

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“CLIMA LABORAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA
EN PERSONAL DE SALUD DE UNA CLÍNICA
PRIVADA DEL DISTRITO DE JESÚS MARÍA.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autor:

Kiara Johanna Tirado Mendieta

Asesor:

Mg. Tania Lip Marín de Salazar

<https://orcid.org/0000-0001-7439-1495>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Cristian Eduardo Sarmiento Pérez	43203074
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Mauro Héctor Ceron Salazar	09749588
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Johnny Erick Enciso Rios	40419265
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos por siempre estar a mi lado
inspirándome y motivándome a ser una mejor
persona y profesional día a día.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por brindarme salud para permitirme llegar
hasta este momento.

A mis profesores, por el aprendizaje brindado y las experiencias transmitidas
para influir en nuestra formación.

A mis queridas amigas de universidad, por siempre motivarme a
superarme a nivel profesional.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	9
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
1.3. OBJETIVOS	12
CAPÍTULO II: MÉTODO	20
CAPÍTULO III: RESULTADOS	25
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	29
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Número y nombre	Página
1. Correlación de Spearman para Clima laboral y Comunicación asertiva	25
2. Correlación de Spearman para Clima laboral y Estrategias asertivas	26
3. Correlación de Spearman para Clima laboral y Estilo asertivo	27
4. Correlación de Spearman para Clima laboral y Comunicación precisa	28
5. Prueba de ajuste a la normalidad de Kolmogorov-Smirnov	46

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo determinar la relación entre el Clima laboral y Comunicación asertiva en personal de salud de una Clínica privada del distrito de Jesús María. Este estudio presenta una metodología cuantitativa de diseño no experimental de tipo correlacional y corte transversal. La muestra estuvo compuesta por un total de 86 personas pertenecientes a los servicios de salud de la Clínica, los instrumentos empleados fueron la Escala de Comunicación Asertiva de Berrocal (2017) y la Escala de Clima Laboral de Palma (2004). Los resultados señalan una relación significativa, leve y directa entre ambas variables, permitiendo concluir que entre niveles más adecuados de Comunicación asertiva se generen, podrían evidenciarse niveles más favorables de Clima Laboral. A pesar de las limitaciones propias de la coyuntura ocasionadas por la pandemia, este estudio busca sentar un precedente valioso en la investigación científica de variables presentes en el día a día de las organizaciones, siendo posible proponer nuevas estrategias y alternativas para el abordaje de problemáticas desatendidas en profesionales del sector salud.

PALABRAS CLAVES: Clima Laboral, Comunicación asertiva, personal de salud.

ABSTRACT

The objective of this work is to determine the relationship between the work climate and assertive communication in health personnel of a private clinic in the district of Jesús María. This study presents a quantitative methodology of non-experimental design of descriptive correlational and cross-sectional type. The sample consisted of a total of 86 people belonging to the Clinic's health services, the instruments used were the Berrocal Assertive Communication Scale (2017) and the Palma Labor Climate Scale (2004). The results indicate a significant, slight and direct relationship between both variables, allowing the conclusion that the more appropriate levels of Assertive Communication are generated, the more favorable levels of Work Climate could be evidenced. Despite the limitations of the current situation caused by the pandemic, this study seeks to set a valuable precedent in the scientific investigation of variables present in the day-to-day of organizations, making it possible to propose new strategies and alternatives to attend different problems in health professionals.

Keywords: Work environment, Assertive communication, Health personnel.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Todos los seres humanos, buscan interactuar de manera involuntaria, están biológicamente preparados para ello, por esa razón se considera al proceso de comunicación como una necesidad básica, en la cual dos o más personas intercambian mensajes mediante un lenguaje o cualquier forma de manifestación. El promover un adecuado estilo de comunicación beneficia el clima de una entidad pública o privada, debido a que los jefes podrán acercarse a su personal con el objetivo de potenciar sus habilidades y destrezas para mejorar sus procesos en su centro de trabajo (Ccanto y Aguirre, 2018). A este estilo de comunicación, se le conoce como comunicación asertiva, la cual propicia una mejora del rendimiento y una mayor productividad en la empresa (Corrales et al., 2017).

Teniendo en consideración lo previamente mencionado, debe contemplarse los cambios que la pandemia del COVID-19 ha traído consigo a las rutinas de todas las organizaciones alrededor del mundo. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) señaló que el efecto de la pandemia sobre el trabajo escala no únicamente a las esferas económicas y de gestión, sino que tiene un efecto multidimensional en todos los aspectos reunidos en la vida de una empresa y sus colaboradores, a un nivel social, físico y psicológico.

El proceso de globalización ha forzado a diversas empresas a evolucionar para mantenerse vigentes en el mercado laboral; por tal motivo, los jefes de estas organizaciones se han enfocado en la productividad y ganancia, incrementando las funciones de sus trabajadores. Sin embargo, al centrarse en que sus trabajadores sean más productivos, han descuidado otros aspectos como fomentar la integración entre compañeros, mantener una

comunicación asertiva entre jefes y empleados, reconocer el empeño de sus trabajadores; esto en consecuencia genera un clima desfavorable, tenso y hostil (Tapia y Ventura, 2016).

Por ende, el trabajar en una empresa donde prima una correcta comunicación organizacional puede proveer a los trabajadores los recursos que necesitan para lograr cumplir con su trabajo de forma satisfactoria, motivándolos a hacerlo con esfuerzo, agrado y compromiso; los aspectos antes mencionados deben ser una prioridad para los gerentes de los servicios de salud (Bernaola, 2019).

Bernaola (2019) explicó que la evidencia de un adecuado o inadecuado clima laboral tendrá consecuencias para el centro de trabajo a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de su trabajo. Entre las consecuencias positivas se consideran logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción con las funciones del puesto, adaptación, innovación, entre otras y las consecuencias negativas pueden ser inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc. (Apancho y Condori, 2016).

En el sector salud, es indispensable implantar acciones con el fin de asegurar un apropiado clima laboral, debido a que sus trabajadores procuran constantemente, responder a diferentes demandas como la saturación de pacientes, el poco personal, horarios de trabajo, rotación de áreas, rotación de personal, ambiente físico y relaciones interpersonales. Estas demandas podrían ser la causa de un buen o mal clima laboral en estos profesionales que son considerados fundamentales en toda institución de salud, y que su percepción del clima laboral alcanza directa o indirectamente en su quehacer diario (Franco, 2015). Por otro lado, Pilligua y Arteaga (2019) reconocen que la percepción de clima laboral por parte de los trabajadores puede tener una repercusión no solamente en su comodidad con las condiciones

del trabajo, sino también con su rendimiento productivo, lo cual sería un asunto delicado hablando rigurosamente de las funciones de un profesional de la salud.

Hidalgo et al. (2021) menciona que a raíz de la pandemia del COVID-19 las consecuencias tanto en el clima laboral como en la vida del personal de salud ha llegado a verse afectada principalmente por la intensidad del estrés al que se encuentran expuestos, esto resumido básicamente en 3 puntos centrales: Alto riesgo de infección, presión y estrés laboral y miedo al contagio de familiares. Por otra parte, Guerrero y Herrera (2017) consideran que las limitaciones que se presentan en un centro de salud como desabastecimiento de equipamiento e insumos para realizar una adecuada atención en diferentes áreas de trabajo, genera incomodidad e impotencia en el personal asistencial, lo cual se ve expuesto en la poca actitud durante la atención al paciente, un ambiente continuo de tensión, insatisfacción, desmotivación entre los trabajadores de salud pero sobre todo la baja identidad de los trabajadores, dejando atrás las convicciones de su profesión.

En tal sentido, la falta de un buen clima organizacional afecta no solo el desarrollo óptimo del trabajador sino también la salud y el bienestar personal y familiar (Hidalgo et al., 2021). En ese sentido, Alvarado (2016) indica que la comunicación asertiva tiene una angosta relación con el tema del clima organizacional, siendo que al manejar la comunicación de forma adecuada se evidencian niveles más altos de satisfacción, credibilidad y confianza por parte de los trabajadores.

1.2. Formulación del problema

El clima laboral es de suma importancia para todas las empresas, debido a que, los trabajadores que se encuentran en un adecuado clima laboral, se comprometen más con su centro de labores y ello garantiza la productividad que cada trabajador puede generar para

beneficio de su empresa (Martínez et al., 2021). En base a las investigaciones anteriormente presentadas, el potenciar la comunicación asertiva guarda relación con el mantenimiento de un adecuado clima laboral. El clima laboral en el sector salud, debido a las circunstancias del COVID-19, se ha visto afectado; justamente en esta clínica donde se realizó el estudio, se presentaron algunas dificultades entre los trabajadores, se observaron malestares por la falta de comunicación, malos entendidos entre los jefes de la clínica y los profesionales de la salud de diferentes áreas, por recibir indicaciones de sobretiempos en el trabajo o cambios de áreas cuando no les correspondía, generando incomodidad entre trabajadores y desmotivación a cumplir con sus labores (Requena, 2021). Después de haber investigado lo anteriormente descrito, se planteó el siguiente *problema*: ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y comunicación asertiva en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María?

1.3. Objetivos

Para dicho fin, se propuso el siguiente *objetivo* general: Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación asertiva en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María. Asimismo, de este se desprenden los objetivos específicos: Determinar la relación entre el clima laboral y las estrategias asertivas (D1), el estilo asertivo (D2) y comunicación precisa (D3) en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María. Se plantea la *hipótesis general*: Existe relación entre el clima laboral y la comunicación asertiva en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María. Y como *hipótesis específicas*: Existe relación entre el clima laboral y las estrategias asertivas (D1), el estilo asertivo (D2) y comunicación precisa (D3) en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María.

En virtud de los planteamientos señalados, se llevó a cabo una revisión de las fuentes bibliográficas y antecedentes sobre las variables de investigación a nivel internacional y nacional.

Antecedentes internacionales, considerando en México a Martínez et al. (2021), quienes llevaron a cabo un estudio denominado Comunicación asertiva para mejorar el Clima laboral en las organizaciones públicas, cuyo objetivo fue el de llevar a cabo un diagnóstico sobre el desarrollo de la comunicación asertiva como recurso para promover un mejor clima laboral en las organizaciones públicas. Para esto, se contó con un estudio de tipo descriptivo que exploró las diferentes dimensiones de la variable Clima laboral haciendo uso de un instrumento creado por los autores. Los resultados evidenciaron la necesidad de establecer un reconocimiento en la percepción que los trabajadores sienten sobre la comunicación asertiva en la organización como indicador de un Clima laboral favorable.

La investigación propuesta por Vilca (2019) se enfocó en conocer el diálogo que llevan los directores con su personal docente en instituciones educativas; siendo su objetivo principal determinar el grado de correlación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional. La investigación se basó en el diseño descriptivo correlacional, se evaluó a una muestra de 55 docentes. A través de los resultados, se concluye que existe un moderado grado de correlación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional; según el 52, 12% de docentes encuestados, la comunicación asertiva se lleva a cabo en un nivel regular, esto se debe a que se dan a veces las estrategias asertivas, estilos asertivos y la comunicación precisa.

En Ecuador, Lara (2021) llevó a cabo un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la comunicación asertiva y clima laboral en instituciones educativas. El

estudio conlleva que al mejorar la comunicación asertiva, guardaría una estrecha relación con el clima laboral. El diseño del estudio fue no experimental de tipo correlacional. De esta forma, se describe en los hallazgos que existe una relación significativa entre las variables y entre sus dimensiones. Como parte de las conclusiones y recomendaciones se plantea la necesidad de implementar políticas comunicacionales para mejorar las habilidades de los docentes y con ello, proveer un espacio oportuno para el desarrollo del clima laboral.

Por otro lado, Tapia y Ventura (2016) realizaron una investigación con el objetivo de determinar la correlación entre el clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes. La muestra estuvo conformada por 132 trabajadores, entre hombres y mujeres con edades entre 18 a 65 años. Para la evaluación se utilizó la escala de Clima laboral (CL-SPC) y el Auto informe de conducta asertiva (ADCA-1). Los resultados probaron que no se encuentra correlación entre Clima laboral y asertividad; asimismo, se halló niveles favorables en la percepción de Clima laboral.

En función a los *Antecedentes nacionales*, se consideró a Requena (2021) hizo un estudio con el fin de determinar la relación entre la Comunicación asertiva y Clima Laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel. Para este objetivo, se consideró una metodología cuantitativa, no experimental de tipo correlacional, aplicando los instrumentos en una muestra de 291 trabajadores del hospital. Los hallazgos revelan una relación significativa y directa entre ambas variables ($\rho=0.542$), es así que se concluyó que la percepción que tienen los trabajadores sobre la comunicación asertiva, podría evidenciar una mayor conformidad con un clima laboral más favorable en el hospital.

Palma (2020) llevó a cabo un estudio con el objetivo de determinar la relación a través de Comunicación asertiva y Clima Laboral en el personal docente de la Institución

Educativa N° 1267 del distrito de Lurigancho. El estudio contó con un diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional, aplicando los instrumentos de medición en una muestra de 60 docentes. Los resultados en el análisis evidenciaron una relación significativa, positiva y directa entre ambas variables de estudio ($\rho=0.661$). Se concluye que frente a la presencia de niveles altos de Comunicación asertiva, podrían presentarse también niveles favorables de Clima laboral.

En el departamento de La Libertad, Bernaola (2019) elaboró una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores, para la aplicación se utilizaron dos instrumentos: el cuestionario de comunicación asertiva elaborado por Berrocal (2017) y el cuestionario de evaluación del desempeño laboral, cuya autora es Liz Edit Nuñez (2017). Los resultados demostraron que existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores, presentando un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.588, siendo la dimensión de calidad, la única que no presenta relación con la comunicación asertiva.

En Arequipa, Enríquez y Mamani (2019) ejecutaron un estudio cuya finalidad fue precisar la relación entre asertividad y clima laboral intuido por los docentes. Para la investigación emplearon el diseño no experimental, de tipo correlacional y transversal; el tipo de muestreo fue no probabilístico de tipo intencional y la muestra estuvo conformada por 193 docentes de instituciones educativas públicas de educación secundaria. La aplicación se realizó mediante dos instrumentos: el auto informe de conductas asertivas (ADCA-1) y la escala de clima social laboral (WES). Los resultados permitieron confirmar la hipótesis de investigación, la cual planteaba que existe relación estadísticamente significativa y directa entre la asertividad y clima laboral; esto significa que un nivel alto de

asertividad en los docentes se relaciona a una percepción favorable del clima laboral en las instituciones educativas públicas.

Por su parte, Ccanto y Aguirre (2018) desarrollaron un estudio titulado “*Comunicación asertiva y clima organizacional en el personal del centro de salud de San Cristóbal – Huancavelica año 2018*”. Su finalidad fue establecer la relación entre las variables de estudio, *mediante un* diseño de investigación no experimental de tipo descriptivo – correlacional; la muestra lo conformaron 44 trabajadores del centro de salud. Para la evaluación, los investigadores elaboraron dos instrumentos de medición para medir las variables, de tipo Likert. Los resultados obtenidos mostraron que existe correlación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del centro de salud, la correlación obtenida fue 0,871, la cual se tipifica como una correlación positiva considerable.

Por otra parte, Almora (2018) realizó una investigación con la finalidad de demostrar que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017. Para la evaluación, el investigador construyó instrumentos, cuyas propiedades psicométricas las obtuvieron mediante el Alpha de Cronbach y el Juicio de expertos. Los resultados lograron demostrar que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la resolución de conflictos, de acuerdo con el R² de Nagelkerke se comprueba la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 47,1%.

Teniendo en cuenta la revisión de estos antecedentes es importante exponer las *precisiones conceptuales* de las variables de estudio:

Respecto a la variable *Clima laboral*, se ha considerado la propuesta de Palma (2004), quien manifiesta que el clima laboral es la percepción de los trabajadores con respecto a la institución en la que laboran; estas percepciones dependen en buena medida de las diversas actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa.

Según Palma (2004) existen 5 factores del clima laboral dentro de una organización, los cuales serán explicados a continuación:

Autorrealización: evaluación del trabajador respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional con perspectiva de futuro.

Involucramiento laboral: encontrar la relación entre el colaborador y los valores organizacionales, el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Supervisión: valoraciones del colaborador respecto a la funcionalidad y significación de cargos superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral.

Comunicación: percepción del grado de fluidez, prisa, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y acertada al funcionamiento interno de la organización, asimismo la atención a usuarios y/o clientes.

Condiciones laborales: información sobre el reconocimiento de que la empresa provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para cumplir las tareas delegadas.

Por otro lado, respecto a la variable *Comunicación asertiva*, Berrocal (2017) opina que la comunicación asertiva ocurre cuando dos comunicadores se retribuyen entre sí, ambos

dominan el mismo lenguaje o código verbal sin llegar a conflictos; si una persona se comunica asertivamente, su emisor también corresponderá de la misma forma, sin agredirse mutuamente.

Berrocal (2017) clasificó a la comunicación en 3 dimensiones, las cuales son las siguientes:

Estrategias asertivas: a lo largo de nuestras vidas se adquieren experiencias de interacción con otras personas; a través de la percepción de las mismas, se aprende a expresarse, en algunos casos de manera discreta al dar sus opiniones o ideas transmitidas en cualquier momento y otros expresan sus opiniones sin importarles el contexto donde las dicen; en algún momento de la vida se cambia la dinámica y se puede sustituir por otra más adecuada y respetuosa.

Estilo asertivo: se interpreta como la interrelación entre el pensamiento, sentimiento y conducta, lo cual permite sentirse respetado y respetar a las personas que le rodean; estos denominados “tres sistemas de respuesta” no se pueden separar.

Comunicación precisa: la comunicación precisa y clara sucede cuando una persona mantiene el manejo de la comunicación fluida, y dominio del mismo código, ausente exageraciones; se efectúa entre dos o más individuos que se comunican en el mismo idioma, expresar ideas con precisión es factor fundamental del éxito profesional, la comunicación precisa favorece la interacción y retroalimentación para elaborar o realizar resultados.

La presentación de este estudio, se demuestra mediante tres enfoques centrales:

El presente estudio posee una importancia teórica, pues busca darle mayor énfasis al estudio de la comunicación asertiva en el ambiente laboral, variable que parece haber sido

relegada al área organizacional; sin embargo, el reforzar la comunicación asertiva, es la clave para mantener un clima laboral adecuado. Es por ello que la presente análisis se favorece en postulados teóricos y evidencias empíricas de reconocimiento que garantizan la relación entre el clima laboral y la comunicación asertiva. Este estudio también contribuirá con lo que en el entorno académico peruano se entiende por las variables de estudio, sentando un precedente para futuros estudios relacionales, revisiones teóricas y otros. Se considera que los resultados promoverán y servirán de punto de partida para la elaboración de programas preventivos y de intervención en ambientes hostiles de trabajo, trabajando de manera paralela con el fortalecimiento de la comunicación asertiva. Teniendo en cuenta ello, no es menor el impacto que el presente estudio podría significar en el planteamiento y formulación de futuros instrumentos para la medición de las variables de estudio, tomando en cuenta las características de la población peruana.

CAPÍTULO II: MÉTODO

El enfoque del presente estudio es cuantitativo debido a que considera las variables como soporte la indagación a través de elementos cognitivos y datos numéricos extraídos de la realidad, procesados estadísticamente para probar teóricas o postulados (Del Canto y Silva, 2013). Este estudio cumple con un diseño no experimental pues no se modifican o manipulan las variables para estudiar sus cambios y efectos (Hernández et al., 2014). Por otro lado, se considera de corte transversal o transaccional pues las variables van a ser medidas en un espacio y tiempo determinado, su propósito es describir variables y analizar su interrelación e incidencia en un momento dado (Hernández et al., 2014). Por último, el alcance establecido para la investigación es correlacional, debido a que su objetivo principal es analizar las relaciones entre las variables de investigación (Hernández et al., 2014).

Debido a las restricciones propias de la época se realizó un muestreo de tipo censal, con lo cual se consideró a toda la población como participante del estudio (Hernández et al., 2014).

La *población* estuvo constituida por 86 trabajadores de una Clínica privada del distrito de Jesús María, y se consideró a profesionales de la salud. *Criterios de inclusión:* Ser trabajador con contrato vigente en la fecha de evaluación, de ambos sexos, sin límite inferior ni superior de edad.. *Criterios de exclusión:* personal tercerizado de servicios de limpieza y seguridad, personal de vacaciones, personal de licencia y personal que realizaba trabajo remoto debido a su vulnerabilidad frente al COVID-19.

La distribución general de la población incluyó a profesionales de medicina con diferentes especialidades con un total de 48 participantes, y el personal de enfermería ascendió a 38 participantes. La edad promedio de los trabajadores fue de 40 años, conformando el 65% de los trabajadores; El 25% de los trabajadores tenían un rango de edad de 25-35, y el resto de 18-24. Por otro lado, según el sexo de los participantes, el 58% de los trabajadores fueron de sexo femenino y el 42% de sexo masculino.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos: Se utilizó la técnica de encuesta a través de dos cuestionarios estandarizados, en su versión virtual. Los instrumentos que se emplearon fueron los siguientes:

La *Escala de Clima Laboral* fue creada en Perú por Sonia Palma Carrillo. La evaluación está conformada por 50 ítems, los cuales deben ser calificados del 1 al 5, es decir a cada respuesta se le dará una de las siguientes puntuaciones: Ninguno o nunca = 1, Poco = 2, Regular o algo = 3, Mucho = 4, Todo o siempre = 5. Asimismo, está dividida en cinco factores: Autorrealización (10 ítems), involucramiento laboral (10 ítems), supervisión (10 ítems), comunicación (10 ítems) y condiciones laborales (10 ítems). Su calificación se obtiene a través de la sumatoria de los valores otorgados a cada ítem, donde el valor mínimo sería 50 puntos y el máximo 250. Finalmente, se interpreta de la siguiente manera según el puntaje obtenido: 50 a 89 puntos = Muy desfavorable, 90 a 129 = Desfavorable, 130 a 169 = Media, 170 a 209 = Favorable, 210 a 250 = Muy favorable; se considera que las puntuaciones altas reflejan una percepción positiva y las puntuaciones bajas una percepción negativa del ambiente de trabajo.

Ficha técnica

El *Cuestionario de Comunicación asertiva* fue creado por Berrocal (2017) La

Autora:	Sonia Palma Carrillo (2004)
Administración:	Individual o colectiva.
Rango de edad de aplicación:	Trabajadores de 18 años en adelante
Tiempo:	30 minutos aproximadamente
Objetivo:	Evaluar el clima laboral.
Propiedades psicométricas:	Confiabilidad a través de Alpha de Cronbach con un 0.97. Validez por medio del análisis exploratorio y rotación con el método Varimax (Correlaciones positivas y significativas de 0.05).

encuesta de percepción de la comunicación asertiva, es un instrumento de procedencia peruana, el autor es Edwin Rafael Berrocal. La evaluación está constituida por 22 ítems, los cuales deben ser calificados del 1 al 5, es decir a cada respuesta se le dará una de las siguientes puntuaciones: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Asimismo, está dividida en tres dimensiones: Estrategias asertivas (8 ítems), estilo asertivo (6 ítems) y comunicación precisa (8 ítems). Su calificación se obtiene a través de la sumatoria de los valores otorgados a cada ítem; posteriormente se clasifica de la siguiente manera: si el puntaje total obtenido va entre 82 y 100 puntos es considerado como un nivel Adecuado; si va entre 52 y 81 puntos se interpreta como nivel Medio y finalmente si el puntaje obtenido es menor a 51, se clasifica dentro del nivel No adecuado, debido a que cumple solo con algunas de las características menores del estándar.

Ficha Técnica

Autor:	Edwin Rafael Berrocal (2017).
Administración:	Individual o colectiva.
Rango de edad de aplicación:	18 años en adelante
Tiempo:	20 minutos aproximadamente
Objetivo:	Evaluar la percepción de la comunicación asertiva a través de sus dimensiones (Estrategias asertivas, estilo asertivo y comunicación precisa).
Propiedades psicométricas:	Validez por Juicio de expertos – Considerado como aplicable por los 5 expertos evaluadores. Confiabilidad por alfa de Cronbach ($\alpha=.952$)

Para la *recolección de datos*, se presentó una solicitud al Director de la clínica, requiriendo el permiso para poder aplicar los instrumentos planificados para esta investigación. Se programó la aplicación de los instrumentos en su versión virtual en el aplicativo Formularios de Google. Además se incluyó un consentimiento informado y ficha sociodemográfica. Para la aplicación, se programaron reuniones virtuales en pequeños grupos, para brindarles las instrucciones y el enlace para que cada trabajador pudiera completar los instrumentos.

El *análisis de datos* se llevó a cabo en primer lugar con la elaboración de una base de datos en el programa informático Excel 2016 de Microsoft Office, seguidamente se

realizó la exportación al paquete de análisis estadístico SPSS versión 23, para realizar los procedimientos estadísticos inferenciales que fueron empleados en el análisis de datos, de esta manera las pruebas estadísticas que se aplicaron fueron: La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov que señaló tanto una distribución normal como anormal para las variables por lo cual se aplicaron estadísticos paramétricos y no paramétricos respectivamente.

En relación a los *aspectos éticos* se indicó que la información brindada por los participantes fue empleada únicamente con fines estadísticos y con el objetivo de desarrollo de conocimiento científico bajo el principio de confidencialidad, se les hizo saber que bajo ninguna circunstancia se haría un uso malintencionado de los datos recabados. Se hizo uso del consentimiento informado para dar a conocer los objetivos del estudio y solicitar la autorización de los participantes para la resolución de los formularios.

Por otro lado, se llevó a cabo el cumplimiento estricto de las normas APA de la 7ma edición para la elaboración del informe de tesis, en donde se consideraron los criterios de respeto al derecho de autor mediante el reconocimiento oportuno con la formulación de citas y referencias bibliográficas. Respecto a las respuestas alcanzadas por los participantes, se tomó en cuenta lo propuesto por el código de ética del Colegio de Psicólogos del Perú (2017) en donde se señala que datos, respuestas u opiniones vertidas en un estudio académico podría exponerse únicamente bajo la autorización del autor de las mismas. Por último, se tomaron en consideración las pautas estipuladas en el reglamento de trabajos académicos de la (Universidad Privada del Norte), en donde se hace referencia a la importancia de velar por la protección y confidencialidad de la información recabada.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Hipótesis General

Ha: Existe relación alta y positiva entre el clima laboral y la comunicación asertiva en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María.

Ho: No existe relación alta y positiva entre el clima laboral y la comunicación asertiva en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María.

- Significancia estadística: $\alpha = 0.05$
- Regla de decisión: si $p < 0.05$, entonces se rechaza H_0 .

En la tabla 1 se puede observar los resultados de la prueba de Correlación rho de Spearman para las variables de investigación, obteniendo un valor rho de 0.252, con un p valor que señala una significancia igual a 0.019, que al ser menor que el valor de referencia ($p=0.05$) nos permite señalar que sí se evidencia una correlación positiva baja. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 1

Correlación de Spearman para Clima laboral y Comunicación asertiva

	Estadístico	Comunicación asertiva
Clima Laboral	Rho	.252
	<i>p</i>	.019

Nota. Elaboración propia

Hipótesis Específicas:

H1: Existe relación alta y positiva entre el clima laboral y las estrategias asertivas en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María.

Ho: No existe relación alta y positiva entre el clima laboral y las estrategias asertivas en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María.

- Significancia estadística: $\alpha = 0.05$
- Regla de decisión: si $p < 0.05$, entonces se rechaza Ho.

En la tabla 2 se aprecia el estadístico inferencial de Correlación de Spearman para Clima laboral y estrategias asertivas obteniendo un valor de p de 0.135 y un Rho de 0.162, en donde vemos que no se evidencia relación entre ambas variables al ($p > .05$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 2

Correlación de Spearman para Clima laboral y Estrategias asertivas

	Estadístico	Estrategias asertivas
Clima Laboral	Rho	.162
	<i>p</i>	.135

Nota. Elaboración propia.

H2: Existe relación entre el clima laboral y el estilo asertivo en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María.

Ho: No existe relación entre el clima laboral y el estilo asertivo en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María.

- Significancia estadística: $\alpha = 0.05$
- Regla de decisión: si $p < 0.05$, entonces se rechaza Ho.

En la tabla 3 podemos ver los resultados obtenidos tras la aplicación de la prueba estadística Correlación de Spearman para la variable Clima laboral y la dimensión Estilo asertivo. Se evidencia una relación significativa $p=0.014$ leve y positiva ($\rho=.265$) permitiendo señalar que, a mayor nivel de estilo asertivo, más favorables podrían ser los niveles de clima laboral. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 3

Correlación de Spearman para Clima laboral y Estilo asertivo

	Estadístico	Estilo asertivo
Clima Laboral	Rho	.265
	<i>p</i>	.014

Nota. Elaboración propia

H3: Existe relación alta y positiva entre el clima laboral y la comunicación precisa en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María.

Ho: No existe relación alta y positiva entre el clima laboral y la comunicación precisa en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María.

- Significancia estadística: $\alpha = 0.05$
- Regla de decisión: si $p < 0.05$, entonces se rechaza Ho.

En la tabla 4 podemos observar los resultados de la prueba de Correlación de Spearman para Clima laboral y la dimensión Comunicación precisa obteniendo un valor p de 0.062 y un Rho de 0.202, permitiendo señalar que no se evidencia relación entre ambas variables ($p > .05$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 4

Correlación de Spearman para Clima laboral y Comunicación precisa

	Estadístico	Comunicación precisa
Clima Laboral	Rho	.202
	<i>p</i>	.062

Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Clima Laboral y Comunicación asertiva en personal de Salud de una Clínica privada del distrito de Jesús María. Después de la recolección de datos y el debido procesamiento estadístico a nivel descriptivo e inferencial se obtuvo como resultado que sí se evidencia relación significativa directa baja entre las variables de investigación previamente señaladas. Esto indicaría que, a niveles más favorables de Clima laboral, mayor podría ser el nivel de Comunicación asertiva presente en la organización. Nuestros resultados concuerdan con los de Bernaola (2019) quien halló un $\rho=0.588$.

Por otro lado, Calderón (2017) también realizó un estudio en Guatemala dirigido a determinar la relación entre Clima Laboral y niveles de Asertividad en trabajadores de una Asociación de la ciudad de Quetzaltenango, los resultados revelaron una relación estadísticamente importante entre estas variables, estos resultados también otorgan mayor peso a los hallazgos del presente estudio. Los resultados comentados en este párrafo son apoyados por Palma (2004) quien expone que la percepción del grado de coherencia, fluidez y claridad de comunicación, así también como otros detalles de la comunicación que las hacen más sencilla de ser recibida, son piezas claves para el desarrollo de un Clima Laboral favorable.

En referencia al primer objetivo específico, el cual buscó determinar la relación entre Clima Laboral y Estrategias asertivas en personal de Salud de una Clínica privada del distrito de Jesús María. A partir del análisis inferencial desde el uso de la Prueba estadística de Correlación de Spearman, se obtuvo como resultado que si bien hay una relación débil y positiva, ésta no es estadísticamente significativa por lo cual la relación entre la variable

Clima laboral y la dimensión Estrategias asertivas podría deberse a otras variables intervinientes. Debido a lo encontrado, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. En contraste con estos hallazgos, Ccanto y Aguirre (2018) realizaron un estudio cuyos resultados evidenciaron una relación existente entre Clima organizacional y la dimensión Estrategias Asertivas. La diferencia podría deberse a que su muestra cumple con características diferentes que pueden permitir la presentación de estas relaciones entre dichas variables.

La investigación de Ccanto y Aguirre (2018) si presentó evidencia de relación entre ambas variables ($p < .05$; $r = .77$). Su muestra fueron 44 participantes de personal de salud del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica, no presentaron técnica de muestreo dado que su población fue a su vez su muestra, es decir, que se evaluó a la totalidad. Hubo similitudes en las características de la muestra, pero a nivel metodológico, hubo una notable diferencia sobre la medición de las variables, debido a que los instrumentos utilizados, empleaban ítems muy distintos a los comprendidos en el cuestionario de Comunicación asertiva de Berrocal (2017).

Sobre el segundo objetivo específico que buscó determinar la relación entre Clima Laboral y Estilo asertivo en personal de Salud de una Clínica privada del distrito de Jesús María, se obtuvieron resultados producto del análisis inferencial de las variables. A partir de la ejecución del estadístico Prueba de Correlación de Spearman en donde se evidencia una relación significativa, leve y directa de las variables ($p = .014$; $p < .05$) y con un coeficiente ($\rho = .265$) el cual permite señalar que entre más favorables sean los niveles presentados de Clima Laboral, más evidencia de niveles altos de Estilo Asertivo se va a evidenciar en la muestra evaluada. Esto permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. A partir de estos resultados, Tapia y Ventura (2016) desarrollaron un trabajo que buscó

determinar la relación entre el Clima Laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes y hallaron que si se presentó una relación entre el Estilo Asertivo y el Clima Laboral. Según el modelo explicativo de Berrocal (2017) el estilo asertivo está compuesto por acto de pensar, sentir y actuar asertivamente en beneficio de un fin compartido, esto representa la característica principal de este constructo y permite su asociación con el buen trato y otros factores que cooperen al desarrollo de un adecuado Clima Laboral.

Por último, en función al tercer objetivo específico, el cual buscó determinar la relación entre Clima Laboral y Comunicación precisa en personal de Salud de una Clínica privada del distrito de Jesús María, se obtuvieron resultados producto del análisis inferencial mediante la Prueba de Correlación de Spearman que permiten señalar que no se evidencia relación entre estas variables ($p=.062$; $p>.05$). Esto significa que tanto la variable Clima Laboral como Comunicación precisa se desenvuelven de manera independiente y no evidencian relación para la muestra evaluada, de esta manera se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna o de investigación. En contraste, Enríquez y Mamani (2019) presentaron un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre asertividad y clima laboral en profesores incluyendo el cruce con todas las dimensiones de asertividad. Los resultados del estudio de Enríquez y Mamani (2019) a diferencia del presente, si demostró una evidencia de correlación entre estas las variables explicadas en este párrafo. Se considera que la diferencia en cuestión a la muestra puede significar una alteración en los resultados obtenidos producto del análisis estadístico.

A partir del desarrollo de la alarma mundial durante el mes de Marzo del año 2020, a razón de la pandemia por el virus COVID19, se han presentado repentinamente muchos cambios en el estilo de vida de las personas. La aplicación de pruebas y el proceso de

recopilación de datos mostraron ciertas exigencias y retos que normalmente no se acostumbran a pasar, la imposibilidad de evaluar presencialmente a los participantes y perder la posibilidad de llevar a cabo diversas técnicas basadas en la Psicología, como por ejemplo la observación. La muestra se ha visto restringida a que solo pueda desarrollarse mediante el uso de Google Formularios y ha representado dificultades para algunos participantes por un tema de desactualización en cuanto a estas tecnologías refiere. Se recomienda y alienta a ampliar la muestra para evaluar una cantidad superior a la actual con el fin de obtener resultados de mayor interés y confiabilidad y aplicar los instrumentos con mayor control del investigador.

Se considera que de acuerdo con los hallazgos de este estudio y al poco consenso entre los antecedentes, no podrían generalizarse los resultados para otras muestras de estudio, sobre todo porque se habla de una muestra con características propias y diferentes a las de otros ámbitos laborales, considerando la exposición al estrés, presión y otros riesgos psicolaborales que podrían evidenciarse. Los resultados del presente estudio son confiables debido a la rigurosa revisión bibliográfica que se ha realizado desde el inicio, el uso de instrumentos estandarizados para la medición de variables y legitimidad de resultados apoyados en coeficientes estadísticos válidos. Respecto a las implicancias de este trabajo, es importante contemplar los ámbitos teóricos, prácticos y sociales como pilares a los que se debe apuntar a contribuir con el desarrollo de la ciencia. En función al aspecto teórico, el presente estudio propone un análisis a la manera en la que se relacionan las variables de investigación, el Clima Laboral y la Comunicación asertiva podrían significar una fórmula ideal a ser estudiada con mayor profundidad en futuros estudios, que puedan considerar necesario su aporte a modelos teóricos y explicativos para el abordaje de problemáticas laborales. A nivel práctico, el impacto de este estudio puede tener una repercusión en el

diseño y elaboración de programas de prevención e intervención en ámbitos laborales que requieran abordar problemáticas que surjan a partir del inadecuado manejo de alguna de estas variables. Existen problemas de índole social y laboral que son producto de un nivel desfavorable Clima laboral, pues repercute directamente en la vida personal del trabajador y su desempeño en diversos ámbitos de su vida, este estudio podría sentar un precedente importante en función a las variable y factores asociados al Clima laboral y como podría prevenirse diferentes problemáticas que surjan de un inadecuado manejo. Por último, en miras a que este trabajo pueda considerarse como un punto de partida para indagar más a fondo estas variables con el fin de proponer el desarrollo de instrumentos, programas preventivos, programas de intervención para fomentar el desarrollo de competencias a nivel personal para mejorar el desempeño y clima laboral.

4.2. Conclusiones

En este trabajo de investigación se determinó la relación entre Clima Laboral y Comunicación Asertiva en personal de Salud de una Clínica privada del distrito de Jesús María, hallándose que existe una relación significativa, leve y directa entre ambas variables estudiadas.

No se evidenció relación significativa entre el Clima Laboral y la dimensión Estrategias Asertivas en personal de Salud de una Clínica privada del distrito de Jesús María,

Existe una relación significativa, leve y directa entre Clima Laboral y Estilo Asertivo en personal de Salud de una Clínica privada del distrito de Jesús María.

No se encontró evidencia de relación significativa entre Clima Laboral y Comunicación precisa en personal de Salud de una Clínica privada del distrito de Jesús María.

REFERENCIAS

- Almora, H. (2018). *La comunicación asertiva y el afrontamiento en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo].
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19127?locale-attribute=en>
- Alvarado, H. (2016). *Comunicación asertiva como determinante en el clima organizacional y su incidencia en la consecución de objetivos en las empresas del sector público*. [Tesis de Especialización, Universidad Militar Nueva Granada, Colombia].
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14422/ALVARADOFUENTESHEDYCAROLINA2016.pdf>.
- Apancho, G. y Condori, K. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de cirugía y centro quirúrgico, hospital regional Honorio Delgado-Arequipa 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2357>
- Arroyo, R. y Puma, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la clínica Ortega – Huancayo, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27701>
- Bernaola, S. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33928>

Berrocal, E. (2017). *Comunicación asertiva y ética profesional en docentes de primaria de la Red 22, Ugel 01, San Juan de Miraflores. 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

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

Ccanto, R. y Aguirre, V. (2018). *Comunicación asertiva y clima organizacional en el personal del centro de salud de san Cristóbal – Huancavelica año 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/35012>

Chiavenato, I. (2000). *Gestión del talento Humano. Colombia: Mc Graw Hill*.

Colegio de Psicólogos del Perú (2017). *Código de ética profesional*.
<http://www.colegiodepsicologosperu.org/w/imagenes/enlaces/archivos/CodigoEticaPeru>

Corrales, A., Quijano, N., & Góngora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1),58-65.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=292/29251161005>

Enriquez, R. y Mamani, N. (2019). *Asertividad y clima laboral en docentes del nivel de secundaria del distrito de cerro colorado*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9368>

Ferrero, M. I. y Martin, M. (2013). Comunicación asertiva. *Editorial Biblos*.

Franco, J. (2015). *Clima laboral percibido por los profesionales de enfermería del Hospital General Liborio Panchana Sotomayor, Santa Elena 2014*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/3365>

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

Guerrero, F. y Herrera, E. (2017). *Clima organizacional del personal de salud en el centro materno infantil Juan Pablo II*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8810>

Hidalgo, S., Vargas, R. y Carvajal, L. (2021). El efecto psicológico de la COVID-19 en el personal de salud. *Revista médica Sinergia*, 6(8).
<https://revistamedicasinergia.com/index.php/rms/article/view/706/1265>

Lara, L. (2021). La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas. *Revista Sinergia Académica*, 4(1),
<http://www.sinergiaacademica.com/index.php/sa/article/view/50/588>

Martínez, A., Cornelio, R. y Suárez, A. (2021). Comunicación asertiva para mejorar el Clima laboral en las Organizaciones públicas. *Hitos de Ciencias Económico-Administrativas*, 27(78), 276-293.
[http://ri.ujat.mx/bitstream/20.500.12107/3782/1/COMUNICACION%20ECONOMICO-ADMINISTRATIVAS%2027\(78\).pdf](http://ri.ujat.mx/bitstream/20.500.12107/3782/1/COMUNICACION%20ECONOMICO-ADMINISTRATIVAS%2027(78).pdf)

0ASERTIVA%20%20PARA%20%20MEJORAR%20%20EL%20%20CLIMA%20%20LABORAL.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2021). Sectores y Empresas frente al COVID-19_ emergencia y reactivación. *Revista de la CEPAL Informe COVID-19*.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/4/S2000438_es.pdf

Organización Panamericana de la Salud. (2005). *Estrategias de la comunicación para la salud integral en la infancia: guía metodológica para su desarrollo*.
<https://iris.paho.org/handle/10665.2/49244>

Palma, A. (2020). *Comunicación asertiva y Clima Laboral en el personal docente de la Institución Educativa N°1267, Lurigancho*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Perú].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55342/Palma_PAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual.

Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El Clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio de caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28).
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Remor, B. E. y Amorrós, G. M. (2013). Empatía. *Delta Publicaciones*.

Requena, R. (2021). *La comunicación asertiva y el clima laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel*. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70989/Requena_CRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tapia, K. y Ventura, Y. (2016). *Clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes, Chiclayo – 2015*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/690>

Vilca, I. (2019). *Comunicación asertiva y clima organizacional en las instituciones educativas secundarias del distrito de Patambuco – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano].
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3279813>

Williams, L. (2013) Estudio diagnóstico de Clima laboral en una dependencia pública. Tesis de Maestría, México. <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

ANEXOS



Anexo A. Consentimiento informado en el cuestionario Online de Clima Laboral y Comunicación Asertiva

Clima laboral y comunicación asertiva en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María

Hola, te saluda la investigadora Kiara Tirado Mendieta (N00150852), estudiante de la Universidad Privada del Norte.
La presente investigación es para obtener el grado académico de Bachiller en Psicología.

Este estudio tiene el objetivo de determinar la relación entre el clima laboral y la comunicación asertiva en personal de salud de una clínica privada. Solicito tu participación en la resolución de 2 instrumentos de investigación, además se solicita brindar información verídica para poder realizar el trabajo de manera satisfactoria.

Reconozco que la información que se provea en esta investigación es estrictamente confidencial y anónima, además no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.

 tiradokiara@gmail.com (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#) 

*Obligatorio

Acepto participar voluntariamente de este estudio *

- SI
- NO

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

Anexo B. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Título: Clima laboral y comunicación asertiva en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María.					
Problema y objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Instrumentos	Metodología
<p>Problema:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima laboral y comunicación asertiva en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María?</p> <p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación asertiva en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre el clima laboral y las estrategias asertivas en</p>	<p>General:</p> <p>Hi: Existe relación entre el clima laboral y la comunicación asertiva en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María.</p> <p>H0: No existe relación entre el clima laboral y la comunicación asertiva en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María.</p> <p>Específicos:</p> <p>Existe relación entre el clima laboral y las estrategias asertivas en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María.</p> <p>Existe relación entre el clima laboral y el estilo asertivo en personal de salud de una clínica</p>	Clima laboral	Autorrealización	Escala de Clima Laboral de Palma (2004)	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Tipo: Correlacional</p> <p>Corte: Transversal</p> <p>Muestra: 86 colaboradores de personal de salud</p>
			Involucramiento laboral		
			Supervisión		
			Comunicación		
			Condiciones laborales		
		Comunicación asertiva	Estrategias asertivas	Cuestionario de Comunicación asertiva de Berrocal (2017)	
			Estilo asertivo		

<p>personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María.</p> <p>Determinar la relación entre el clima laboral y el estilo asertivo en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María.</p> <p>Determinar la relación entre el clima laboral y comunicación precisa en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María.</p>	<p>privada del distrito de Jesús María.</p> <p>Existe relación entre el clima laboral y comunicación precisa en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María.</p>		<p>Comunicación precisa</p>		<p>Muestreo: No probabilístico de tipo por conveniencia</p> <p>Técnica: Encuesta</p>
--	---	--	-----------------------------	--	--

Anexo C. Matriz de Operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
Título: Clima laboral y comunicación asertiva en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María.					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	Ítems	ESCALA DE CALIFICACIÓN
Clima laboral	Palma (2004) refiere que es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.	Se mide a través de Escala de Clima Laboral de Palma (2004), se divide en 5 dimensiones:	Autorrealización	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46	Tipo Likert: Ninguna (1) Poco (2) Regular (3) Mucho (4) Todo (5)
			Involucramiento laboral	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47	
			Supervisión	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48	
			Comunicación	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49	
			Condiciones laborales	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	
Comunicación asertiva	Berrocal (2017) considera que la comunicación asertiva		Estrategias asertivas	1,2,3,4,5,6,7,8	Tipo Likert:

	<p>sucede cuando dos comunicadores se corresponden entre sí, ambos dominan el mismo lenguaje o código verbal sin llegar a conflictos; si una persona se comunica asertivamente, su emisor también corresponderá de la misma forma, sin agredirse mutuamente.</p>	<p>Se mide a través del Cuestionario de Comunicación asertiva de Berrocal (2017), se divide en 3 dimensiones:</p>	<p>Estilo asertivo</p>	<p>9,10,11,12,13,14</p>	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
			<p>Comunicación precisa</p>	<p>15,16,17,18,19,20,21,22</p>	

Anexo D. Definiciones conceptuales de variables de estudio

Clima Laboral

Chiavenato (2000) describió al clima organizacional como la opinión personal que los trabajadores y directivos forman de la organización a la que pertenecen; es decir el sentimiento que el empleado forma respecto a su cercanía o distanciamiento con su jefe, a sus trabajadores y sus compañeros de trabajo.

Por otro lado, Forehand y Gilmer (citado en Gan y Berbel, 2007) indicaron que el clima laboral está compuesto por factores que incluyen al individuo y su ambiente, los cuales son la cultura, el entorno moral y la situación laboral sumados a factores psicológicos.

Finalmente, Tagiuri (citado en Gan y Berbel, 2007) precisó que el clima laboral es una característica del ambiente total de una empresa; es decir, el clima es una cualidad relativamente duradera del ambiente, la cual es experimentada por sus ocupantes y puede describirse en términos de valores de un conjunto particular de características (o atributos) del ambiente.

Anexo E. Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para variables de estudio

En la tabla 5 se pueden ver los resultados obtenidos de la prueba de ajuste a la normalidad de Kolmogorov -Smirnov en donde se busca determinar si la muestra se encuentra alineada con una distribución normal o no normal para designar el estadístico de correlación a emplear. Tanto en la variable Clima Laboral, como Comunicación precisa, se ha obtenido un ($p < .05$) por lo que se procederá a usar estadísticos no paramétricos para determinar la correlación.

Tabla 5

Prueba de bondad de ajuste (normalidad) de Kolmogorov-Smirnov

	N	Ks	p
Clima laboral		1.532	.018
Estrategias asertivas		.965	.309
Estilo asertivo	86	1.096	.181
Comunicación precisa		1.422	.035
Comunicación asertiva		1.127	.157

Nota. Elaboración propia en base a los resultados extraídos de la Escala de Clima Laboral de Palma y el Cuestionario de Comunicación Asertiva de Berrocal, 2020.