örgütsel güven algıları arasındaki ilişkinin incelenmesi. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 11(7), 203-220. <https://n9.cl/nl1be>
- Bach, S. and Grant, A. (2009). Communication and Interpersonal Skills for Nurses. Exeter: Learning Matters Ltd. <https://n9.cl/ind4>
- Baluyos, G., Rivera, H. and Baluyos, E. (2019) Teachers' Job Satisfaction and Work Performance. Open Journal of Social Sciences, 7, 206-221. <https://doi.org/10.4236/jss.2019.78015>

- Borden, A. (2012). Directores de Escuela en América Latina y el Caribe: ¿Líderes del Cambio o Sujetos a Cambio?
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Directores-de-Escuela-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-%C2%BFL%C3%ADderesdel-Cambio-%C3%B3-Sujetos-a-Cambio.pdf>
- Brito, J. (2017). The organizational climate as an improvement strategy in an organization. <https://doi.org/10.23913/ricea.v7i13.114>
- Brunet, I. y Schilaman, F. (2005). Convivir con el Capital Financiero: Corralito y Movimientos Ahorristas. España. Editorial Fundamentos.
<https://www.tdx.cat/handle/10803/8806>
- Brunet, L (2009). El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas. 30 Caballero. <https://n9.cl/unl4i>
- Bustos Bustos, M. D. (2019). La comunicación asertiva como determinante en la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. Tumbes. 2018.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42860>
- Caballo, V. (2002). Manual de evaluación y entrenamiento de habilidades sociales. Madrid - España: Siglo XXI editores. Campo, V. (2015). ¿Por qué los profesionales nos comunicamos mejor? Barcelona - España: RBA libros.
<https://n9.cl/jcwt>
- Calderón, H. (2017). Asertividad y comunicación organizacional. Quetzaltenango – Guatemala. <https://n9.cl/pf3vr>
- Calderón, L. (2017). “Comunicación Asertiva y su Influencia en las Relaciones Interpersonales en la Unidad Educativa Martha Bucaram de Roldós-Guayaquil”. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/21331>
- Campbell, L., & Stein, B. (2017). Psychometric analysis and refinement of the Connor Davidson Resilience Scale (CD-RISC). Journal of Traumatic Stress, 20(6), 1019-1028. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/jts.20271>

- 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 M., O. (2010). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. (32a. edición). Bilbao, España: Editorial Desclee de brouwer s.a. <https://n9.cl/su52>
- Castanyer, O. y Ortega, E. (2013). *Asertividad en el trabajo: Cómo decir lo que siento y defender lo que pienso*. <https://n9.cl/7t6rt>
- Cháves Caro, E. A., Fernández Rincón, N., & Andrade Arévalo, R. G. (2016). *La comunicación asertiva de las decisiones directivas: una estrategia de fortalecimiento del clima institucional*.
<https://repositorios.educacionbogota.edu.co/handle/001/2566>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*.
<https://repositorios.educacionbogota.edu.co/handle/001/2566>
- Cifuentes, A. (2012). *Asertividad y Desempeño Docente*. <https://n9.cl/dq2eb>
- 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://n9.cl/yu80f>
- 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>
- Concha, A. (2016). *Relación entre los niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna de los colaboradores de una Universidad Privada de la Ciudad de Guayaquil*.
<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/1049>
- 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>

Cortes, A. (2018). Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje. (Tesis de Maestría), Universidad Andina Simón Bolívar.
<http://hdl.handle.net/10644/6221>

Cortéz, M. (2018) La función de la comunicación organizacional en la pedagogía: un asunto que va más allá de los medios escolares (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.
<http://hdl.handle.net/10554/5182>

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>

Cutipa, V. V. R., Rivera, H. V. H., Paucarchuco, K. M. M., & Moscol, F. J. F. (2020). Liderazgo directivo y gestión administrativa de las instituciones educativas públicas del nivel inicial UGEL 01 de lima. Repositorio de revistas de la universidad privada de pucallpa, 5(1), 7-7.
<https://doi.org/10.37292/riccva.v5i1.168>

Da Silva, K. (2018). ¿Qué es el ambiente de trabajo?
<https://www.cuidatudinero.com/13714621/que-es-el-ambiente-de-trabajo>

Díaz, C, & Barra, E. (2017). Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. Estudios pedagógicos (Valdivia), 43(1), 75-86. Revista Estudios Pedagógicos Valdivia. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052017000100005>

Diş, O. (2015). Okul yöneticilerinin kullandıkları güç kaynakları ile örgüt iklimi arasındaki ilişki. <https://n9.cl/6kvcy>

Donayre, C. (2016). Percepción sobre estrés laboral en docentes de educación básica regular de nivel secundario que aplican programas internacionales en

una Institución Educativa Privada Bilingüe.
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/6945>

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 31 Ecuador. Revista PODIUM, N° Extra 1, 2017,, 131-143
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/77>

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

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. 07.
<http://pubs.sciepub.com/education/2/8/18/index.html>

Goleman, D. (2000). Leadership that Gets Results. Harvard Business Review, 78-92. <https://n9.cl/nv76py>

Gómez, M., Angulo, E. y González, L. (2017). Comunicación asertiva en el clima laboral de escuelas bolivarianas. Revista Internacional de Investigación y Formación Educativa. <https://n9.cl/v6qvl7>

Gonzales, F. (2018). La asertividad y el clima de trabajo en los educadores de la Red 07, la libertad, Independencia, 2017.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/16404>

Gonzales, F. (2018). La asertividad y el clima de trabajo en los educadores de la Red 07, la libertad, Independencia, 2017.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16404/Gonzales_TFP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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>

- Hameed, F., Ahmed, I., & Cacheiro, M.L. (2018). Job satisfaction of teachers from public and private universities in Lahore, Pakistan. *Economía y Sociología*, 11 (4), 230-245. [https://www.economics-sociology.eu/files/15_581_Hameed et al.pdf](https://www.economics-sociology.eu/files/15_581_Hameed_et_al.pdf)
- Herrera, H. (2007). Asertividad, la palabra adecuada en el momento oportuno. La Rioja. España. Recuperado de http://www.larioja.com/prensa/20070704/tribuna/asertividad-palabra-adecuada-momento-oportu_20070704.html
- 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>
- Luc, P. (1997). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. <http://www.redalyc.org/html/727/72719306/>
- Ministerio de Educación (2019). Ley N° 26549. Ley de los Centros Educativos Privados. http://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley_26549.php
- Ministerio de Educación (2019). Reglamento de la Ley del Profesorado N° 24029 y su modificatoria Ley N° 25212. <http://www.minedu.gob.pe/normatividad/reglamentos/RegProfesorado.php>
- 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, N°1, 2019, 1-24 <https://doi.org/10.21855/ecociencia.61.184>
- 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, Nº 28, 2019.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409659500007/html/index.html>

Pinto, M. (2012). Desarrollo organizacional. Red tercer milenio.
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_organizacional.pdf

Pipas, M.y Jaradat. M. (2010) Assertive Communication Skills, Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica.
<http://oeconomica.uab.ro/upload/lucrari/1220102/17.pdf>

Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. 15o Edic. Pearson Prentice Hall, México.
https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento_Organizacional_15e_di_Robbins

Roca, A. (2020). La comunicación asertiva y el clima social escolar en la Institución Educativa 6063 José Carlos Mariátegui de Villa El Salvador, 2020.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/57072>

Roca, S. (2017). Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/1689>

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>

Şenel, T. and Buluç, B. (2016). İlkokullarda okul iklimi ile okul etkililiği arasındaki ilişki. *Türk Bilim ve Araştırma Vakfı*, 9(4), 1-12

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. <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.
<https://doi.org/10.2991/eusflat.2011.85>

Tinoco, I. (2016). La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/4942>

Ventura, A. (2016). Influencia de la comunicación asertiva en el desempeño docente en una institución educativa - Ica. (Tesis doctoral). Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/yf15z>

Vilca, I. (2019). Comunicación asertiva y clima organizacional en las instituciones educativas secundarias del distrito de Patambuco-2019.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12261>

Voltan-Acar, N., Arıcıoğlu, A., Gültekin, F. y Gençtanırım, D. (2008). Üniversite Öğrencilerinin Güvengenlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 35, 2008 342-350.

- Voltan-Acar, N., Arıcıođlu, 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>
- Yurter, Y. (2016). İlkokul ve ortaokullarda okul iklimi ile örgütsel yaratıcılık davranışları arasındaki ilişki. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dumlupınar Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Kütahya.
- Zamora, G. (2009). Compromiso organizacional de los profesores chilenos y su relación con la intención de permanecer en sus escuelas. <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v41n3/v41n3a05.pdf>
- Zamora, G. (2018). Factores de la organización escolar que configuran el compromiso organizacional afectivo de los profesores de enseñanza básica. Revista Estudios Pedagógicos, 34(1). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052008000100008>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Comunicación asertiva y clima organizacional en una institución educativa del Callao - DREC 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre las estrategias de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021? ¿Qué relación existe entre los estilos de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021? ¿Qué relación existe entre la comunicación precisa y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021? ¿Qué relación existe entre la organización vertical y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021? 	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre las estrategias de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021 Determinar la relación que existe entre los estilos de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021 Determinar la relación que existe entre la comunicación precisa y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021 Determinar la relación que existe entre la organización vertical y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021 	<p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Existe una relación significativa entre las estrategias de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021 Existe una relación significativa entre los estilos de asertividad y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021 Existe una relación significativa entre la comunicación precisa y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021 Existe una relación significativa entre la organización vertical y el clima organizacional en una institución educativa del Callao – DREC 2021

Método	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Correlacional. Diseño: No experimental. Enfoque: Cuantitativo. Método: Hipotético – deductivo. Corte temporal: Transeccional.</p>	<p>POBLACIÓN 70 miembros de la institución, incluyendo docentes y personal directivo/administrativo.</p>	<p>INSTRUMENTO Se empleó la encuesta con cuestionarios para determinar el nivel del clima laboral y comunicación asertiva en la institución.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas y figuras. INFERENCIAL: Rho Spearman.</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable comunicación asertiva

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos
	Aserción positiva	1		
Estrategias de asertividad	Formas de comunicación interpersonal	2		
	Niveles de comunicación	3, 4		
Estilos asertivos	Asertividad	5		
	Aserción afectiva	6, 7	Nunca (1)	Alto (37 - 45)
	Eficacia en la comunicación	8	A veces (2)	Medio (26 - 36)
Comunicación precisa	Amplía empatía en la comunicación	9, 10	Siempre (3)	Bajo (15 - 25)
	Canales de comunicación	11, 12		
Organización vertical	Entorno laboral	13, 14		
	Participación y protagonismo del trabajador	15		

Fuente: Elaboración propia

Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos
	Motivación por cooperar en actividades de la Institución.	1, 2, 3		
	Satisfacción por su trabajo realizado.	4, 5, 6		
Factores intrínsecos	Compatibilidad con los objetivos de la institución.	7, 8	Nunca (1)	Alto (74 - 100)
	Compromiso por alcanzar las metas establecidas.	9,10	A veces (2)	Medio (47 - 73)
	Acogido por sus compañeros de área.	11, 12	Siempre (3)	Bajo (20 - 46)
Factores extrínsecos	Valoración de su trabajo por la Institución.	13, 14		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Instrumentos

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Estimados Compañeros:

El presente es un documento anónimo, que será de mucha utilidad para el desarrollo de mi investigación, para lo cual te pido tu colaboración. A continuación, hay una relación de preguntas que va a responder. No hay respuesta buena ni mala. Lo importante es que responda con sinceridad. Si las situaciones se asemejan a su forma constante de actuar, marca con un aspa "X". No deje ninguna pregunta sin contestar.

Edad: Sexo: Área de trabajo:

Valoración:

N: Nunca	AV: A veces	S: Siempre
1	2	3

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA				
Instrucciones: A continuación, se presenta un listado de preguntas por favor marcar la alternativa que lo identifique con total veracidad.				
	PREGUNTAS	1	2	3
Ítem	Usted como docente de la Institución Educativa del Callao considera que:	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	Considera que los mensajes transmitidos por los directivos son claros a fin de que todo el personal lo comprenda de manera efectiva.			
2	Confía en que la información que transmiten los directivos de la institución es franca, honesta y autentica.			
3	Recibe de los directivos directrices oportunas sobre las actividades que le corresponde realizar.			
4	Recibe de los directivos información oportuna acerca de los resultados de la evaluación de tu desempeño en la institución.			

5	Considera que existe congruencia entre lo que se piensa, se dice y se hace por parte de los directivos de la institución.			
6	Cuando existen diferentes opiniones o sugerencias, las autoridades motivan el consenso con democracia.			
7	Considera que la comunicación entre directivos y docentes de la institución es fluida y consensual.			
8	Considera usted que el modelo de comunicación empleado por los directivos facilita la unificación de criterios entre todos los miembros de la institución.			
9	Considera usted que la comunicación externa en la institución es en general cordial, respetuosa, y positiva.			
10	Los directivos comunican a los docentes sobre las decisiones que asumen como parte de su función.			
11	En la institución se evita filtrar y/o ocultar información, aun cuando ésta sea negativa y afecte el prestigio de la institución o de sus miembros.			
12	Puede decir "no" cuando le piden cosas pocas razonables.			
13	Los directivos organizan actividades que permitan la integración del personal docente a fin de que éstos compartan información.			
14	El personal docente se identifica con los líderes de la institución.			
15	Las normas y/o procedimientos a realizar son socializados con el personal de manera positiva.			

CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimados Compañeros:

El presente es un documento anónimo, que será de mucha utilidad para el desarrollo de mi investigación, para lo cual te pido tu colaboración. A continuación, hay una relación de preguntas que va a responder. No hay respuesta buena ni mala. Lo importante es que responda con sinceridad. Si las situaciones se asemejan a su forma constante de actuar, marca con un aspa "X". No deje ninguna pregunta sin contestar.

Edad: Sexo: Área de trabajo:

Valoración:

N: Nunca	AV: A veces	S: Siempre
1	2	3

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL				
Instrucciones: A continuación, se presenta un listado de preguntas por favor marcar la alternativa que lo identifique con total veracidad.				
	PREGUNTAS	1	2	3
Ítem	Usted como docente de la Institución del Callao considera que:	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	¿En la Institución Educativa del Callao el clima organizacional se ve afectado por la poca comunicación asertiva?			
2	Los directivos utilizan estrategias motivadoras que estimulan su desempeño laboral.			
3	Se siente motivado a cooperar con las actividades de la institución, por decisión propia.			
4	Considera que las decisiones tomadas son las más acertadas.			
5	Los directivos consideran las opiniones del personal docente al momento de tomar las decisiones.			

6	Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento.			
7	Tiene usted conocimiento de a quién y dónde dirigirse cuando tiene un problema relacionado a su labor.			
8	Cree usted que su trabajo es compatible con los objetivos de la institución.			
9	Tiene tiempo suficiente para realizar los trabajos considerados a la institución.			
10	Se siente comprometido (a) para alcanzar las metas establecidas.			
11	Se siente acogido o integrado por sus compañeros de área.			
12	La institución propicia actividades para el reconocimiento de los docentes y su labor.			
13	Sale de su trabajo satisfecho (a) de lo que ha realizado en la Institución.			
14	Considera usted que en esta institución se valora su trabajo.			

Anexo 4. Ficha técnica

V1: Comunicación Asertiva

Datos generales:

Título:	Cuestionario sobre comunicación asertiva
Autor:	Mg. Melba Dalila Bustos Bustos
Adaptado por:	Br. Martha Gladys Eskenazi Angulo
Procedencia:	Perú, 2021
Objetivo:	Recolectar datos para conocer aspectos relacionados con la comunicación asertiva
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Significación:	El cuestionario determina el nivel de percepción de los educadores sobre la comunicación asertiva.
Estructura:	La escala consta de 15 ítems, con 03 alternativas de valoración Likert como: Siempre (3), A veces (2), Nunca (1). Así mismo, está conformada por 4 dimensiones: estrategias de asertividad, estilos de asertividad, comunicación precisa y organización vertical; donde los ítems se presentan en forma de proposición positiva.
Niveles y Rangos:	Bajo: [15 – 25] Medio: [26 – 36] Alto: [37 – 45]

V2: Clima organizacional

Datos generales:

Título:	Cuestionario sobre clima organizacional
Autor:	Mg. Melba Dalila Bustos Bustos
Adaptado por:	Br. Martha Gladys Eskenazi Angulo
Procedencia:	Perú, 2021
Objetivo:	Recolectar datos para conocer aspectos relacionados con el clima organizacional.
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Significación:	El cuestionario determina el nivel de percepción de los educadores sobre el clima organizacional.
Estructura:	La escala consta de 29 ítems, con 03 alternativas de valoración Likert como: Siempre (1), A veces (2), Nunca (3). Así mismo, está conformada por dos dimensiones: extrínsecos e intrínsecos; donde los ítems se presentan en forma de proposición positiva.
Niveles y Rangos:	Bajo: [14 – 23] Medio: [24 – 33] Alto: [34 – 42]

Anexo 5: Base de datos

Base de datos de la variable Comunicación asertiva

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Nº ítems	Estrategias de asertividad				Estilos asertivos			Comunicación precisa			Organización vertical					v1d1	v1d2	v1d3	v1d4	v1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15					
1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	9	5	6	11	31
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	7	6	5	9	27
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	6	6	10	30
4	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	10	6	4	11	31
5	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	6	5	3	8	22
6	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	9	6	6	9	30
7	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	7	5	4	7	23
8	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	9	6	4	7	26
9	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	8	5	4	7	24
10	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	8	6	5	12	31
11	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	8	6	4	10	28
12	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	3	5	18
13	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	4	3	5	6	18
14	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	6	4	4	6	20
15	2	3	1	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	3	3	7	5	6	13	31
16	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	8	3	3	7	21
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	15
18	2	1	2	3	1	2	1	2	2	2	1	3	1	1	1	8	4	6	7	25
19	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	7	6	4	10	27
20	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2	7	6	6	10	29
21	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	7	5	6	8	26
22	2	1	3	2	3	1	2	3	1	2	1	2	2	2	2	8	6	6	9	29
23	3	1	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	2	2	2	7	6	6	9	28
24	1	1	2	2	3	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	6	6	6	8	26
25	1	2	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	7	4	6	9	26
26	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	7	4	6	8	25
27	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	8	6	5	9	28
28	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	8	5	5	7	25
29	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	6	5	6	6	23
30	3	2	1	1	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	7	5	7	7	26
31	2	2	1	3	2	1	3	1	3	2	1	1	2	1	2	8	6	6	7	27
32	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	1	2	6	5	6	7	24
33	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	3	1	1	2	8	6	5	8	27
34	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	6	5	5	8	24
35	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	9	6	6	11	32
36	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	7	7	8	12	34
37	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	7	6	7	11	31

38	2	2	2	2	1	2	3	1	1	3	1	2	2	3	1	8	6	5	9	28
39	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	8	4	9	13	34
40	1	2	3	2	2	1	3	2	2	3	1	2	2	2	3	8	6	7	10	31
41	2	3	2	3	1	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	10	4	7	11	32
42	1	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	1	8	6	6	8	28
43	2	1	1	2	1	1	3	3	2	2	2	3	1	3	1	6	5	7	10	28
44	1	2	1	2	3	1	3	2	2	2	1	1	1	2	1	6	7	6	6	25
45	1	3	2	2	3	1	3	1	3	1	2	1	1	2	2	8	7	5	8	28
46	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	3	3	2	2	8	6	5	11	30
47	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	3	2	7	6	6	10	29
48	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1	3	1	2	2	7	6	6	9	28
49	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	8	6	4	8	26
50	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	1	2	7	6	5	12	30
51	2	2	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	7	5	4	7	23
52	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1	1	8	5	6	8	27
53	1	2	2	1	2	1	2	3	1	3	3	2	2	1	3	6	5	7	11	29
54	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	1	7	6	5	9	27
55	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	6	6	5	9	26
56	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	8	7	6	9	30
57	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	3	1	2	1	7	6	6	8	27
58	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	1	1	2	1	7	7	5	6	25
59	1	2	2	2	2	3	3	1	2	1	1	1	1	2	3	7	8	4	8	27
60	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	3	3	2	1	7	8	5	10	30
61	1	2	1	2	3	2	1	2	3	1	1	2	3	2	1	6	6	6	9	27
62	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	1	6	7	5	9	27
63	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	6	6	6	9	27
64	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	6	6	5	9	26
65	2	2	1	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	8	7	7	11	33
66	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	9	6	6	11	32
67	2	2	3	3	3	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	10	7	5	8	30
68	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	10	6	5	9	30
69	2	2	2	3	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	9	6	6	10	31
70	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	8	5	5	7	25

Base de datos de la variable Comunicación asertiva

N°	DIMENSION 1							DIMENSIÓN 2							v2d1	v2d2	v2
	Factores intrínsecos							Factores extrínsecos									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14			
1	1	3	2	2	3	1	2	2	2	1	2	3	2	3	14	15	29
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	28
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	28
4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	11	10	21
5	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	13	11	24
6	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	13	8	21
7	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	9	8	17
8	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	11	12	23
9	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	10	11	21
10	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	1	3	2	3	13	16	29
11	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	12	10	22
12	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	11	8	19
13	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	7	16
14	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	7	8	15
15	1	2	3	2	2	1	3	1	3	3	1	2	1	2	14	13	27
16	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	11	10	21
17	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	8	8	16
18	2	3	1	2	1	3	3	1	1	2	2	2	1	1	15	10	25
19	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	12	12	24
20	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	13	14	27
21	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3	9	12	21
22	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1	2	2	10	11	21
23	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	10	12	22
24	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	10	10	20
25	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	3	10	13	23
26	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	2	1	11	12	23
27	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	2	11	10	21
28	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	13	12	25
29	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	11	11	22
30	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	1	14	13	27
31	3	2	1	1	1	3	1	1	1	2	2	3	2	1	12	12	24
32	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	14	11	25
33	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	2	2	1	8	12	20
34	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	15	12	27
35	2	1	1	3	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	11	10	21
36	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	14	14	28
37	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	10	9	19
38	3	2	2	3	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	16	11	27

39	2	3	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	13	10	23
40	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	15	11	26
41	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	14	10	24
42	1	1	3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	14	11	25
43	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	3	12	14	26
44	2	2	1	3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	12	12	24
45	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	14	13	27
46	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	12	13	25
47	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	12	13	25
48	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	12	9	21
49	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	11	9	20
50	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	14	11	25
51	1	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	2	1	12	11	23
52	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	13	12	25
53	1	2	2	2	1	1	2	1	1	3	3	1	1	2	11	12	23
54	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	17	15	32
55	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	16	12	28
56	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	14	13	27
57	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	2	1	3	12	13	25
58	2	1	3	2	2	3	1	2	1	2	2	1	1	2	14	11	25
59	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	14	10	24
60	2	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	2	12	9	21
61	1	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	3	15	12	27
62	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	10	9	19
63	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	12	13	25
64	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	13	11	24
65	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	12	11	23
66	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	12	13	25
67	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	12	9	21
68	1	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	11	13	24
69	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	3	12	11	23
70	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	12	13	25

Anexo 6: Prueba piloto

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Nº ítems	Estrategias de asertividad				Estilos asertivos			Comunicación precisa			Organización vertical				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2
5	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
7	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2
9	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1
10	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2
11	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2
12	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1
14	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
15	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	3	3
16	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	2	1	2	3	1	2	1	2	2	2	1	3	1	1	1
19	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
20	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2

CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSION 1							DIMENSIÓN 2						
	Factores intrínsecos							Factores extrínsecos						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	1	3	2	2	3	1	2	2	2	1	2	3	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
5	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
6	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
7	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
8	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2
9	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1
10	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	1	3	2	3
11	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2
12	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
13	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
15	1	2	3	2	2	1	3	1	3	3	1	2	1	2
16	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2
17	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
18	2	3	1	2	1	3	3	1	1	2	2	2	1	1
19	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2
20	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2

Anexo 7: Validación



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	
	DIMENSION 1: Estrategias de asertividad							
1	Considera que los mensajes transmitidos por los directivos son claros a fin de que todo el personal lo comprenda de manera efectiva.	✓		✓		✓		
2	Confía en que la información que transmiten los directivos de la institución es franca, honesta y auténtica.	✓		✓		✓		
3	Recibe de los directivos directrices oportunas sobre las actividades que le corresponde realizar.	✓		✓		✓		
4	Recibe de los directivos información oportuna acerca de los resultados de la evaluación de tu desempeño en la institución.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: Estilos asertivos							
5	Considera que existe congruencia entre lo que se piensa, se dice y se hace por parte de los directivos de la institución.	✓		✓		✓		
6	Cuando existen diferentes opiniones o sugerencias, las autoridades motivan el consenso con democracia.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que el modelo de comunicación empleado por los directivos facilita la unificación de criterios entre todos los miembros de la institución.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: Comunicación precisa							
8	Considera que la comunicación entre directivos y docentes de la institución es fluida y consensual.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir cada una de las dimensiones de la variable.

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

Apellidos y nombres del juez validador. DR. MANCHEGO VILLARREAL, JORGE LUIS

DNI: 40357810

Especialidad del validador: DOCENTE UNIVERSITARIO – DOCENTE SECUNDARIA

18 de mayo de 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Factores intrínsecos								
1	Se siente motivado a cooperar con las actividades de la institución, por decisión propia.	✓		✓		✓		
2	Considera que las decisiones tomadas son las más acertadas.	✓		✓		✓		
3	Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento.	✓		✓		✓		
4	Tiene usted conocimiento de a quién y dónde dirigirse cuando tiene un problema relacionado a su labor.	✓		✓		✓		
5	Cree usted que su trabajo es compatible con los objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
6	Tiene tiempo suficiente para realizar los trabajos considerados a la institución.	✓		✓		✓		
7	Se siente comprometido (a) para alcanzar las metas establecidas.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Factores extrínsecos								
8	¿En la Institución Educativa del Callao el clima organizacional se ve afectado por la poca comunicación asertiva?	✓		✓		✓		
9	Los directivos utilizan estrategias motivadoras que estimulan su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
10	Los directivos consideran las opiniones del personal docente al momento de tomar las decisiones.	✓		✓		✓		
11	Sale de su trabajo satisfecho (a) de lo que ha realizado en la Institución.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que en esta institución se valora su trabajo.	✓		✓		✓		
13	Sale de su trabajo satisfecho (a) de lo que ha realizado en la Institución.	✓		✓		✓		
14	Considera usted que en esta institución se valora su trabajo.	✓		✓		✓		
13	Sale de su trabajo satisfecho (a) de lo que ha realizado en la Institución.	X		X		X		
14	Considera usted que en esta institución se valora su trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir cada una de las dimensiones de la variable.

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

Apellidos y nombres del juez validador. DR. MANCHEGO VILLARREAL, JORGE LUIS

DNI: 40357810

Especialidad del validador: DOCENTE UNIVERSITARIO – DOCENTE SECUNDARIA

18 de mayo de 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados 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	
DIMENSION 1: Estrategias de asertividad		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que los mensajes transmitidos por los directivos son claros a fin de que todo el personal lo comprenda de manera efectiva.	✓		✓		✓		
2	Confía en que la información que transmiten los directivos de la institución es franca, honesta y auténtica.	✓		✓		✓		
3	Recibe de los directivos directrices oportunas sobre las actividades que le corresponde realizar.	✓		✓		✓		
4	Recibe de los directivos información oportuna acerca de los resultados de la evaluación de tu desempeño en la institución.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Estilos asertivos		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que existe congruencia entre lo que se piensa, se dice y se hace por parte de los directivos de la institución.	✓		✓		✓		
6	Cuando existen diferentes opiniones o sugerencias, las autoridades motivan el consenso con democracia.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que el modelo de comunicación empleado por los directivos facilita la unificación de criterios entre todos los miembros de la institución.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Comunicación precisa		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera que la comunicación entre directivos y docentes de la institución es fluida y consensual.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que la comunicación externa en la institución es en general; cordial, respetuosa, y positiva.	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: Organización vertical		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los directivos comunican a los docentes sobre las decisiones que asumen como parte de su función.	✓		✓		✓		
11	En la institución se evita filtrar y/o ocultar información, aun cuando ésta sea negativa y afecte el prestigio de la institución o de sus miembros.	✓		✓		✓		
12	Puede decir "no" cuando le piden cosas pocas razonables.	✓		✓		✓		
13	Los directivos organizan actividades que permitan la integración del personal docente a fin de que éstos compartan información.	✓		✓		✓		
14	El personal docente se identifica con los líderes de la institución.	✓		✓		✓		
15	Las normas y/o procedimientos a realizar son socializados con el personal de manera positiva.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Osorio Victoria Zoraida
DNI: 43367863

Especialidad del validador: Maestra en Administración de la Educación.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

18 de mayo de 2021



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Factores intrínsecos								
1	Se siente motivado a cooperar con las actividades de la institución, por decisión propia.	✓		✓		✓		
2	Considera que las decisiones tomadas son las más acertadas.	✓		✓		✓		
3	Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento.	✓		✓		✓		
4	Tiene usted conocimiento de a quién y dónde dirigirse cuando tiene un problema relacionado a su labor.	✓		✓		✓		
5	Cree usted que su trabajo es compatible con los objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
6	Tiene tiempo suficiente para realizar los trabajos considerados a la institución.	✓		✓		✓		
7	Se siente comprometido (a) para alcanzar las metas establecidas.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Factores extrínsecos								
8	¿En la Institución Educativa del Callao el clima organizacional se ve afectado por la poca comunicación asertiva?	✓		✓		✓		
9	Los directivos utilizan estrategias motivadoras que estimulan su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
10	Los directivos consideran las opiniones del personal docente al momento de tomar las decisiones.	✓		✓		✓		
11	Sale de su trabajo satisfecho (a) de lo que ha realizado en la Institución.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que en esta institución se valora su trabajo.	✓		✓		✓		
13	Sale de su trabajo satisfecho (a) de lo que ha realizado en la Institución.	✓		✓		✓		
14	Considera usted que en esta institución se valora su trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Osorio Victoria Zoraida
DNI: 43367863

Especialidad del validador: Maestra en Administración de la Educación.

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

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

18 de mayo de 2021



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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mag. Bellido García, Roberto Santiago** DNI: 08883139

Especialidad del validador: **Especialista en Metodología de Investigación Científica.**

13 de junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Factores intrínsecos								
1	Se siente motivado a cooperar con las actividades de la institución, por decisión propia.	✓		✓		✓		
2	Considera que las decisiones tomadas son las más acertadas.	✓		✓		✓		
3	Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento.	✓		✓		✓		
4	Tiene usted conocimiento de a quién y dónde dirigirse cuando tiene un problema relacionado a su labor.	✓		✓		✓		
5	Cree usted que su trabajo es compatible con los objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
6	Tiene tiempo suficiente para realizar los trabajos considerados a la institución.	✓		✓		✓		
7	Se siente comprometido (a) para alcanzar las metas establecidas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Factores extrínsecos								
8	¿En la Institución Educativa del Callao el clima organizacional se ve afectado por la poca comunicación asertiva?	✓		✓		✓		
9	Los directivos utilizan estrategias motivadoras que estimulan su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
10	Los directivos consideran las opiniones del personal docente al momento de tomar las decisiones.	✓		✓		✓		
11	Sale de su trabajo satisfecho (a) de lo que ha realizado en la Institución.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que en esta institución se valora su trabajo.	✓		✓		✓		
13	Sale de su trabajo satisfecho (a) de lo que ha realizado en la Institución.	✓		✓		✓		
14	Considera usted que en esta institución se valora su trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Bellido García, Roberto Santiago
DNI: 08883139

Especialidad del validador: Especialista en Metodología de Investigación Científica.

13 de junio del 2021

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.

Anexo 8: Confiabilidad

Prueba de confiabilidad de la variable comunicación asertiva

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,851	15

Fuente: Prueba piloto

Prueba de confiabilidad de la variable clima organizacional

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,802	14

Fuente: Prueba piloto

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA

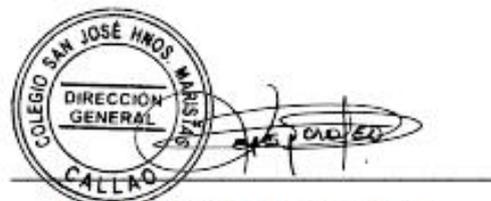
EL DIRECTOR GENERAL, FELIPE EDUARDO DOROTEO PETIT DEL CEP
SAN JOSÉ HERMANOS MARISTAS CALLAO, DREC 2021

HACE CONSTAR:

Que la Licenciada **Martha Gladys Eskenazi Angulo**, identificada con DNI N° 07488706 de la Universidad Privada "César Vallejo" en el programa de posgrado con mención en **Administración de la Educación**, realizó encuestas a los docentes sobre "**COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL**", con la finalidad de obtener su grado de Maestría.

Se expide la presente a petición de la interesada para los fines que sea necesario.

Callao, 13 de agosto del 2021



Felipe Eduardo Doroteo Petit

Director CEP San José Hnos Maristas Callao