

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA**



**CLIMA LABORAL Y ASERTIVIDAD EN  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA  
DISTRIBUIDORA DE ABARROTES.  
CHICLAYO 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGIA**

**AUTORES: Bach. TAPIA VASQUEZ KAREN LUCIANA  
Bach. VENTURA CHAVEZ YASMINY SUGEYLI**

**Chiclayo, 12 de Julio de 2016**

**CLIMA LABORAL Y ASERTIVIDAD EN  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA  
DISTRIBUIDORA DE ABARROTES.  
CHICLAYO 2015**

**Por**

**BACH. TAPIA VASQUEZ, KAREN LUCIANA  
BACH. VENTURA CHAVEZ, YASMINY SUGEYLI**

**Presentada a la Facultad de Medicina- Escuela de Psicología de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Título de:**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**APROBADO POR**

---

**Mgr. Aldave Herrera Teresita del Pilar  
Presidente del Jurado**

---

**Lic. Estela Marcelo Ascencio  
Secretario del Jurado**

---

**Mgr. Yolanda Castro Yoshida  
Vocal del Jurado**

**Chiclayo, 12 de Julio de 2016**

Clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes.  
Chiclayo 2015.

Tapia Vásquez Karen Luciana

Ventura Chávez Yasminy Sugeyli

Universidad Santo Toribio de Mogrovejo

Chiclayo, Perú.

## Índice

	Pág.
Resumen	3
Introducción	4
Marco referencial	6
Antecedentes	6
Marco teórico	9
Variables	16
Hipótesis	17
Método	18
Tipo	18
Diseño	18
Población	18
Criterios de selección	18
Procedimiento	18
Instrumentos	19
Aspectos bioéticos	20
Procesamiento y análisis de datos	21
Resultados	22
Discusión	25
Conclusiones	27
Recomendaciones	28
Referencias	29
Apéndice	32

### Resumen

La investigación tiene como objetivo determinar la correlación entre Clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes Chiclayo, 2015; contando con una población de 132 colaboradores de ambos sexos entre 18 a 65 años. Los cuales fueron evaluados a través de la escala de Clima laboral CL – SPC y el Auto informe de conducta asertiva ADCA-1, obteniendo como resultados que no existe correlación entre Clima laboral y asertividad; además, se encontró niveles favorables y medio en la percepción de Clima laboral.

Palabras clave Clima laboral, asertividad, trabajadores, distribuidora de abarrotes.

### Abstract

The objective in this research is to determine the correlation between working environment and the assertiveness in employees of a distributor of groceries in Chiclayo, 2015; it has 132 workers of both sex that are between 18 and 65 years. To measure the working environment was used Scale Work Climate and the Self – report Assertiveness ADCA-1. From these most important results were are no correlation between the work environment and assertiveness; also found favorable levels in the perception of work environment.

Keywords: Work environment, assertiveness, workers, groceries.

## Clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes.

Chiclayo 2015

En la actualidad el crecimiento de todas las organizaciones se ha visto relacionado con la globalización y el avance de la tecnología, siendo de gran ayuda para el desarrollo de las funciones de los trabajadores, generando en las empresas una necesidad de evolución para mantenerse vigente en el mercado laboral. Sin embargo, todo ello ocasiona que los dirigentes de las empresas se enfoquen en la productividad y ganancia a través del aumento de exigencias laborales a su personal; obviando en algunos casos, diversos factores como: fomentar la integración entre compañeros, lograr la comunicación asertiva entre gerentes, jefes y colaboradores, reconocer el esfuerzo de sus trabajadores; quienes son un recurso activo, valioso e indispensable dentro de las empresas, evidenciando un Clima laboral desfavorable, tenso y hostil.

Contreras, Juárez, Barbosa y Uribe (2010) realizaron un estudio en empresas colombianas, encontrando que la presencia de riesgos psicosociales asociados con las labores asignadas al personal produce apremio de tiempo, sobrecarga y monotonía, entre otras; percibiendo un Clima laboral con mayor control, menor apoyo y falta de reconocimiento en sus colaboradores.

Esto ha creado una problemática dentro del ámbito organizacional como: aumento de exigencias y la percepción desfavorable de los trabajadores en su ambiente laboral, ocasionado baja motivación, falta de compañerismo, ausentismo laboral, poco reconocimiento, conflicto entre trabajadores y problemas en la comunicación, entre otros lo que conlleva a un bajo desempeño en sus funciones.

La asertividad, permite conocer si la persona tiene la confianza necesaria tanto en sí misma como en los demás para expresar y manifestar sus opiniones y sentimientos dentro de las organizaciones, tal como lo expresa Casa (2013) quien encontró que el 73,68% de los colaboradores no ponían en práctica la comunicación asertiva, el 26,32% desconocía este tipo de comunicación, considerándose que esto está afectando las relaciones interpersonales, causando daño a sus compañeros; además, la empresa al no darse cuenta de estos errores ha originado que el desempeño sea notablemente bajo.

En la población a estudiar se ha observado malestar por la falta de comunicación que va desde los superiores hasta sus colaboradores, generando envidia, competencia y comentarios desagradables dentro y fuera de la organización; todo ello ha producido desintegración entre

compañeros, desmotivación, cumplir el trabajo por obligación, falta de compromiso hacia la empresa, dando como resultado bajo rendimiento laboral.

Así mismo, al referirnos al rubro comercial en específico a la distribución de abarrotes, donde se mantiene un trato directo con los gerentes, supervisores, administrativos, asistentes, vendedores y clientes; es necesario, una comunicación fluida y asertiva en esta área para fomentar el buen Clima laboral, lo que facilitará llegar al objetivo empresarial. Esto podría realizarse mediante el fortalecimiento de un buen Clima laboral; donde los trabajadores mantendrán mejores relaciones interpersonales percibiendo un clima óptimo y saludable, así como también, lograr una comunicación asertiva que permita su excelente desempeño laboral (D. Agüero, comunicación personal, 21 de febrero de 2015).

Por lo mencionado anteriormente, se llegó al siguiente problema ¿existe correlación entre el Clima laboral y la asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes, Chiclayo 2015? ; así mismo, se planteó como objetivo general, determinar si existe correlación entre Clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes y como objetivos específicos: identificar los niveles de Clima laboral, niveles según factores y los niveles de las dimensiones de la asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes, Chiclayo 2015 en la población de estudio.

El estudio del Clima laboral y la asertividad son temas relevantes para toda organización, debido a que permitirá conocer la percepción que tienen los trabajadores, jefes y gerentes de su entorno de trabajo de acuerdo a su desenvolvimiento en la empresa. Por ello, el estudio de estas variables son necesarias, pues han sido estudiados de manera independiente o con otras variables, más no unidas; por lo tanto, esta investigación servirá como antecedente para futuros trabajos y profesionales interesados en el tema organizacional. Así mismo, es de gran aporte en los procesos de selección, pues al momento de realizar la aplicación de pruebas psicológicas y entrevistas por competencias será un complemento para elegir al mejor postulante; es decir, que la empresa cuente con trabajadores que tengan capacidades como: generar buenas relaciones interpersonales, trabajo bajo presión, control de emociones, compromiso laboral; con ello podrán fomentar un clima agradable y óptimo. Además, permitirá a los dirigentes de la empresa conocer el nivel de su Clima laboral y asertividad; y como esto influye en su organización. Por todo lo mencionado anteriormente, será de mucha utilidad al área de recursos humanos, para que se planteen soluciones efectivas que permitan desarrollar y optimizar su funcionamiento y desempeñar acciones que ayuden al logro de los objetivos y metas de la empresa.

## **Marco Referencial**

### **Antecedentes**

Pérez (2014) investigó Clima Laboral y Autoestima en trabajadores de una distribuidora de bebidas norte, en 130 trabajadores hombres de la ciudad de Chiclayo, utilizando la Escala de Clima Laboral (CL – SPC). Como resultados obtuvo que el Clima Laboral se encuentra en un nivel medio con 48%, con 26,5 % en favorable y desfavorable con 16,7%; lo que indica que los trabajadores tienen una buena percepción de sí mismo, mantiene buenas relaciones interpersonales y se comunican adecuadamente, mostrando interés en su desempeño laboral. Además, en lo que respecta a niveles de los factores de Clima Laboral se encuentran en nivel medio con 42,2%, 39,2%, 40,2% y 40,2% correspondientes a autorrealización, involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales; mientras que, en comunicación un 39,2% en el nivel favorable.

Chirinos y Baltazar (2013) realizaron una investigación sobre la relación entre Clima Laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios - Chiclayo, se trabajó con 92 trabajadores de ambos sexos entre edades de 18 a 30 años. Para la medición del Clima Laboral se utilizó la “Escala de Clima Laboral” de Palma (2004), donde obtuvo como resultados que el 62% de trabajadores perciben su Clima Laboral como favorable, el 33% como muy favorable y nadie tiene una percepción desfavorable, ni muy desfavorable del clima.

Moraga (2013) elaboró una investigación para determinar si existe relación entre el nivel de asertividad y la actitud laboral en una empresa de Guatemala, dedicada a la producción de alimentos. Para llevarla a cabo encuestaron a 150 trabajadores y aplicaron dos cuestionarios, el primer instrumento, busca identificar la actitud que tienen los empleados ante su puesto de trabajo, la identificación con la empresa y la confianza hacia sus compañeros; y el segundo, busca medir el nivel de asertividad de los colaboradores a través de los indicadores de comunicación y empatía. Los resultados obtenidos fueron que existe una relación significativa entre la asertividad y la actitud laboral de los trabajadores.

Bravo (2012) realizó la investigación para determinar si existe relación entre las variables de satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad en una organización de hidrocarburos en la ciudad de Talara. La población estuvo conformada por 187 operarios de sexo masculino, entre las edades de 18 a 60 años. Mediante la aplicación de la escala de

satisfacción laboral (SL-SPC) y el autoinforme de asertividad (ADCA -1), no se encontró relación estadística entre estas dos variables, lo que indica su independencia. Respecto a las dimensiones de asertividad, obtuvo como resultado que el 81% de los operarios posee una auto-asertividad media, valorándose a sí mismos; mientras que la población restante (19%) presenta un nivel alto de auto-asertividad, permitiéndoles reforzar su confianza y su capacidad para comunicarse eficazmente; y en la dimensión de hetero-asertividad se encontró en un nivel medio con un 76%; mientras que la población restante (24%) presenta un nivel alto de hetero-asertividad, lo que indica dificultad para respetar y tolerar diferentes opiniones, valores y sentimientos entre los trabajadores.

Zurita (2012) realizó un trabajo de investigación sobre la incidencia que tiene el Clima Laboral en la rotación del personal, con 392 trabajadores administrativos y operarios en una empresa de transportes de Quito, Ecuador. Para medir los niveles de Clima Laboral, se ha analizado índices de rotación; cuyos resultados han evidenciado que el Clima Laboral de la organización es considerado positivo, especialmente en la actitud del personal hacia la empresa con un 61% y 34% ubicándolo en muy buena y buena respectivamente, lo mismo sucede con la actitud del personal hacia el puesto y condiciones de trabajo con un 46% en la categoría muy buena y 38% en buena; respecto a las relaciones interpersonales con 51% en muy buena; en supervisión y las ordenes emitidas con 42% en muy buena y 33% en buena; en relación a promociones y seguridad con un 46% en buena y 41% en muy buena. Por otro lado, en la actitud del personal hacia la comunicación eficiente con 53% en el nivel buena, hacia la directiva y su forma de dirección con 51% y los beneficios económicos empresariales con 46% en buena.

Castillo (2010) estudió la asertividad como elemento de comunicación interna, teniendo como principal objetivo determinar la relación entre asertividad y comunicación interna de los trabajadores. Para medir la asertividad, utilizó el test inventario de asertividad INAS-87 enfocado a medir las capacidades comunicativas. La población estuvo integrada por 44 trabajadores de ambos sexos del área administrativa del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango comprendidos entre 18- 63 y 65 años de edad. Como resultados se determinó que sí existe relación entre las variables asertividad y comunicación interna, pues el 45,46% de los sujetos estudiados son personas asertivas y muy buenos comunicadores internos. Además, se concluyó que la comunicación interna entre los trabajadores es asertiva, y esta debe fortalecer para la permanencia de la misma.

Arroyo (como se citó en Chirinos y Baltazar, 2013) se propuso a relacionar el Clima Laboral y la satisfacción laboral, en una muestra de 76 colaboradores administrativos de una empresa privada de distribución de productos masivos de ambos sexos, a los cuales se aplicó la Escala de Clima Laboral (CL – SPC) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC); encontrando que existe una correlación positiva significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral. En el clima organizacional general el 40,8 % corresponde al nivel favorable y 38,2% corresponde al nivel medio. El factor de clima organizacional más favorable fue el factor comunicación.

Rengifo (2007) realizó una investigación sobre de síndrome de burnout y Clima Laboral en 100 trabajadores de una empresa distribuidora de bebidas en la ciudad de Chiclayo. Los instrumentos para la recolección de datos fueron la Escala de Clima Laboral CL-SPC de Palma (2004). Los resultados obteniendo según niveles generales indican, que un 29% de los trabajadores perciben un Clima Laboral favorable, un 15 % como media, 3% muy favorable y un 1% desfavorable. En relación a los factores, se encontró que califican su ambiente como favorable en autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con 58%, 60%,43% 54% y 38% respectivamente.

Quiroz y Zarate (como se citó en Chirinos y Baltazar, 2013) en su investigación Clima Laboral en las empresas de telefonía fija y móvil servicios digitales S.A.C y Elite.com de la ciudad de Chiclayo, utilizaron la Escala de Clima Laboral de Palma (2004). Detallan que los trabajadores de la empresa servicios digitales obtuvieron un nivel favorable en evaluación de Clima Laboral; mientras que los trabajadores de la empresa élite obtuvieron un nivel medianamente favorable. Así mismo, encontraron que la empresa móvil servicios digitales obtuvo un nivel medio en los factores de Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales; superando los resultados obtenidos por la empresa elite.com, quienes obtuvieron niveles desfavorables en los factores antes mencionados. Por otra parte, encontraron similitud entre ambas empresas que presentaron un nivel favorable en los resultados concernientes al factor de comunicación.

## **Marco teórico**

### **Clima laboral**

#### **Enfoque de Conjunto de características organizativas subjetivamente percibidas.**

A lo largo de la historia, el Clima laboral ha sido analizado y estudiado, permitiendo un conocimiento más detallado, por esta razón, a continuación se explica el enfoque basado en el conjunto de características organizativas, según Ruiz (como se citó en Chirinos y Baltazar, 2014).

En este enfoque, se sigue el planteamiento de Lewin, que manifiesta que el resultado de ciertos atributos que posee una empresa, las que están interrelacionadas con la percepción subjetiva individual como valores, necesidades y aspiraciones de los trabajadores. Teniendo como elemento central la interacción intersubjetiva de los individuos que se relacionan entre sí, por lo cual, es de suma importancia la interacción entre individuos y la experiencia laboral que posean, creando un constructo intersubjetivo denominado clima.

Po ello, Clima laboral es distinto entre las organizaciones, debido a que pueden existir y detectarse microclimas dentro de cada una de ellas, además pueden detectarse alteraciones, las cuales retoman a la situación y llega a ser de carácter estable y perdurable, pero termina afectando de forma inconsciente y en muchos casos, al comportamiento de los socios que se ven afectado de manera directa.

### **Clima laboral**

Desde que se inició el estudio del Clima laboral diversos autores han mostrado su interés en la influencia en el ámbito empresarial, tales como:

Forehand y Gilmer (como se citó en Gan y Berbel, 2007) mencionan que el Clima laboral está compuesto por factores que envuelven al individuo y su ambiente, tales como, la cultura, el entorno moral y la situación laboral sumados a factores psicológicos.

Tagiuri (como se citó en Gan y Berbel, 2007) define al Clima laboral como una característica del ambiente total de la organización; el clima es una cualidad relativamente duradera del ambiente que es experimentada por sus ocupantes, influye su conducta, puede ser descrita en términos de valores de un conjunto particular de características (o atributos) del ambiente.

Palma (2004) menciona que el Clima laboral “se refiere a 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. De ahí que el Clima laboral refleje la interacción entre características personales y organizacionales”.

Para Chiavenato (2000, pp. 416) el clima organizacional es la expresión personal que los trabajadores y directivos se dormán de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus trabajadores y sus compañeros de trabajo, que puede estar expresa en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura entre otros.

### **Factores del Clima laboral**

Según Palma (2004). Existen 5 factores del Clima laboral dentro de una organización, tales como:

**Autorealización.** Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional con perspectiva de futuro.

**I Involucramiento laboral.** Identificar que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

**Supervisión.** Apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral.

**Comunicación.** Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.

**Condiciones laborales.** Información sobre el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

### **Beneficios de los estudio de Clima laboral**

El estudio de clima de forma regular en una organización son fundamentales, tres:

**Permite conocer lo que piensan las personas y no dicen.**

Mediante el estudio se facilita el conocimiento de las percepciones, opiniones y sugerencias de los trabajadores. La recogida de datos se hará de manera anónima o utilizando entrevistas individuales o grupales.

**Crean un canal de comunicación bidireccional entre la dirección y el respeto de la organización.**

La realización de este tipo de estudios permite, siempre y cuando estén bien desarrollados, un ambiente de confianza entre la dirección y el resto de la organización, debido a

que a través de sus resultados se favorece que la dirección conozca los aspectos que más preocupan a los trabajadores y que no serían transmitidos en condiciones normales.

Posteriormente, las acciones que lleva a la dirección para mejorar los aspectos que son causa de insatisfacción se convierten en un nuevo mensaje de la dirección a los trabajadores, indicándoles que realmente existe una preocupación por su bienestar.

**Dirigen las acciones de mejora en función de los resultados obtenidos y no en función de las intuiciones y creencias que la dirección pueda tener.**

El análisis de los resultados del estudio del Clima laboral permitirá a la dirección de recursos humanos orientar los planes de acción hacia los aspectos realmente problemático, no a los que se supone que lo son por intuiciones, suposiciones de la dirección o rumores. Por lo tanto, al hacer intervenciones en función de los resultados obtenidos en el estudio de Clima laboral los planes de acción posteriores serán mucho más eficaces (Pereda, Berrocal y Alonso, 2014).

**Clima laboral y comunicación interna**

Parece indudable la conexión entre Clima laboral y la situación de comunicación interna en una organización. Una buena comunicación interna se refleja en un mejor clima. Es importante hacernos conscientes de algunas cuestiones de comunicación que no favorecen un buen Clima laboral como: recurrir al jefe para que este reclame los datos del jefe de otro departamento, críticas y ataques en las reuniones interdepartamentales, bromas y críticas a costa de los fracasos de los departamentos, reuniones largas y poco productivas, frecuente aparición de rumores antes de que aparezca por vía formal la información, comentarios jocosos sobre el contenido/ forma de las notas o informes de otros departamentos, sentimiento de que hay departamentos privilegiados, falta de transparencia en la información, inadecuado tratamiento de las quejas, desautorizaciones en la línea de mando frente a informaciones dadas, propensión a guardar celosamente cómo se ha resuelto un problema, sentimiento generalizado de que la mayor parte de la información es confidencial, distorsión de los mensajes dados entre los diferentes niveles jerárquicos. (Gan y Berbel, 2007).

Estas situaciones evidencian carencias y necesidades de mejora en la comunicación, que además provocan un impacto negativo sobre las interacciones y actitudes colectivas que conforman el clima. Desde el punto de vista de la información que se da y se recibe, podemos identificar dos niveles de impacto como impacto sobre las tareas que realizan (retrasos en la

entrega de información, errores, repeticiones, etc. e impacto sobre las actitudes y sentimientos, siendo este segundo nivel el que está más asociados directamente con el Clima laboral.

Ambos niveles están íntimamente relacionados: la mala organización en la transmisión y recepción de la información supone generalmente sobreesfuerzos en las cargas de tarea y a su vez, distorsión en las percepciones de los empleado, lo que provoca actitudes negativas (Gan y Berbel, 2007).

### **Asertividad**

El constructo Asertividad, fue propuesto en primero lugar por Wolpe y posteriormente por Alberti y Emmons en los años setenta (como se citó en Caballo, 1983) quienes definieron como el comportamiento que fomenta la igualdad en las relaciones humanas, permitiéndonos actuar en defensa de los intereses propios, defendernos sin ansiedad injustificada, expresar sincera y agradablemente nuestros sentimientos y poner en práctica nuestros derechos personales, respetando los derechos de los demás.

Gil (como se citó en Prette, 2002) indica que la asertividad es el conjunto de conductas aprendidas, las cuales están orientadas a la obtención de reforzadores externos o internos, donde las personas deben tener la capacidad de controlar y adecuar su comportamiento, en función de sus objetivos, capacidades y exigencias del ambiente, respetando las normas sociales, morales y legales del contexto en el que se encuentra y desenvuelven día a día.

García y Magaz (1994) conceptualizaron la asertividad como “la cualidad que define aquella clase de interacciones sociales que constituyen un acto de respeto por igual a las cualidades y características personales de uno mismo, y de aquellas personas con quienes se desarrolla la interacción” (pag.24).

Llacuna y Pujol (2004) definen asertividad como la habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás, logrando interactuar efectivamente en cualquier situación que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva. El principio de la asertividad es el respeto profundo del yo, sólo al sentar tal respeto, podemos respetar a los demás. Las personas, necesitan conocer y desarrollar sus derechos personales, como expresar pensamientos, emociones y creencias en formas directas, honestas y apropiadas sin violar los derechos de cualquier otra persona.

Shelton y Bulton (2006) mencionan que ser asertivo significa correr riesgos, tales como el de hablar sinceramente acerca de sus propios sentimientos, de sus deseos y necesidades al

tiempo que se toman en consideración los sentimientos de los demás. Cuando se aprende a actuar con asertividad se puede proceder ante los propios deseos y necesidades. Puede que no consiga siempre lo que quiere, pero tener el coraje para exigirlo le hará sentirse mucho mejor. Durante el proceso, se convertirá en una persona más plena y feliz.

### **Conducta asertiva**

Alberti y Emmons (como se citó en Vallés, 2002) definen a la conducta asertiva como un conjunto de conductas, emitidas por una persona en un contexto interpersonal, que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de esa persona de un modo directo, firme y honesto, respetando al mismo tiempo los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de la(s) otra(s) persona(s). Así mismo, estos autores, refieren que es la conducta que permite a una persona actuar en base a sus intereses, objetivos más importantes, defenderse sin ansiedad inapropiada, expresar cómodamente sus emociones y sentimientos honestos y ejercer los derechos personales sin negar los derechos de los demás.

Según Hernández (como se citó en Menor, 2010) una conducta asertiva facilita un flujo adecuado de información en los grupos de trabajo y potencia la creación de más de una solución a los posibles problemas laborales cotidianos que surgen en la organización. Así mismo, alude que la conducta asertiva, es una capacidad de decir sin miedo lo que se siente, teniendo en cuenta cómo hacerlo y porque, analizando la situación y llevando a cabo la mejor reacción ante el problema la cual dará satisfacción tanto al individuo, como a los que participan en la situación. Además, esta conducta es nuestra forma de expresar nuestros derechos, como el derecho a expresar nuestras ideas y emociones, el derecho a usar nuestro tiempo, cuerpo y dinero como queramos, el derecho a decidir cuándo si podemos o no ayudar a alguien, el derecho a preguntar y pedir ayuda cuando lo consideremos necesario, el derecho a cambiar de ideas, pensamientos y formas de actuar y el derecho a dejar de sentirnos inferiores y comenzar a lograr el éxito, por esto, el individuo asertivo suele defenderse bien en sus relaciones interpersonales, está satisfecho de su vida social y tiene confianza en sí mismo para cambiar cuando necesite hacerlo. Por tanto, el individuo asertivo es expresivo, espontáneo, seguro y capaz de influenciar a los otros.

Lázarus (como se citó en Llacuna y Pujol, 2004) menciona que la esencia de la conducta asertiva puede ser reducida a cuatro patrones específicos, las cuales se basan en la capacidad de decir "no", la capacidad de pedir favores y hacer requerimientos, la capacidad de expresar

sentimientos positivos y negativos, y la capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones, estos patrones influyen directamente en las relaciones interpersonales.

Menor (2010) refiere que para llegar a ser una persona completamente asertiva en todo sentido, de debe ir gradualmente y día a día, inculcando los pensamientos e ideas que harán de nosotros mismos alguien mejor y con más confianza con el paso del tiempo.

### **Dimensiones de la asertividad**

Díaz (como se citó Castanger y Ortega, 2013) expone que la realidad en muchas organizaciones es que no manejan una comunicación asertiva, por lo cual ocasionan brechas en el desarrollo de los procesos laborales. Por ello, la importancia de reconocer las dimensiones de asertividad tanto en uno mismo como en los demás, las cuales permiten conocer la confianza que tenemos para manifestar nuestras ideas, opiniones, sentimientos respetando a los demás.

García y Magaz (1994) explica las dimensiones de la asertividad.

#### **Auto-asertividad.**

Es el grado de respeto hacia uno mismo, son los derechos asertivos con uno mismo, porque la asertividad parte siempre del respeto que uno mismo se tiene y sentirse seguro de lo que se quiere comunicar de una forma adecuada en la parte verbal como la no verbal. Esto se puede explicar en nuestra vida diaria y con las cosas que hacemos.

#### **Hetero-asertividad.**

Es el grado de respeto hacia los demás, para muchas personas, es mucho más importante este aspecto en la asertividad de una persona. Tiene que ver con la forma de comunicación hacia los demás, es decir, el grado que una persona considera que los demás tienen los derechos básicos asertivos (García y Magaz, 1994).

### **Asertividad en el trabajo**

Pérez (S.F.) indica que la conducta asertiva es fundamental en el sector laboral, esta se desarrolla por medio de una actitud abierta al aprendizaje, por medio de la experiencia y oportunidades para practicarla. Llega a formar parte de nuestras habilidades sociales, y nos permite evolucionar desde la frustración, la perplejidad, el miedo a la reacción de los demás, para llegar a un nivel en el que podemos sacar la voz con firmeza, pararnos con fuerza e iniciar los cambios necesarios para encontrarnos más satisfechos en nuestro medio.

Llacuna y Pujol (2004) indica que en un lugar de trabajo tenemos que dirigir nuestros esfuerzos en adquirir y mantener unas buenas habilidades sociales, unas relaciones con nuestro

entorno laboral que aporten un valor añadido a nuestros conocimientos y una capacidad respecto a la profesión que ejercemos.

Es importante una comunicación asertiva que haga valer los derechos de cada uno de nosotros para ser tratados de manera justa, para ello debemos expresar de manera clara y específica lo que en realidad se quiere, piensa y siente. Ante cualquier desacuerdo o solicitud poco razonable, es necesario expresar nuestra opinión en todo momento y preguntar el "por qué" debe hacerlo, ya que toda persona tiene derecho a recibir una explicación convincente.

Es efectivo solucionar los problemas que nos incomodan exponiéndolos con respeto a aquellos que estén implicados, debemos manejar la timidez y el miedo en el trabajo venciendo la baja autoestima, creyendo en las propias posibilidades y afrontando el miedo a arriesgarse a las consecuencias de las propias manifestaciones, de esta manera desciende la frustración y rompe con los bloqueos emocionales.

La asertividad, es una variable predominante en el éxito de las organizaciones, pues va a permitir que sus colaboradores se sientan capaces y realizados al desarrollar dicha cualidad, de tal manera que permitirá destacar sus habilidades de comunicación, buena autoestima, relaciones interpersonales positivas, afrontar situaciones conflictivas, entre otros.

**Variables**

Tabla 1

*Variable Clima laboral medida con la “Escala de Clima Laboral SL-SPC” Palma (2004).*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional			
		Factores	Indicadores	Categoría Diagnóstica	
				Nivel general	Nivel por factores
Clima laboral	Percepción de los trabajadores con respecto a la institución en que laboran. Estas dependen de las diversas actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima laboral refleje la interacción entre características personales y organizacionales. (Palma, 2004)	Autorrealización	1,6,11,16,21,26, 31,36,41,46	Muy Favorable Favorable Medio Desfavorable	Muy Favorable
		Involucramiento Laboral	2,7,12,17,22,27, 32,37,42,47		Muy Favorable
		Supervisión	3,8,13,18,23,28, 33,38,43,48		Medio
		Comunicación	4,9,14,19,24,29, 34,39,44,49		Desfavorable
		Condiciones Laborales	5,10,15,20,25,30, ,35,40,45,50		Muy Favorable

Tabla 2

*Variable Asertividad medida por el “Auto-informe de Conducta Asertiva ADCA-1” García y Magaz (1994).*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Niveles
Asertividad	García y Magaz (1994) conceptualizan a la asertividad como “la cualidad que define aquella clase de interacciones sociales que constituyen un acto de respeto por igual a las cualidades y características personales de uno mismo y de aquellas personas con quienes se desarrollan la interacción”	Auto – asertividad	1 al 20	Alto Medio Bajo
		Hetero – asertividad	21 al 35	Alto Medio Bajo

### Hipótesis

Existe correlación entre el Clima laboral y la asertividad en trabajadores de una empresa distribuidores de abarrotes, Chiclayo 2015.

## **Método**

**Tipo de estudio:** Correlacional

**Diseño de investigación:** No experimental

### **Población**

La población está conformada por 132 trabajadores de ambos sexos con niveles educativos secundaria, técnica y universitaria, comprendidos entre las edades de 18 a 65 años de una empresa distribuidora de abarrotes en la ciudad de Chiclayo, 2015 .

### **Muestra**

Conformada con la población de trabajadores de la empresa distribuidora de abarrotes de la ciudad Chiclayo 2015.

### **Criterios de selección.**

#### **Criterios de Inclusión**

Trabajadores que se encuentren laborando por más de tres meses en la empresa distribuidora de abarrotes de la ciudad de Chiclayo.

Trabajadores que su modalidad de pago sea mediante planilla.

Trabajadores de ambos sexos entre los 18 a 65 años de edad.

#### **Criterios de exclusión**

Trabajadores cuyo nivel de instrucción sea menor a secundaria.

#### **Criterios de eliminación**

Trabajadores que en el cuestionario marquen más de una alternativa en tres diferentes preguntas.

Trabajadores que no respondan a todas las preguntas de la Escala de Clima laboral y auto- informe de conducta asertividad ADCA- 1.

### **Procedimiento**

Antes de iniciar la aplicación de instrumentos, en primer lugar, se solicitó a la jefa de recursos humanos de la empresa distribuidora de abarrotes la autorización para la realización del proyecto (ver Apéndice A), y se expresó los beneficios que obtendría la empresa; además, se informó a cada jefatura de ventas la finalidad de la investigación.

Posteriormente, se programó con los jefes de las diversas áreas de la empresa el día de aplicación de los instrumentos al personal a su cargo, siendo de una manera colectiva; la cual, se llevó a cabo en la sala de reuniones, asignada por la jefa de recursos humanos previamente, el ambiente contaba con las condiciones necesarias como adecuada iluminación, ventilación y la

mínima cantidad de distractores posibles, para garantizar la comodidad de los participantes en el desarrollo de los cuestionarios.

Al iniciarse la aplicación de los instrumentos, se dio a conocer de manera breve la finalidad de dicha investigación, los beneficios que se tendría si decide participar, acompañada de una hoja informativa (ver Apéndice C) que complementaba la información antes brindada. Posteriormente, se entregó a cada participante los cuestionarios de las variables a estudiar, Clima laboral y asertividad, brindándoles las instrucciones correspondientes.

A continuación, se detallan los instrumentos que se utilizó para la recolección de datos:

### **Instrumentos**

#### **Clima laboral.**

Para medir el Clima laboral se empleó la “Escala de Clima Laboral CL-SPS” (ver Apéndice D) elaborado por Palma (2004), en 1323 trabajadores de la ciudad Lima Metropolitana con dependencia laboral para estudiar la variable Clima laboral a través de cinco factores: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Inicialmente este instrumento contaba con 100 reactivos los cuales, luego de pasar por validación de jueces, se redujeron a 50 ítems. Posteriormente los datos obtenidos fueron analizados mediante el programa SPSS, y se obtuvo la confiabilidad mediante métodos estadísticos de Alpha de Crombach con un 0.97 y Split Half de Guttman con 0.90, determinando que existe una alta consistencia de datos y se puede afirmar que el instrumento es confiable. Y a través del análisis exploratorio y rotación con el método Varimax, se estableció los 50 ítems en la versión final del instrumento, arrojando correlaciones positivas y significativas de 0.05 entre los factores del clima, confirmando la validez del instrumento. Su administración puede ser individual o colectiva, con un tiempo aproximado entre 15 a 20 minutos. Sus respuestas son tipo Likert con valores de 1 a 5 (Ninguno o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5)). La calificación del instrumento se hace a través de la sumatoria de los puntajes directos; el máximo puntaje que se puede obtener es de 250 en la escala general y de 50 puntos para cada factor, correspondiendo a 5 categorías: muy favorable 210 – 250, favorable 170 – 209, media 130 – 169, desfavorable 90 – 129, Muy desfavorable 50 – 89 y para hallar los niveles de los factores abarcando 42 – 50 muy favorable, 34 – 41 favorable, media 26 – 33, desfavorable 18 – 25 y muy desfavorable 10 – 17.

**Asertividad.**

Para medir asertividad se empleará el “Auto-informe de Conducta Asertiva ADCA-1”(Ver Apéndice E), creada por Manuel García Pérez y Ángela Magaz Lago en 1994 con una muestra de 623 sujetos de ambos sexos, adultos y universitarios procedentes de Madrid, y actualizada en el 2011 por el grupo ALBOR-COHS. Para encontrar su validez y confiabilidad se aplicó la prueba T de Student para muestras independientes entre Auto-asertividad con un 0.90 y hetero-asertividad con un 0.85, en ambos casos se presentan niveles de significancia de .000, lo que indica que la prueba es válida y confiable.

Este instrumento tiene como finalidad identificar las dimensiones que compone la asertividad auto-asertividad es decir la relación a uno/a mismo/a y hetero-asertividad, la relación a los demás. Consta de 35 ítems, donde los 20 primeros pertenecen a las dimensiones de auto-asertividad y los 15 restantes al de hetero-asertividad, su aplicación es a partir de los 12 años a más y puede ser individual o colectiva en un tiempo de 15 a 20 minutos.

Para calcular sus puntuaciones, se sumarán las puntuaciones obtenidas en los veinte primeros elementos que abarca la dimensión de auto-asertividad, teniendo en cuenta que cada “X” tendrá una puntuación de casi nunca (4), a veces (3), a menudo (2) y siempre o casi siempre (1); para el cálculo de hetero-asertividad, se procederá de manera análoga con los 15 últimos elementos. Las puntuaciones directas obtenidas se transcribirán en la parte final del cuestionario, junto a las palabras Auto-asertividad y hetero-asertividad respectivamente, en la columna P. Directa.

Posteriormente las puntuaciones directas se convertirán en P.centiles por medio de las tablas de baremos correspondientes, anotando los resultados en la columna P. centil; según el percentil obtenido se determinará la categoría: alto (P.centil 75 al 95), medio (P.centil 30 a 70) y bajo (P.centil de 5 a 25).

Para fines del estudio se obtuvo una confiabilidad de 0.97 en Clima laboral y auto-asertividad con 0.93, hetero-asertividad 0.88, en cuanto a validez se a un nivel de significancia de 0.001 para ambas variable; dichos resultados se hallaron en una población con características similares.

**Aspectos bioéticos**

Para garantizar los aspectos bioéticos de nuestra investigación, se consideró los principios como el respeto, beneficencia y justicia con la finalidad de mantener en todo momento el bienestar de los trabajadores que decidieron participar en el estudio. Por ello, antes

de iniciar el proceso de evaluación se les indicó a los colaboradores de manera verbal el propósito de la investigación y que su participación es totalmente libre y voluntaria, asegurándoles que los datos obtenidos serán manejados de manera confidencial y anónima. Así mismo, se les mencionó que los que desearan conocer sus resultados, podrían solicitarlos a través de un código, el cual se encontraba en la esquina superior derecha de la primera hoja de cada test; también, se resolvieron dudas sobre su participación en el estudio.

Los resultados fueron entregados de modo personal y confidencial según lo solicitaba los participantes con su respectivo código y los resultados generales se le proporcionó al área de recursos humanos de la organización.

Por otro lado, el estudio contó con el respaldo y aprobación del comité de ética en investigación de la facultad de medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (ver Apéndice B), garantizando los aspectos éticos antes mencionados, los cuales además fueron afianzados y explicados con mayor detalle a través de una hoja informativa (ver Apéndice C).

### **Procesamiento y análisis de datos**

El procesamiento de resultados de la población, se utilizaron los programas informáticos Microsoft Excel (versión 2013) y SPSS IBM (versión 20), donde se introdujeron los datos para obtener los resultados, a través de la suma con las puntuaciones directas para encontrar los niveles generales y niveles según factores de Clima laboral y para Asertividad, el resultado de la suma de los puntajes directos se convierten en percentiles permitiendo hallar los niveles según sus dimensiones. Luego se encontró la frecuencia y porcentajes de los niveles de ambas variables estudiadas; posteriormente, se presentó los resultados a través de figuras y tablas que permitieron un mejor entendimiento de lo encontrado.

Para determinar la correlación entre las variables de Clima laboral y asertividad se utilizó el estadístico Spearman Brown, el cual nos indicó el nivel de correlación.

## Resultados

Niveles de Clima laboral.

En los niveles de Clima laboral, el mayor porcentaje se encuentra en el nivel favorable con 53,8%, seguido de un nivel medio con el 31,1% (Figura 1).

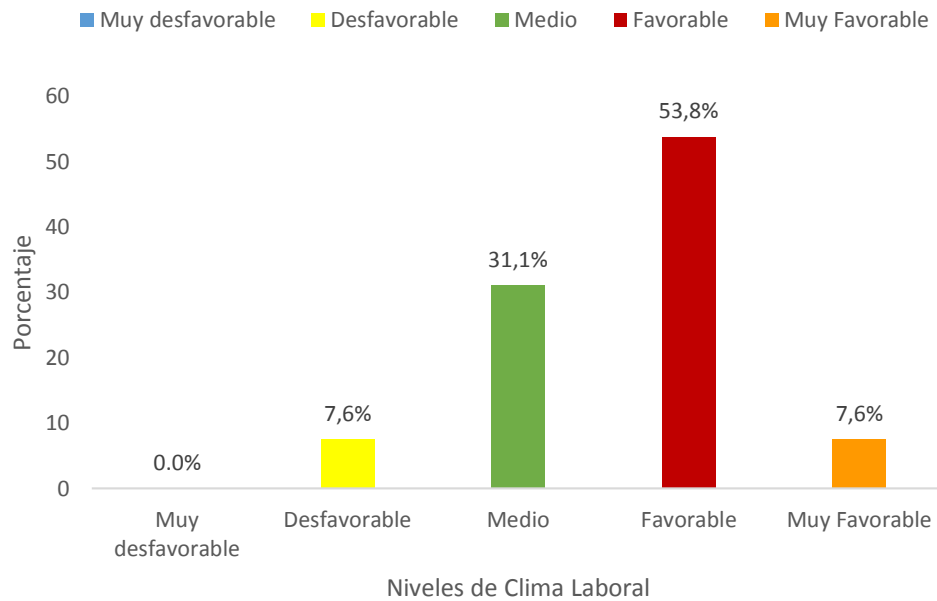


Figura 1. Niveles de Clima laboral en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes, Chiclayo 2015.

## Niveles de Clima laboral por factores.

En los cinco factores de Clima laboral predomina el nivel favorable para todos, destacando el nivel favorable en involucramiento laboral con 58,3%, 56,1% en supervisión y condiciones laborales con 50,0%; seguido del nivel medio con 35,6% en el factor comunicación, 31,1% en realización personal y 29,5% en condiciones laborales (Figura 2).

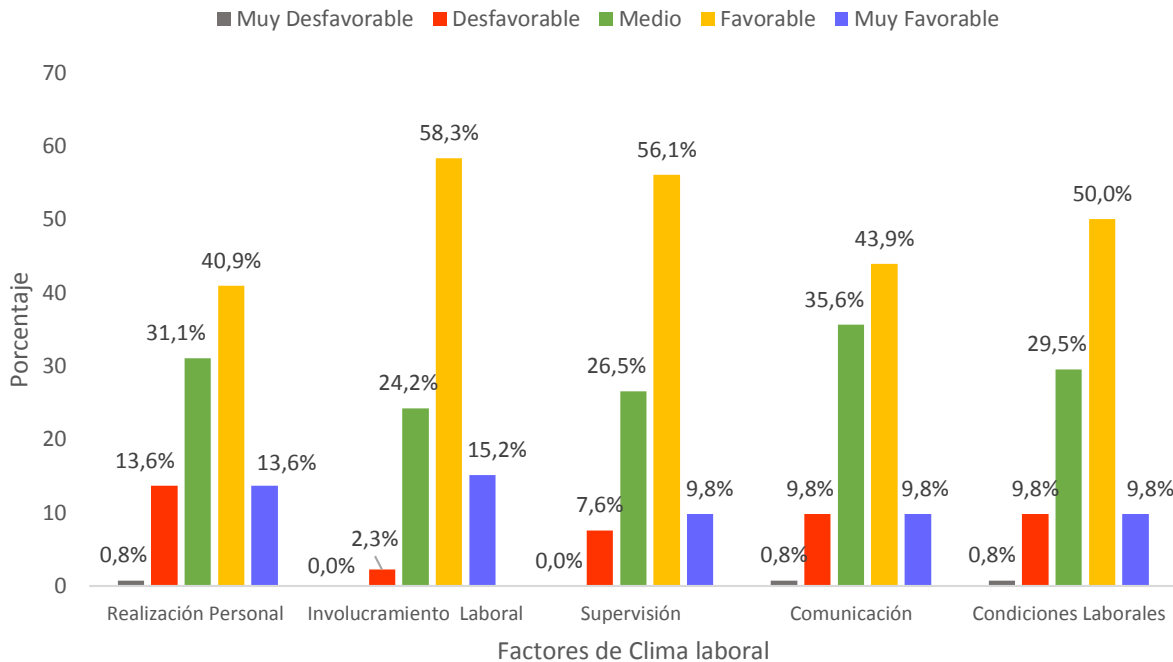
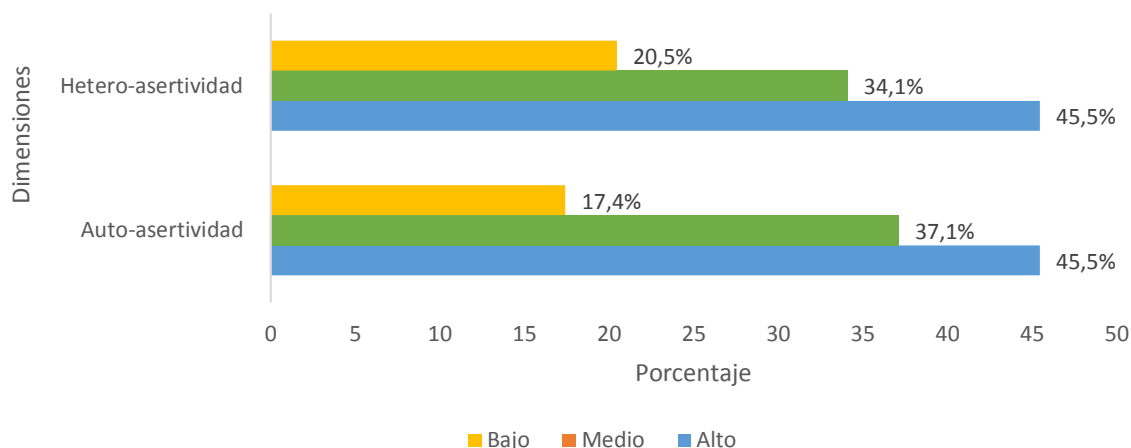


Figura 2. Niveles de los factores de Clima laboral en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes, Chiclayo 2015.

## Dimensiones de Asertividad por niveles.

Los niveles de auto-asertividad y hetero-asertividad el mayor porcentaje se encuentra en el nivel alto con un 45,5% para ambas dimensiones, seguidas de 37,1% y 34,1% en el nivel medio de manera respectiva (Figura 3).



*Figura 3. Niveles de las dimensiones de asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarotes, Chiclayo 2015.*

## Correlación entre Clima laboral y asertividad.

No existe correlación entre Clima laboral y asertividad (Tabla 1).

Tabla 1.

*Coefficiente de correlación Rho de Spearman Brown entre Clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarotes, Chiclayo 2015.*

*una empresa distribuidora de abarotes, Chiclayo 2015.*

Factores de Clima Laboral	Coeficiente de correlación			
	Auto-asertividad	Sig. Bilateral	Hetero-asertividad	Sig. Bilateral
Autorrealización	,057	0.51	-,034	0.69
Involucramiento Laboral	,098	0.26	,030	0.73
Supervisión	,038	0.66	,003	0.97
Comunicación	,165	0.58	,081	0.35
Condiciones Laborales	,068	0.43	,009	0.91
Escala General CL	,085	0.33	-,028	0.75

Significación  $p < 0,05$

## Discusión

En la investigación se obtuvo que no existe correlación entre las variables, porque cada persona percibe su ambiente laboral de diferente manera y esto puede deberse a la influencia de diversos factores psicosociales, tales como: sobrecarga de trabajo, estrés, insatisfacción laboral, aspectos económicos, personales y familiares, entre otros. Semejante a lo obtenido por Bravo (2012) quien investigó satisfacción laboral y las dimensiones de la asertividad en una organización de hidrocarburos, demostró que no existe correlación entre estas variables, lo cual se fundamenta por Gan y Berbel (2007) quienes explican que Clima laboral es una variable que no depende tanto de las disposiciones personales de los trabajadores; sino más bien, del entorno que los rodea, de su cultura organizacional, el entorno moral y la situación laboral; de modo que si estos son atendidos y cuidados siempre, la percepción será positiva, a pesar de las tendencias personales.

Respecto a los niveles de Clima laboral en la población estudiada, el mayor porcentaje se encuentra en el nivel favorable con 53,8% y medio con 31,1%; lo que se relaciona con el estudio de Chirinos y Baltazar (2013) en el cual los trabajadores perciben su Clima laboral como favorable y muy favorable. Sin embargo, en el presente estudio se ha obtenido una percepción desfavorable con 7,6% , lo que se asocia a lo indicado por Ruiz (como se citó en Chirinos y Baltazar, 2013) el resultado de ciertos atributos que posee una empresa influirá en la percepción y desempeño del colaborador; así como también, intervendrá en sus aspiraciones, necesidades y valores.

En relación a los niveles de Clima laboral, se encontró nivel favorable en los cinco factores; sin embargo, los resultados más significativos son involucramiento laboral con un 58,3% y supervisión con 56,1%; esto coincide con el estudio realizado por Rengifo (2007) donde obtuvo niveles favorables en los mismos factores del presente trabajo, lo que demuestra que los trabajadores en la empresa distribuidora de abarrotes se sienten identificados con los valores y comprometidos en la realización de sus funciones; además, esto se denota en su tiempo de servicio; así mismo, perciben a sus jefes inmediatos con un adecuado nivel de seguimiento en las funciones del personal, aceptando la supervisión de sus superiores durante su actividad laboral. En el factor condiciones laborales, se percibe un 50,0% en el nivel favorable; en cambio, en el estudio de Rengifo (2007) con un 38,0%, esto explica que la distribuidora de abarrotes, brinda mejores condiciones a sus trabajadores. Todo lo mencionado se refuerza con Forehand y Gilmer (como se citó en Gan y Berbel,2007) que el Clima laboral está compuesto

por factores que envuelven al individuo y su ambiente, tales como la cultura, el entorno moral y la situación laboral sumados a factores psicológicos. De la misma manera, el factor comunicación alcanzó un nivel favorable al igual que lo encontrado en el estudio de Rengifo (2007) lo que nos indica que el 43,9% de la población evidencian una comunicación adecuada, brindando información clara y precisa entre los colaboradores; además, los trabajadores de la distribuidora tienen un trato directo con las personas, lo cual les ha permitido desarrollar buenas relaciones interpersonales y efectiva comunicación en su sector de trabajo (D. Agüero, comunicación personal, 21 de febrero de 2015).

Por otro lado, Pérez (2014) en el estudio realizado en una empresa distribuidora de bebidas, el 48% de su población percibe un nivel medio en Clima laboral, lo contrario de nuestro estudio que se encuentra en un nivel favorable con 53,8%; esto indica, que existe diferencia en ambas distribuidoras que se dedican al mismo rubro comercial, pues la percepción que tiene los trabajadores de su ambiente laboral es distinta.

Referente a auto-asertividad y hetero-asertividad predominó el nivel alto para ambas dimensiones, lo que se diferencia de la investigación de Bravo (2012) donde en su estudio destacó el nivel medio en ambas dimensiones, esto puede deberse a la diferencia en las poblaciones de los estudios realizados; teniendo en cuenta el aporte de Pérez (2014) quien indica que los trabajadores encargados de ventas y distribución están en constante relación y comunicación con sus supervisores, pares y clientes, lo cual les permite expresar sus opiniones, lograr la interacción social y una comunicación fluida y asertiva. En el presente estudio se llevó a cabo con personal de una empresa distribuidora, quienes guardan relación directa con las personas, destacando su nivel de interacción y una comunicación asertiva con el fin de lograr mayor empatía y así generar la productividad en el área de ventas.

### **Conclusiones**

No existe correlación entre Clima laboral y asertividad.

El Clima laboral es percibido por los trabajadores en un nivel favorable y medio.

En todos los factores de Clima laboral, predomina el nivel favorable y medio.

En auto-asertividad y hetero-asertividad se encontró nivel alto en ambas dimensiones.

### **Recomendaciones**

Informar al área de recursos humanos los resultados obtenidos de modo general, con la finalidad de que puedan implementar talleres y capacitaciones que permitan fortalecer las competencias personales de cada trabajador para mejorar su productividad y desarrollo integral.

Recomendar a la jefa de recursos humanos que realicen reuniones mensuales con el personal y los jefes de áreas, informando sobre sus avances y como va su equipo de trabajo; también, recomendar que pueden fomentar actividades significativas e involucrar a los colaboradores y motivarlos; con el fin de fortalecer la comunicación y desarrollar un mejor Clima laboral.

Según lo obtenido en la empresa distribuidora de abarrotes, el área de psicología puede implementar la elaboración personalizada de entrevistas laborales según las competencias requeridas en los puestos, todo ello, con la finalidad de realizar un óptimo proceso de selección y elegir al postulante que cumpla con el perfil solicitado. Estas competencias pueden ser: tolerancia bajo presión, comunicación fluida y asertiva, compromiso laboral y generar buenas relaciones interpersonales; todo esto, es importante en el mantenimiento de un buen ambiente de trabajo.

Para futuras investigaciones, considerar factores psicosociales u otra variable que influya en la correlación de Clima laboral y asertividad.

### Referencias bibliográficas

- Bravo, N. (2012). *Satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad en operarios de una organización privada de hidrocarburos* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Caballo V. (1983). Asertividad: definiciones y dimensiones. *Estudios de psicología*. (13), 52-62. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBsQFjAAahUKEwj48vX4rITGAhVMjg0KHb3MAHk&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F65876.pdf&ei=WsV3VfjdE8ycNr2Zg8gH&usg=AFQjCNGrtXEFFXAirDBPjR4bwUDULdT2Tw&sig2=uWY3FeM-JjNg-XhTleBuiA&bvm=bv.95039771%2Cd.eXY>
- Casa, G. (2013). El Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores en el área administrativa del municipio del Cantón Salcedo de la Provincia de Cotopaxi (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6817/1/FCHE-IFTGPI-36.pdf>
- Contreras, F., Juárez, F.; Barbosa, D. y Uribe, A. (Diciembre, 2010). Estilos De Liderazgo, Riesgo Psicosocial Y Clima Organizacional En Un Grupo De Empresas Colombianas. *Revista de la Facultad Ciencias Económicas* (7-17). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v18n2/v18n2a02.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Gestión del talento Humano*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chirinos, A. y Baltazar, D. (2013). *Clima Laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Gan, F. y Berbel F. (2007). *Manual de recursos humanos / Human Resources Manual: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: Editorial UOC. Recuperado de [http://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false) 27

- García, P. y Magaz, A. (1994). *Autoinforme de conducta Asertiva. Actitudes y Valores en las Interacciones Sociales*. Magallanes: Madrid.
- Grupo ALBOR-COHS. (2011). ADCAs Autoinformes de Conducta Asertiva: Actitudes y Valores en las Interacciones Sociales. Manual de Referencia. España: Protocolo Magallanes.
- Llacuna, J. y Pujol, L. (2004). La conducta asertiva como habilidad social. *Ministerio de trabajo y asuntos sociales*. Recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_667.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_667.pdf)
- Menor, M. (2013). *Asertividad*. Recuperado de <http://www.cpalsj.org/wp-content/uploads/2014/08/15CPM2T3-Menor-2013-Asertividad.pdf>
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual*. Lima.
- Pereda, S., Berrocal, F. y Alonso, M.A. (2014). *Bases de psicología del trabajo para gestión de recursos humanos*. Madrid: Síntesis.
- Pérez, R. (S.F). *Psicología laboral. Asertividad en el trabajo*. Recuperado de <http://www.asimetcapacitacion.cl/asertividad.htm>
- Pérez, T. (2014). *Clima Laboral y Autoestima en trabajadores de una distribuidora de bebidas norte* ( Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Prette, A. P. y Prette, A. (2002). *Psicología De Las Habilidades Sociales, Terapia y Educación*. México: Manual Moderno.
- Quiroz, E. y Zarate, Y. (2007). *Clima Laboral en empresas de telefonía* (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- Rengifo, R. (2007). *Síndrome de Burnout y Clima Laboral en los trabajadores de una distribuidora* (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- Shelton, N. & Bulton, Sh. (2006). *Haga oír su voz sin gritar. Asertividad*. Madrid: FC Editorial. Recuperado de [http://books.google.com.pe/books?id=UCazcZafq7gC&pg=PA17&lpg=PA17&dq=asertividad+laboral&source=bl&ots=BuX81jueID&sig=KedRWwktor\\_PLr5xPAoo](http://books.google.com.pe/books?id=UCazcZafq7gC&pg=PA17&lpg=PA17&dq=asertividad+laboral&source=bl&ots=BuX81jueID&sig=KedRWwktor_PLr5xPAoo) 28

K6ibh0&hl=es&sa=X&ei=LeVsUNPTDYa09gTj4DYBw&ved=0CC4Q6AEwAA#  
v=onepage&q=asertividad%20laboral&f=false

Vallés, A. (2002). Habilidades sociales e inteligencia emocional para el afrontamiento de la conflictividad. Recuperado de <http://www.documentacion.edex.es/docs/0310valhab.pdf>

Vallés, A., y Vallés, C. (2000). *Las Habilidades sociales en La Escuela. Una propuesta Curricular*. Madrid: Editorial EOS.

Zurita, A. (2012). *Incidencia del Clima Laboral en la rotación del personal del Tramacoexpress Cía. Ltda* (Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1849/1/T-UCE-0007-49.pdf>

## Apéndice

### Apéndice A



Chiclayo, 18 de Junio 2015

Srta. Dora Agüero Osores:

Jefa de Recursos Humanos  
Grupo Peramás Sánchez  
Presente

Reciba un cordial saludo en nombre de la Escuela de Psicología de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. En esta oportunidad le presento a nuestras estudiantes:

- **Tapia Vásquez, Karen Luciana**
- **Ventura Chávez, Yasminy**

Quienes están realizando su trabajo de Tesis universitaria titulada "Clima Laboral y Dimensiones de la Asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes, Chiclayo 2015".

Como parte de su investigación necesitan aplicar los test "Clima Laboral SL-SPC" y "Escala de Evaluación de la Asertividad ADCA-1" en los trabajadores de su empresa, para lo cual solicitan les conceda su autorización.

Dicha investigación seguirá el debido rigor científico, respetando los principios éticos, la confidencialidad de los datos obtenidos y el anonimato de los participantes.


Por su atención quedamos muy agradecidos.

Atentamente:

  
Mg. Beatriz Ortega Pauta  
Asesora de Tesis



ESUELA DE PSICOLOGIA  
Directora de la escuela de psicología



  
DORA AGÜERO OSORES  
JEFE DE RECURSOS HUMANOS  
24/06/15

## Apéndice B

**CONSEJO DE FACULTAD****RESOLUCIÓN N° 589-2015-USAT-FM**

Chiclayo, 06 de octubre de 2015

Vista la solicitud N° 121672 de fecha 06 de octubre de 2015 del Proyecto de Investigación de las estudiantes Tapia Vásquez Karen Luciana y Ventura Chávez Yasminy Sugelyi, de la Escuela de Psicología.

**CONSIDERANDO:**

Que esta investigación forma parte de las áreas y líneas de investigación de la Escuela de Psicología.

Que el proyecto de Investigación denominado: "**Clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes, Chiclayo 2015**", fue aprobado por el Comité Metodológico de la Escuela de Psicología y el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo:

**SE RESUELVE:**

Artículo 1°.- Declarar aprobado el Proyecto de Investigación para continuar con el proceso de recolección de datos y finalización del mismo.

Artículo 2°.- Disponer que las estudiantes gestionen ante las instituciones pertinentes las facilidades para la recolección de información.

Regístrese, comuníquese y archívese.



SECRETARÍA ACADÉMICA  
FACULTAD DE MEDICINA

M.Sc. Elena Gabriela Chau Loo Kung  
Secretaria Académica  
Facultad de Medicina



FACULTAD DE MEDICINA

Méd. Jorge Luis Limo Liza  
Decano (e)  
Facultad de Medicina

## Apéndice C

**Hoja informativa para participar en un estudio de investigación**


---

Empresa :	Grupo Peramás Sánchez - USAT
Investigadores :	Karen Luciana Tapia Vásquez. Yasminy Sugeyli Ventura Chávez
Título:	Clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de Abarrotes, Chiclayo 2015.

---

**Propósito del estudio:**

Te estamos invitando a participar en un estudio para determinar el Clima laboral y asertividad en los trabajadores. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

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. Así mismo, la asertividad es la cualidad que define aquella clase de interacciones sociales que constituyen un acto de respeto por igual a las cualidades y características personales de uno mismo y de aquellas personas con quienes se desarrollan la interacción.

**Procedimientos:**

Si decides participar en este estudio tendrás que responder a dos cuestionarios de aproximadamente 15 minutos cada uno.

**Riesgos:**

No existen riesgos por participar en este estudio.

**Beneficios:**

Te beneficiarás de los resultados de dos evaluaciones una de Clima laboral y la otra de asertividad. Si lo deseas se te informará de manera individual y confidencial los resultados que se obtengan de los tests realizados; así mismo, se le proporcionará al área de recursos humanos la información general de los resultados obtenidos con el fin de plantear soluciones efectivas. Los costos de todos los tests serán cubiertos por el estudio y no le ocasionarán gasto alguno.

**Costos e incentivos**

No deberás pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirás ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a un mejor entendimiento de las variables Clima laboral y asertividad.

**Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos tu información con códigos y no con nombres. Si los resultados son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de los participantes. Tus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin tu conocimiento.

**Uso de la información obtenida:**

La información una vez procesada será eliminada.

**Derechos del participante:**

Si usted decide no participar en el estudio, puede retirarte de éste en cualquier momento, sin daño alguno. Previa coordinación y comunicación con las investigadoras Si tienes alguna duda adicional, por favor preguntar al personal del estudio, Yasminy: 945609048 / Luciana: 962587138.

Si tienes preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o crees que has sido tratado injustamente puedes contactar al Comité de Ética de Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo 606200 anexo 1138.

---

Nombre de las Investigadoras  
Tapia Vásquez Karen Luciana  
DNI: 70756138  
Ventura Chávez Yasminy Sugeyli  
DNI: 70048377

---

Fecha:

## Apéndice D

Código: \_\_\_\_\_

Código: \_\_\_\_\_

**Escala de Clima Laboral CL – SPC**

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

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

Nº	Items	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la Organización.					
2	Se siente comprometido con el éxito de la Organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.					

13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.


15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.								
16	Se valora los altos niveles de desempeño								
17	Los trabajadores están comprometidos con la Organización.								
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.								
19	Existen suficientes canales de comunicación.								
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.								
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.								
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.								
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.								
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.								
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.								
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.								
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.								
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.								
29	En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.								
30	Existe una buena administración de los recursos.								
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.								
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.								
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.								
34	La Organización fomenta y promueve la comunicación.								
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.								
36	La Organización promueve el desarrollo del personal.								
37	Los productos y/o servicios de la municipalidad, son motivo de orgullo del personal.								
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.								
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.								
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.								
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.								
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.								
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.								
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.								
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.								
46	Se reconoce los logros en el trabajo.								
47	La municipalidad es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.								
48	Existe un trato justo en la Organización.								
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.								
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.								

Apéndice E  
ADCA-1

A continuación vera algunas afirmaciones sobre cómo piensan, sienten o actúan las personas.

Lee con atención y cuidado cada una de ellas.

En cada frase, señale con una “X” la columna que mejor indica tu forma de reacción en cada situación.

**CN** = Nunca o casi nunca

**AV** = A veces. En alguna ocasión

**AM** = A menudo

**CS** = Siempre o casi siempre

	<b>CN (4)</b>	<b>AV (3)</b>	<b>AM (2)</b>	<b>CS (1)</b>
1. Cuando alguien dice algo con lo que no estoy de acuerdo, me pone nervioso/a tener que exponer mi propia opinión.				
2. Cuando estoy enfadado/a, me molesta que los demás se den cuenta.				
3. Cuando hago algo que creo que no les gusta a los demás, siento miedo o vergüenza de lo que puedan pensar de mí.				
4. Me disgusta que los demás me vean cuando estoy nervioso/a.				
5. Cuando me equivoco, me cuesta reconocerlo ante los demás.				
6. Si se me olvida algo, me enfado conmigo mismo/a.				
7. Me enfado, si no consigo hacer las cosas perfectamente.				
8. Me siento mal cuando tengo que cambiar de opinión.				
9. Me pongo nervioso/a cuando quiero elogiar a alguien.				
10. Cuando me preguntan algo que desconozco, procuro justificar mi ignorancia.				
11. Cuando estoy triste, me disgusta que los demás se den cuenta.				
12. Me siento mal conmigo mismo/a si no entiendo algo que me están explicando.				
13. Me cuesta trabajo aceptar las críticas que me hacen, aunque comprenda que son justas.				
14. Cuando me critican sin razón, me pone nervioso/a tener que defenderme.				
15. Cuando creo haber cometido un error, busco excusas que me justifiquen.				
16. Cuando descubro que no sé algo, me siento mal conmigo mismo/a.				

17. Me cuesta hacer preguntas.				
18. Me cuesta pedir favores.				
19. Me cuesta decir que NO, cuando me piden que haga algo que yo no deseo hacer.				
20. Cuando me hacen elogios, me pongo nervioso/a y no sé qué hacer o decir.				
21. Me molesta que no entiendan cuando explico algo.				
22. Me irrita mucho que me lleven la contraria.				
23. Me molesta que los demás no comprendan mis razones o mis sentimientos.				
24. Me enfado cuando veo que la gente cambia de opinión.				
25. Me molesta que me pidan ciertas cosas, aunque lo hagan con educación.				
26. Me molesta que me hagan preguntas.				
27. Me desagrada comprobar que la gente no se esfuerce demasiado en hacer su trabajo lo mejor posible.				
28. Me altero cuando compruebo la ignorancia de algunas personas.				
29. Me siento mal cuando compruebo que una persona que aprecio toma una decisión equivocada.				
30. Me altero cuando veo a alguien comportándose de manera indebida.				
31. Me disgusta que me critiquen.				
32. Siento malestar hacia la persona que me niega algo razonable, que le pido de buenas maneras.				
33. Me altera ver a personas que no controlan sus sentimientos: lloran, dar gritos, se muestran excesivamente contentas...				
34. Me desagrada que no se dé a las cosas la importancia que tienen.				
35. Me molesta que alguien no acepte una crítica justa				

P. Directa

P. Centil

- Auto-asertividad

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- Hetero-asertividad

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_