



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD PRESENCIAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TEMA:**

---

**“COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DEL GAD PARROQUIAL PASA”**

---

**AUTOR:** David Esteban Villagrán Quilligana

**TUTOR:** Ing. Luis Rafael Tello Vasco, Mg.

**Ambato – Ecuador**

**2022**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN**

### **CERTIFICA:**

Yo, Ing. Luis Rafael Tello Vasco, Mg., en mi calidad de Tutor del trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema “Comunicación asertiva en el clima laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pasa” en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua desarrollado por el estudiante David Esteban Villagrán Quilligana, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentario, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

---

Ing. Luis Rafael Tello Vasco, Mg.  
**TUTOR**

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Dejo en constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, con el tema: “Comunicación asertiva en el clima laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pasa”, quien, basado en la experiencia en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación, las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



---

David Esteban Villagrán Quilligana

**AUTOR**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

La Comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o titulación sobre el tema: “Comunicación asertiva en el clima laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pasa”, presentando por David Esteban Villagrán Quilligana, egresado de la Carrera de Psicología Industrial, una vez revisada y calificada la investigación se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

### **LA COMISIÓN**

---

Ing. Mg. Rommel Santiago Velastegui Hernández  
C.C. 1804469185  
**Miembro del Tribunal**

---

Ing. Mg. María José Mayorga Ases  
C.C. 1804289740  
**Miembro del Tribunal**

## **DEDICATORIA**

Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. especialmente, a mis padres que me apoyaron y sostuvieron en los momentos complicados y en los menos complicados. Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento.

Me han enseñado a ser la persona que hoy soy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

También quiero dedicarle este trabajo a la persona que creyó y sigue creyendo en mí, Lizbeth. Por su paciencia, por su comprensión, por su empeño, por su fuerza, por su amor, porque la amo. Realmente, ella me ayuda a alcanzar el equilibrio que me permite dar todo mi potencial. Nunca dejaré de estar agradecido por esto.

## **AGRADECIMIENTO**

“Al ver el resultado logrado con este ambicioso proyecto, solamente se me ocurre una palabra: ¡Gracias!

Todo el trabajo realizado fue posible gracias al apoyo incondicional de mi tutor gracias a él sin él y sus virtudes, su paciencia y constancia este trabajo no lo hubiese logrado tan fácil. A mis docentes sus palabras fueron sabias, sus conocimientos rigurosos y precisos, a ustedes mis profesores queridos, les debo mis conocimientos. A mis padres ustedes han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. A mis compañeros mis amigos de viaje, hoy culmina esta maravillosa aventura y no puedo dejar de recordar cuantas tardes y horas de trabajo nos juntamos a lo largo de nuestra formación.

## INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
INDICE DE GRÁFICOS .....	x
RESUMEN EJECUTIVO .....	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPITULO I MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Antecedentes Investigativos .....	1
1.2 Objetivos .....	15
1.2.1 Objetivo General.....	15
1.2.2 Objetivos Específicos .....	16
CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....	17
2.1 Materiales .....	17
2.1.1 Talento Humano .....	17
2.1.2 Recursos Institucionales .....	17
2.1.3 Recursos materiales .....	18
2.1.4 Recursos económicos.....	18
2.2 Métodos .....	18
2.2.1 Modalidad de la investigación .....	19
2.2.2 Enfoque de la investigación.....	19

2.2.3 Nivel de la investigación.....	20
2.2.4 Técnica e instrumentos .....	21
2.2.5 Población y muestra.....	22
2.2.6 Plan de Procesamiento y Análisis .....	23
<b>CAPITULO III_RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Análisis e interpretación de datos .....	26
3.2. Verificación de la hipótesis .....	43
3.2.1 Planteamiento de la Hipótesis.....	43
3.2.2 Análisis correlacional .....	44
<b>CAPÍTULO IV_CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>46</b>
4.1 Conclusiones .....	46
4.2 Recomendaciones .....	47
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>48</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Componentes subjetivos y objetivos del Clima laboral</i> .....	14
Tabla 2. <i>Recursos económicos</i> .....	18
Tabla 3. <i>Población Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial “Pasa”</i> .....	22
Tabla 4. <i>Plan de recolección de la información</i> .....	23
Tabla 5. <i>Asignación de puntaje</i> .....	24
Tabla 6. <i>Interpretación de resultados</i> .....	24
Tabla 7. <i>Resultados de asertividad</i> .....	26
Tabla 8. <i>Condiciones físicas</i> .....	28
Tabla 9. <i>Gestión del tiempo y carga laboral</i> .....	30
Tabla 10. <i>Trabajo en equipo</i> .....	32
Tabla 11. <i>Remuneración</i> .....	34
Tabla 12. <i>Remuneración social</i> .....	36
Tabla 13. <i>Liderazgo</i> .....	38
Tabla 14. <i>Satisfacción</i> .....	40
Tabla 15. <i>Percepción del clima laboral</i> .....	42
Tabla 16. <i>Tipo de Correlación de Pearson</i> .....	44
Tabla 17. <i>Tipo de Correlación de Pearson</i> .....	45

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. <i>Gráfica de asertividad</i> .....	26
Gráfico 2. <i>Condiciones físicas</i> .....	28
Gráfico 3. <i>Gestión del tiempo y carga laboral</i> .....	30
Gráfico 4. <i>Trabajo en equipo</i> .....	32
Gráfico 5. <i>Remuneración</i> .....	34
Gráfico 6. <i>Remuneración social</i> .....	36
Gráfico 7. <i>Liderazgo</i> .....	38
Gráfico 8. <i>Satisfacción</i> .....	40
Gráfico 9. <i>Percepción del clima laboral</i> .....	42

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**

**TEMA:** Comunicación asertiva en el clima laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pasa

**Autor:** David Esteban Villagrán Quilligana

**Tutor:** Ing. Luis Rafael Tello Vasco, Mg

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la comunicación asertiva en el clima laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pasa. La metodología utilizada fue por medio de bibliográfica como revistas, artículos y otras fuentes esto permitió fundamentar las variables de estudio, y la modalidad de campo que permitió un acercamiento a los colaboradores de la institución. La investigación fue desarrollada mediante enfoque cuantitativo y en sus niveles exploratorio, descriptivo y correlacional. La población objetivo fue el universo de todos los trabajadores del GAD Pasa, 21 servidores en total, a los cuales se les aplicó dos instrumentos estandarizados, el primero, Cuestionario de asertividad de Antonio Núñez que arrojó un “nivel 2” que significa que el personal es asertivo, pero puede mejorar, y el segundo cuestionario de medición del clima laboral del “COPEME” dio como resultado general un nivel bueno con 45% y un nivel muy bueno con el 35% de percepción. Mediante la aplicación del análisis correlacional de Pearson, desarrollado en el software estadístico SPSS, se obtuvo un coeficiente  $r$  de 0,947 que determinó una correlación positiva muy fuerte entre las dos variables de estudio corroborando su incidencia. Los resultados de esta investigación indican la importancia que tiene una buena comunicación en el clima laboral, tanto para su deterioro como mejora, el Gad Parroquial Pasa presenta un nivel medio alto de clima laboral que es directamente proporcional a su nivel de comunicación asertiva, por lo que si se quisiera obtener resultados óptimos se debería trabajar en este factor de comunicación para mejorar el clima laboral.

**Descriptor:** Comunicación Asertiva, Clima Laboral.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO  
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION  
INDUSTRIAL PSYCHOLOGY CAREER  
FACE-TO-FACE MODALITY**

**THEME:** Assertive communication in the work environment of the workers of the Parochial Decentralized Autonomous Government “Pasa”

**Author:** David Esteban Villagrán Quilligana

**Tutor:** Ing. Luis Rafael Tello Vasco, Mg.

**ABSTRACT**

The objective of this research work was to determine the incidence of assertive communication in the work environment of the workers of the Autonomous Decentralized Parish Government “Pasa”. The methodology used was through bibliography such as magazines, articles and other sources, which allowed to substantiate the study variables, and the field modality that allowed an approach to the collaborators of the institution. The research was developed through a quantitative approach and at its exploratory, descriptive and correlational levels. The target population was the universe of all GAD Pasa workers, 21 servers in total, to whom two standardized instruments were applied, the first, Antonio Núñez's Assertiveness Questionnaire, which yielded a "level 2" which means that the staff it is assertive, but it can improve, and the second "COPEME" work climate measurement questionnaire gave a general result of a good level with 45% and a very good level with 35% of perception. By applying Pearson's correlational analysis, developed in the SPSS statistical software, a p coefficient of 0.947 was obtained, which determined a very strong positive correlation between the two study variables, corroborating their incidence. The results of this research indicate the importance of good communication in the work environment, both for its deterioration and improvement, the GAD Parroquial Pasa presents a medium-high level of work environment that is directly proportional to its level of assertive communication, therefore that if you wanted to obtain optimal results, you should work on this communication factor to improve the work environment.

**Descriptors:** Assertive Communication, Work Environment

# CAPITULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes Investigativos

Los antecedentes investigativos del presente documento provienen de trabajos similares a éste que se relacionan con las variables de estudio: “Comunicación asertiva y Clima Laboral”; esta información fue recopilada de bases de datos y repositorios nacionales e internacionales.

**Tema:** *La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas*

**Autor:** Lara Mazón, Leidy Maritza

**Año:** 2021

Este estudio tiene como propósito evidenciar que la comunicación asertiva influye en el clima laboral.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- Lo primero que salta a la vista es que a muchos docentes les cuesta decir “no”, por miedo, por inseguridad, por baja autoestima, por temor a que los demás crean que no poseen la habilidad suficiente para una comunicación asertiva, para responder a las tensiones laborales. Una de las soluciones que se propone, entre varias plausibles, es iniciar un entrenamiento a través de capacitaciones que ayude a formar esta habilidad, que redundará en auto confianza y seguridad. (Lara, 2021)
- Los factores que afectan el clima laboral en las instituciones educativas se manifiestan con porcentajes positivos, lo que no significa que todo está bien. Es imperioso seguir buscando estrategias para avanzar por este camino. Hoy que estamos interconectados, en la era electrónica, que debemos realizar teletrabajo, es irrenunciable contar con unos criterios claros para forjar una sana comunicación asertiva, como herramienta para saber cómo actuar y qué hacer en las relaciones personales, sociales e institucionales, que redunde en un buen clima laboral. (Lara, 2021)

De acuerdo con esta investigación, es importante rescatar el hecho de que la comunicación puede mejorar, inclusive si en un ambiente de trabajo se posee un buen clima laboral; por lo que en este tipo de organizaciones que no requieren una actuación inmediata en acciones correctivas para un mejoramiento del clima laboral, se puede trabajar de forma complementaria con el desarrollo de competencias genéricas como lo es la comunicación asertiva.

***Tema: Comunicación Asertiva y Clima Laboral en Docentes Peruanos***

**Autor:** Jara Jara, Juan Manuel

**Año:** 2021

El presente antecedente investigativo tuvo como objetivo conocer las características de la relación de la comunicación asertiva y el clima laboral en docentes peruanos, bajo una revisión sistemática de la literatura, en el periodo 2010 – 2020.

Las conclusiones que enriquecen este trabajo fueron:

- Se determinó la calidad alta de las cinco investigaciones que componen la muestra, de las cuales, cuatro concluyeron que si existe correlación entre las variables de estudio. Estos resultados indican que a mayor comunicación asertiva en los docentes habrá mayor probabilidad de tener un clima laboral favorable. (Jara , 2021)
- Se logró detallar los diferentes niveles de correlación entre las dos variables, siendo todas, de tipo directa, hallándose así, correlaciones altas. (Jara , 2021)

Este trabajo investigativo, demostró que de cinco investigaciones realizadas con el tema de la comunicación asertiva y el clima laboral en Perú, cuatro de ellas demostraron la incidencia que tiene una variable sobre la otra, esto quiere decir que estos estudios demostraron la evidencia de que la comunicación asertiva si incide en el clima laboral de las organizaciones; lo que para la presente investigación es una fundamentación científica bastante válida que permite continuar con los objetivos propuestos.

***Tema: Comunicación Asertiva para Mejorar el Clima Laboral en las Organizaciones Públicas***

**Autor:** Martínez, Cornelio, & Suárez

**Año:** 2021

**Objetivo:** Realizar un diagnóstico sobre cómo se desarrolla la comunicación asertiva, para mejorar el clima laboral y evidenciar los procesos dentro de las organizaciones públicas.

**Conclusiones:**

- La comunicación asertiva tiene un papel fundamental en el clima laboral, ya que, si los medios de comunicación son los idóneos y adecuados, los mensajes serán claros al momento que el emisor envíe al receptor, lo cual comprenderá la información recibida y hará su función de manera necesaria. El uso adecuado de los canales de comunicación hará que toda la organización se encuentra informada en el tiempo y permitirá que no exista contratiempo en el servicio, se verá reflejada la satisfacción tanto del empleado como del beneficiario del servicio. (Martínez, Cornelio, & Suárez , 2021)
- El clima laboral en las organizaciones es base fundamental para el desempeño de las personas, que se sientan confiadas, valoradas, motivadas, reconocidas, todo esto se verá reflejado en la producción de su organización, en el caso de las instituciones públicas o gubernamentales lo sentirán los usuarios o beneficiarios de los derechos fundamentales. (Martínez, Cornelio, & Suárez , 2021)

Por lo expuesto, se identifica claramente el rol de la comunicación asertiva en el clima laboral de las organizaciones, en este sentido, se verifica que todos los componentes de la comunicación deben ser gestionados de forma correcta para que el mensaje dentro de un equipo de trabajo pueda moverse de forma clara y precisa, sin dar espacio a la comunicación informal o mal intencionada que suele generarse en ambientes laborales; por ello es que los niveles jerárquicos superiores son los gestores de la asertividad por medio del ejemplo y la confianza que puedan dar a sus subordinados para que puedan expresar de forma libre sus ideas y que éstas sean aceptadas con respeto y responsabilidad.

***Tema: La Comunicación Asertiva y la Inteligencia Emocional para Mejorar el Clima Laboral en la empresa junta de usuarios Chancay Lambayeque.***

**Autor:** Ruiz Facho, Manuel Marino

**Año:** 2018

**Objetivo:** Determinar la relación de la Comunicación Asertiva y la Inteligencia Emocional como base para mejorar el Clima Laboral de la empresa Junta de Usuarios Chancay Lambayeque.

Esta investigación obtuvo las siguientes conclusiones más representativas:

- Las mujeres fueron más asertivas que los hombres en la empresa Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, no obstante, la diferencia entre ambos sexos no tiene un efecto estadísticamente significativo. Sin embargo, el 51% de los colaboradores opinaron que la asertividad se encuentra en un nivel medio de asertividad. (Ruiz, 2018)
- Los hombres percibieron un mejor clima laboral que las mujeres en la empresa Junta de Usuarios Chancay Lambayeque. En general, el 51% de los colaboradores de la muestra presentaron un nivel de clima laboral medio. (Ruiz, 2018)

Esta investigación obtuvo resultados al separar la condición social de género para determinar los niveles de asertividad y el clima laboral; y es bastante interesante identificar que, en esta investigación, a pesar de que las mujeres hayan presentado un nivel mayor en el manejo de la comunicación asertiva sobre los hombres, sean justamente los hombres quienes determinen que el clima laboral no tenga inconvenientes significantes en relación con las mujeres. Este análisis realizado por género es una base psicológica para una investigación más profunda sobre la conducta de las mujeres y los hombres en ambientes laborales. Con respecto a nuestras variables de estudio, se identifica la relación entre éstas, por lo que el autor entre sus recomendaciones establece que es necesario promover la mejora del clima laboral mediante el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, para lo cual es indispensable trabajar en la comunicación asertiva como estrategia para la resolución de conflictos.



**Tema:** *Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas.*

**Autor:** Alejandra Corrales Pérez, Nayely K. Quijano León y Elías Alfonso Góngora Coronado

**Año:** 2017

La investigación ejecutada en la Universidad Autónoma de Yucatán, realizado por Corrales et al. (2017), referente a la habilidades que se deben desarrollar en la vida hace mención a la comunicación asertiva; previo a esto, establece que existe tres estilos de comunicación, los estilos asertivo, pasivo y agresivo. Los estilos pasivo y agresivo son los dos extremos opuestos de un continuo, en cuyo punto medio se sitúa el estilo asertivo, que constituye el grado óptimo de utilización de los diferentes componentes verbales, no verbales y paraverbales de la comunicación. (p. 61).

El objetivo de la investigación fue sugerir alternativas de convivencia que permitan poner en práctica habilidades para relacionarse positivamente con el entorno, en la discusión de los resultados se concluyó que, durante el programa de intervención, el uso de los diferentes estilos de comunicación mostró altas y bajas en diferentes momentos; sin embargo, en las últimas semanas se pudo notar cierta estabilidad en el decremento del uso de los estilos pasivo y agresivo.

De acuerdo con esta investigación que reconoce a la comunicación asertiva como una habilidad necesaria para la vida, menciona que esta habilidad tiene que ver con la capacidad de expresarse verbal y preverbal en forma apropiada a la cultura y a las situaciones en la que las personas en un grupo o equipo de convivencia se encuentran.

**Tema:** *Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial?*

**Autor:** Anggy Karina Lesmes Silva, Ender José Barrientos-Monsalve, Marling Carolina Cordero Díaz

**Año:** 2020

Lesmes et al. (2020) habla sobre la comunicación organizacional y menciona que ésta es el flujo de comunicaciones internas implantadas a través de las relaciones entre los individuos del equipo de trabajo, además menciona que la comunicación es

un instrumento de gestión porque permite desarrollar el comportamiento de los individuos y adicionalmente si la comunicación es fluida el engranaje corporativo se ve favorecido haciendo énfasis en la integración y optimización del trabajo agrupado. (p. 150)

Esta investigación tuvo como objetivo describir la contextualización de la comunicación asertiva desde el enfoque de la estrategia de la competencia empresarial. En el entendido que dicha comunicación se somete a las más flexibles convicciones de los interlocutores por su madurez e idoneidad en la defensa de sus derechos, dados en los gerentes, líderes o directores empresariales, quienes deben influir en el talento humano a sus cargos y se optimice los recursos en todo el ámbito contextualizado, para los beneficios globales de la organización.

Como resultado de esta investigación, se concluyó que la comunicación asertiva es de vital importancia para una organización que se enfoque en optimizar las aptitudes de su personal para obtener resultados dirigidos a un desempeño laboral eficaz y eficiente; además que constituye una estrategia empresarial que permite otorgar un equilibrio informacional sin obstáculos, para lo cual es necesario que se establezca una cultura organizacional orientada a este estilo de comunicación que sea transmitida desde las autoridades hacia sus subordinados.

Además, refiriéndose al clima laboral, menciona que se requiere de una cultura organizacional, la cual debe iniciarse desde los más altos niveles organizacionales, y desde allí, los gerentes haciendo el papel como se hace desde el proceso del coaching, expandir la tranquilidad de la información, haciendo que ella fluya de manera eficiente, eficaz y óptima.

***Tema: Estrategias para el desarrollo del capital humano con base en la comunicación asertiva y el trabajo en equipo.***

**Autor:** Almengor, Seyna

**Año:** 2021

En una investigación realizada en Panamá, que tuvo como objetivo verificar si el desarrollo de competencias blandas como la comunicación asertiva y la capacidad de trabajo en equipo, podía mejorar el desempeño del personal y el logro de objetivos organizacionales. (Almengor, 2021)

El resultado de la investigación determinó que el desarrollo de las competencias blandas, era crucial para el mundo laboral actual en el que se requiere una automatización de las tareas, y por consiguiente la evolución de los puestos de trabajo, lo que desencadena en la importancia de las cualidades humanas como fuerza laboral; y menciona que el aumento en el desempeño de la organización responde a la capacidad de sus empleados para trabajar en equipo y establecer relaciones laborales marcadas en los factores de la comunicación asertiva. (Almengor, 2021)

De acuerdo con este autor, las dos competencias pueden ser desarrolladas de forma complementaria, no obstante, considero que para generar trabajo en equipo es esencial remontarse en primer lugar en desarrollar la competencia de la comunicación asertiva; como una estrategia para hacer que el trabajo en equipo funcione como tal, y no solamente el aporte individual que realicen cada uno de los miembros del grupo; esto es que en un equipo de trabajo, la comunicación permite obtener resultados eficientes y que todos "remen" hacia una misma dirección.

***Tema: Comunicación asertiva y trabajo en equipo: Resultados de un programa de intervención en los supervisores de una empresa***

**Autor:** Jesús H. Montes de Oca

**Año:** 2017

De la misma manera, en un trabajo investigativo realizado en Perú, tuvo por objetivo determinar el efecto de la aplicación del Programa "Gestiona tu Talento" en las competencias de comunicación asertiva y trabajo en equipo, este trabajo concluyó que un programa para gestionar el talento de los colaboradores o desarrollar

sus competencias es efectivo en el desarrollo de las habilidades de diálogo, retroalimentación, resolución de conflictos y comunicación no verbal, que permitieron obtener mejores niveles de logro de la competencia comunicación asertiva. Se evidenció, además, mayor significancia en las dimensiones de diálogo efectivo y comunicación no verbal. (Montes de Oca, 2017)

Este estudio presentado, es el ejemplo perfecto de que la comunicación asertiva es una competencia que puede ser desarrollada mediante la aplicación efectiva de un plan o un programa, el mismo que considere las diversas habilidades y los factores que determinan esta competencia. Claramente, mucho dependerá de la actitud y disposición de los trabajadores en ser parte de este proceso de desarrollo personal, considerando que la comunicación asertiva no beneficia a las personas únicamente en el ámbito laboral, sino que en todos los aspectos de la vida este tipo de comunicación permite una buena interrelación en la sociedad.

Dicho esto, no sólo la motivación personal está ligada al clima laboral, sino también la comunicación y el manejo de las relaciones interpersonales; pues es por medio de la comunicación que se fomenta el ambiente en un equipo de trabajo.

***Tema: Seminario de comunicación asertiva para favorecer el clima laboral en una empresa privada dedicada a la construcción.***

**Autor:** Gómez, Erasmo

**Año:** 2021

El proyecto de intervención tuvo como objetivo para llevar a cabo el proceso de cambio en la organización: impulsar el desarrollo de procesos comunicativos eficientes, asertivos y empáticos en todos los colaboradores de la empresa PRIMSE; mediante el ejercicio de programas capacitadores y la implementación de recursos comunicativos, a fin de promover la satisfacción laboral.

El autor presenta las siguientes conclusiones de su proyecto de intervención:

- El clima laboral se compone por diversos factores que se clasifican en siete: el

trabajo personal, el trabajo en equipo, la comunicación, la supervisión, la administración, la capacitación y el sentido de pertenencia. Ninguno de los componentes anteriores está por encima de otro, sin embargo, si uno se debilita los demás se verán afectados invariablemente. (Gómez, 2021)

- Cuando en una organización sus colaboradores no tienen presente que el modo de transmitir sus ideas de manera asertiva se puede mal interpretar, generando malos entendidos, propiciando el inicio de un clima laboral indeseable. En este sentido se procedió a la implementación del seminario de capacitación para el personal de tal manera que, cada miembro del grupo tuviera una participación activa para apropiarse del conocimiento. (Gómez, 2021)
- El seminario reveló, mediante la encuesta final de cierre, que el autoconocimiento personal de nuestras emociones permite una codificación correcta del mensaje que se quiere transmitir y, a su vez, valorar el estado anímico del receptor para que este decodifique de manera adecuada y como resultado, haya una buena retroalimentación. (Gómez, 2021)

Este proyecto de intervención que se realizó de forma experimental, ayuda a esta investigación pues dota de resultados y mecanismos para mejorar el clima laboral y la relación entre los colaboradores de una empresa, es importante mencionar que la comunicación es uno de los factores del clima laboral, motivo por el cual si la comunicación se ve afectada en una empresa, como resultado el clima laboral tendrá repercusiones negativas. Es necesario precisar esto, pues es la respuesta de la correlación que se busca entre las variables de estudio.

Por otro lado, es menester resaltar que esta investigación determinó aún otro factor importante que es mucho más conductual y se refiere a la disposición y empatía de las personas para poder ejercer una buena comunicación, a cualquier nivel de la empresa.

## **Fundamentación teórica**

### **Variable independiente: comunicación asertiva**

#### **Comunicación Organizacional**

En los tiempos antiguos la organización expendía una identidad para establecer en el mercado una imagen de marca de la cual la publicidad era casi la responsable absoluta. En la actualidad la empresa transmite su concepto para producir en el mercado una imagen integral con ayuda de la comunicación. La comunicación en la empresa es un requisito fijo que se la tiene que ejecutar de manera habitual y supervisada para que su rendimiento se manifieste a largo plazo. La misma precisa de supervisión y seguimiento con miras a un perfeccionamiento continuo. (Egas & Yance 2018, p.20)

Con el transcurso de los años y el poder que se le otorga al capital humano como el activo más importante en las organizaciones, la comunicación ha tomado fuerza considerando que las personas ya no son un recurso, que puede ser incluido en los activos materiales de una empresa sino que la fuerza del talento humano ha otorgado pautas para estudiar y conocer la conducta de los colaboradores en las empresas; dentro de las conductas se encuentran términos relacionados como la comunicación organizacional, clima y cultura laboral; términos que anteriormente no eran de conocimiento en las grandes industrias.

Es por esta razón que la comunicación dentro de una empresa es, al momento, un instrumento de importante decisión para sus directivos que propone soluciones, alternativas constantes e ideas innovadoras, que vienen como resultado del dar la confianza a sus trabajadores de comunicar sus ideas y de hacerlos partícipes de la filosofía organizacional.

#### **Comunicación Interna**

Las comunidades aumentan su valor cuando la microinfluencia comienza en el interior de la organización, convirtiendo al talento en embajador y portavoz más creíble, en algunos contextos, que las fuentes oficiales. A ella se añade la necesidad de

que las organizaciones se fijan en líderes de influencia tanto en el sector en el que operan como en lo social. (Rodríguez & Vázquez, 2019, p. 3)

Desde este punto de vista, el enfoque de una organización en comunicación debe nacer de sus clientes internos, el talento humano de la organización se constituye en el testigo fiel de los procesos de la empresa y su importancia en la sociedad, de aquí que el cliente interno puede dar fe de las buenas prácticas institucionales y ser la primera fuente de promoción de una empresa.

Una empresa que pone su enfoque solamente en la comunicación externa con sus clientes, proveedores y acreedores pierde rápidamente credibilidad y fuerza, debido a que los protagonistas de la empresa son su capital humano, quienes mueven los procesos y la producción, son quienes ponen la calidad al servicio y generan el empuje que la empresa necesita para marcar la diferencia dentro del mercado. En sí, el capital humano es el activo más importante de la empresa y el que más debe ser cuidado y puesto en atención.

### **Estilos de Comunicación**

Al identificar los diferentes tipos de comunicación y su impacto, podemos identificar razones para mejorar la calidad de los resultados que están directamente relacionadas con el tipo de comunicación utilizada; entre otras formas de comunicación inapropiadas, nos alejamos de la pasividad y agresividad excesivas y encontramos un equilibrio con la asertividad.

El primer extremo corresponde a un estilo pasivo, identificado por la comunicación que calla, otorga y en muchas ocasiones desmerecida en su trato; este tipo de comunicación no tiene el empuje para defender sus ideas, sino que acepta con facilidad las ideas de las personas que influyen sobre él.

El segundo extremo corresponde al estilo agresivo, identificado por la comunicación que se sobrepone sobre cualquier otro mensaje, que de una forma brusca llega a intimidar mediante mensajes y actitudes autoritarias; que no reconoce equivocación y que busca sobresalir ante cualquier otro.

En medio de estos dos extremos se encuentra la comunicación asertiva, que mantiene un equilibrio entre estos dos estilos y que se enriquece del vocabulario y con ayuda de una correcta intencionalidad logra comunicar ideas de la forma más correcta posible; busca que el receptor comprenda no solo el mensaje sino su intención y otros aspectos adyacentes que forman parte de la comunicación no verbal.

### **Definición de Comunicación Asertiva**

Rodríguez, (2019) menciona que una persona asertiva y que sabe emplear bien la comunicación, con toda seguridad tendrá una vida mucho más satisfactoria porque entre otras cosas tiene más probabilidades de éxito dentro de su ámbito laboral y personal, y mayores probabilidades de ser respetado y admirado por su asertividad (p. 82).

La asertividad es una estrategia comunicacional, un estilo de relación interpersonal que defiende los derechos propios, sin afectar los ajenos; un modelo de conducta que nos permite actuar en función de nuestros intereses, sin discriminar, exagerar ni vulnerar los intereses ajenos. Hablar asertivamente es decir las cosas como son; ir de frente, sin rodeos, es una forma de expresión consciente, congruente, consecuente y equilibrada.

Por lo expuesto, la comunicación asertiva no solamente se trata de mantener un equilibrio entre el estilo agresivo y el estilo pasivo de la comunicación sino que determina diferentes factores que permiten identificar el objetivo del mensaje que se va a emitir, esto es que se debe comunicar de forma inteligente, dar un mensaje correcto a las personas indicadas en el momento preciso y que tengo como finalidad un propósito que no afecte ni vulnere los derechos de las demás personas ni los propios y que no falte el respeto a nadie.

### **Variable dependiente: clima laboral**

#### **Definición**

Chiavenato (2009) menciona que “personas se adaptan continuamente a diversas situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener el equilibrio emocional”;



además menciona que “el ambiente entre los miembros de la organización se llama clima organizacional” (p. 260).

Bordas, (2017) menciona:

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización, por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros. Pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios. (p. 20)

### **Componentes del Clima Laboral**

Gan & Berbel, (2007), identifican dentro de su análisis de los factores del clima laboral a dos tipos de componentes, el primero es el componente subjetivo, que se relaciona con los valores y necesidades de los trabajadores como actitudes y motivación, el mismo que se relaciona con el equipo de trabajo, jefes o compañeros que coexisten en el ámbito de trabajo; el segundo, es el componente objetivo, que se relacionan con el ambiente y las condiciones físicas del lugar de trabajo. De la misma manera se resumirá el análisis de este autor, en la siguiente tabla:

Tabla 1.

*Componentes subjetivos y objetivos del Clima laboral*

<b>Componentes Subjetivos (Percepción Del Trabajador)</b>		<b>Componentes Objetivos</b>	
<b>Autonomía</b>	Poder tomar decisiones en su puesto de trabajo y dentro de sus responsabilidades	<b>Condiciones físicas y prevención de riesgos laborales</b>	Plan de prevención de riesgos laborales
<b>Participación</b>	Posibilidades de acción e influencia de cada persona en procesos colectivos	<b>Política Salarial</b>	Política salarial con fijos y variables en función de la productividad.
<b>Liderazgo</b>	Capacidad de conducción hacia la consecución de objetivos por medio de acciones no coercitivas	<b>Diseño del puesto de trabajo</b>	Prever las necesidades del trabajador, espacio, materiales, funciones, responsabilidades.
<b>Comunicación</b>	Existencia de canales para compartir	<b>Procesos y Formas de trabajar</b>	Procedimientos, TIC, instrucciones, acceso a información.

*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

*Fuente:* Adaptado de Gan & Berbel, (2007)

Con respecto al último componente subjetivo el autor menciona que el valor de la comunicación es un ingrediente fundamental en la percepción del clima; no saber escuchar, genera malas relaciones y lleva a vicios, como la suposición y el rumor, creada generalmente cuando la información proporcionada no es concisa y clara, o cuando existe incertidumbre, como resultado se provoca graves distorsiones de lo que en verdad se desea transmitir. (Gan & Berbel, 2007, p.190).

### **Relación de la comunicación Asertiva y el clima laboral.**

De acuerdo el mencionado autor, la comunicación es una de las dimensiones de análisis del clima laboral, por lo que su incorrecta gestión llega a afectar al clima laboral de las organizaciones. Por el contrario, una buena gestión y fomento de la comunicación interna, así como el entrenamiento a los colaboradores en habilidades blandas como la comunicación asertiva y el trabajo en equipo puede llegar a

potencializar el clima laboral y como beneficios adyacentes, una mejora en el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores.

Por este motivo, cuando una empresa no refleje los resultados esperados, en productividad, desempeño, metas; los administradores del talento humano, deberán plantearse una investigación interna de las posibles causas que puedan afectar el desempeño de los colaboradores, y una de ellas puede ser asociado al clima laboral por conflictos no resueltos o dificultades en las relaciones interpersonales de los trabajadores; en muchas de las ocasiones los conflictos nacen por no hacer uso correcto de la comunicación ni de sus elementos. Ventajosamente, la resolución de conflictos es una práctica que ha tomado mayor fuerza en las organizaciones y tiene como carta maestra a la comunicación asertiva.

De aquí la importancia de que las organizaciones se encuentren dispuestos a fomentar el desarrollo de la comunicación asertiva como una competencia general que todos los empleados deben tener adquirida o ser tratada; para ellos las autoridades deberán asignar tiempo y presupuesto para desarrollarla, mediante planes o programas que sean dirigidos a todo el personal y principalmente a los mandos superiores que deberán saber no solo manejar la competencia, sino potenciar en sus trabajadores por medio del ejemplo y la confianza que brinde a su equipo para generar una cultura comunicacional eficiente y correcta.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Determinar la incidencia de la comunicación en el clima laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pasa.

Para determinar la incidencia de la comunicación en el clima laboral se estableció mediante los antecedentes investigativos que la comunicación es uno de los factores que forman parte del análisis del clima laboral en las organizaciones. Sabiendo que, si uno de los factores del clima laboral llegase a desequilibrarse, junto con ello el clima

laboral sufriría consecuencias directas. Además, se verifica la relación de estas variables mediante la aplicación del índice de correlación de Pearson desarrollado en el programa SPSS.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- **Fundamentar teóricamente la comunicación asertiva y el clima laboral.**

Para desarrollar este objetivo, se acudió a la modalidad bibliográfica de la investigación, cuyo objetivo es la recopilación de información de antecedentes investigativos relacionados con las variables de estudio. Para ello, se recurrió a bases de datos que contienen artículos científicos, libros, revistas, entre otras fuentes que permiten fundamentar la comunicación asertiva en la vida laboral.

- **Realizar una medición del clima laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pasa**

Para dar cumplimiento a este objetivo, se aplicó la Encuesta Genérica de Clima Laboral presentada por el Consorcio de Organizaciones privadas de promoción al desarrollo de la micro y pequeña empresa, COMEPE de Perú, que por su generalidad abarca aspectos comunes de todos los tipos de organizaciones.

- **Evidenciar la relación de la comunicación asertiva en el clima laboral.**

La investigación correlacional, permite establecer la relación que existe entre las dos variables de estudio propuesta; para ello, se realizó la medición del nivel de comunicación asertiva que maneja la institución, mediante un documento estandarizado, de igual manera se midió el clima laboral, esta información fue procesada mediante el software estadístico SPSS y se corroboró la relación y el nivel utilizando el método de correlación de Pearson. Además, que el análisis de la información recolectada fue la fundamentación para defender esta relación.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1 Materiales**

Los materiales utilizados en la presente investigación respaldan el desarrollo de esta, pues permiten acceder a bases científicas, información documental, así como el aporte del talento humano tanto del GAD Parroquial como del personal docente de la Universidad Técnica de Ambato que guiaron el proceso de investigación.

##### **2.1.1 Talento Humano**

El capital más importante para llevar a cabo cualquier objetivo o meta, sin duda es el talento humano, para el desarrollo de esta investigación, se requirió de la participación de las siguientes personas:

- Investigador
- 21 trabajadores del GAD Parroquial Pasa
- Tutor del proyecto
- Profesores Evaluadores

##### **2.1.2 Recursos Institucionales**

Los recursos institucionales, son herramientas que facilitan el desarrollo de la investigación, para el efecto, se utilizó recursos de la Universidad Técnica de Ambato, como institución de Educación Superior que desarrolla la investigación, mientras que el GAD Parroquial Pasa, es la institución beneficiaria del desarrollo de esta investigación, por lo tanto, se detalla el uso de los siguientes recursos:

##### **Universidad Técnica de Ambato:**

- Bibliotecas virtuales y bases de datos bibliográficas Scielo, Redalyc, Dialnet, Digital CSIC, Science Direct, Scopus y otras bases de reconocimiento científico como universidad y organismos nacionales e internacionales.
- Infraestructura física para tutorías y trámites propios de titulación

### **GAD Parroquial Pasa:**

- Infraestructura física para recopilación de información y realización de encuestas.

#### **2.1.3 Recursos materiales**

Los recursos materiales, corresponden a herramientas que permitieron desarrollar la investigación de una forma eficiente y facilitan este proceso; para lo cual, se determinó el uso de los siguientes recursos materiales:

- Formatos de elaboración de trabajo de titulación
- Información documental del GAD Parroquial PASA
- Recursos propios como computador, memoria USB, celular (incluye cámara de fotos)

#### **2.1.4 Recursos económicos**

Los recursos económicos, que fueron afrontados por el investigador, fueron necesarios como insumos que se requieren para el desarrollo de la investigación.

Tabla 2.

*Recursos económicos*

<b>Transporte</b>	<b>60 USD</b>
<b>Alimentación</b>	30 USD
<b>Impresiones y materiales de oficina</b>	30 USD
<b>Copias</b>	10 USD
<b>Imprevistos</b>	20 USD
<b>TOTAL</b>	<b>150 USD</b>

*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

## **2.2 Métodos**

Gonzales & Covinos, (2021) cita a Popper (1959), que menciona que el método no es fijo, puede modificarse según la finalidad del estudio o del contexto, sin embargo, todo empieza por un problema el cual debe ser identificado para poder aportar a la ciencia.

Desde este punto de vista, los métodos utilizados en la presente investigación permiten recopilar información de la fuente, procesarla para ser analizada y llegar a una conclusión.

## **2.2.1 Modalidad de la investigación**

### **2.2.1.1 Modalidad Bibliográfica**

Esta investigación se basa en fuentes documentales, es decir, en la recopilación y análisis de documentos. Como subclasificación de este tipo de investigación, encontramos la investigación bibliográfica, que consiste en explorar, revisar y analizar libros, revistas científicas, publicaciones y otros textos escritos por la comunidad científica, en forma impresa o en línea. (Escudero & Cortez, 2017)

La modalidad bibliográfica, permitió acceder a información de fuentes como libros, revistas, artículos académicos, científicos y bases de datos confiables que permitieron fundamentar la teoría de la presente investigación.

### **2.2.1.1 Modalidad de Campo**

Es el procedimiento que utiliza el método científico para adquirir nuevos conocimientos y tiene lugar en donde se produce el fenómeno de estudio. A través de la investigación de campo, es posible realizar manipulaciones controladas de una variable externa no verificada, con el fin de describir las formas, así como las causas que dan origen a una situación particular. (Escudero & Cortez, 2017)

La modalidad de campo permitió acudir al lugar en donde se realiza el estudio, de esta manera se obtuvo la información de primera mano, en la aplicación de los cuestionarios propuestos.

## **2.2.2 Enfoque de la investigación**

El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. (Hernández, 2017)

El cuantitativo se utiliza para consolidar las creencias y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población; y el cualitativo, para que el

investigador se forme creencias propias sobre el fenómeno estudiado, como lo sería un grupo de personas únicas o un proceso particular. (Hernández, 2017)

El desarrollo de la investigación está determinado por el enfoque cualitativo-cuantitativo, por un lado, el enfoque cualitativo permitió el análisis de las variables de estudio basados en investigaciones anteriores; por otro lado, el método cuantitativo permitió obtener información que se pudo cuantificar para la medición del clima laboral por medio de instrumentos que cuentan con baremos para la obtención de resultados

### **2.2.3 Nivel de la investigación**

#### **Exploratorio**

“Los estudios exploratorios se realizan cuando el investigador quiere familiarizarse con un fenómeno desconocido, todos los estudios nacen de la exploración y es el inicio para realizar investigaciones más profundas de correlación o de explicación” (Gonzales & Covinos, 2021, p.70).

El nivel exploratorio desarrollado en la presente investigación permitió al investigador relacionarse con el tema de estudio de una forma más cercana, considerando que las variables de estudio son factores subjetivos de las organizaciones que dependen del entorno en el que se desarrollen y su filosofía.

#### **Descriptivo**

Estos estudios tienen como principal función especificar las propiedades, características, perfiles de grupos, comunidades, objeto o cualquier fenómeno. Se recolectan datos de la variable de estudio y se miden (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

El nivel descriptivo, permitió determinar características específicas de las variables de estudio en el GAD Parroquial de Pasa, sabiendo que el comportamiento humano y organizacional no es igual en todas las organizaciones y como tal el clima laboral y la comunicación; además mediante el análisis, se logra describir la tendencia de un grupo de estudio.



## **Correlacional**

El propósito principal de este estudio es saber cómo se puede comportar una variable según la otra variable correlacionada. En este alcance se plantean hipótesis correlacionales, no se plantean como variables independientes o dependientes, solamente se relacionan dos variables, tampoco existe una prevalencia o importancia de alguna de las variables, no hay diferencia en los resultados si el orden de las variables cambia. (Gonzales & Covinos, 2021, p.71)

El nivel correlacional, permitió asociar las variables de estudio, explicando su vinculación; en este sentido se propone determinar la relación de la comunicación asertiva con el clima laboral.

### **2.2.4 Técnica e instrumentos**

La técnica de la encuesta se basa en un instrumento que es el cuestionario, el mismo que permitió la recolección de la información cuantitativa, para luego de forma descriptiva poder analizar los resultados obtenidos, los cuestionarios seleccionados permiten medir el nivel de asertividad de los trabajadores y el clima laboral del GAD Parroquial “Pasa”

#### **2.2.4.1 Medición Comunicación: Cuestionario de asertividad de Antonio Núñez**

Cuestionario de veinte preguntas relacionadas con asertividad, el objetivo de este cuestionario es identificar el nivel de comunicación asertiva que una persona posee, el cuestionario tiene cuatro opciones de respuesta, siendo siempre el nivel más alto de asertividad.

A cada respuesta se le asigna un puntaje, teniendo en cuenta que la asignación de puntos se otorga de la siguiente manera:

A menudo (1 punto), A veces (2 puntos), Rara vez (3 puntos), Nunca (4 puntos)

#### **Criterios de puntuación**

Una vez finalizado el cuestionario, se realiza la sumatoria de los puntos obtenidos  
20 – 25 Persona segura y asertiva en su forma de llevar las situaciones.

25 – 35 Si bien sabe ser asertivo, le beneficiaría mejorar un poco más.

35 – 50 Su comportamiento asertivo carece de constancia y debería trabajar para mejorarlo.

50 – 80 Necesita trabajar considerablemente para mejorar su asertividad.

#### **2.2.4.2 Medición Clima Laboral**

Se aplicó el cuestionario realizado por el Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa “COPEME”, cuya encuesta de clima laboral permite medir el nivel de satisfacción del personal en general.

Se realizó la aplicación de la encuesta genérica de medición de clima laboral, el mismo que cuenta con siete preguntas generales para identificar factores de satisfacción que interfieren en el clima laboral.

#### **2.2.5 Población**

La población estudio de la investigación estuvo enfocada a la totalidad de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial “Pasa” conformado por los siguientes funcionarios en cada área:

Tabla 3.

*Población Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial “Pasa”*

<b>ÁREA</b>	<b>NUMERO DE TRABAJADORES</b>
Presidencia	1
Vicepresidencia	1
Vocales	3
Secretaría – Tesorería	1
Planificación	1
Equipo Técnico de Proyecto de Protección de Niñez y Adolescencia ETI	6
Proyecto de Atención a Personas Adultas Mayores.	4
Atención a Personas con Discapacidad	1
Servicios	2
Centro de Información Turística.	1
<b>TOTAL, POBLACIÓN</b>	<b>21 servidores</b>

*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

*Fuente:* Información otorgada del GAD “Pasa”.

## 2.2.6 Plan de procesamiento de la información

### Recolección de la información

Tabla 4.

*Plan de recolección de la información*

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>RECOLECCIÓN</b>
¿Para qué?	Para identificar el nivel de asertividad de los colaboradores y medir el clima laboral del GAD Parroquial “Pasa”
¿De qué personas u objetos?	Del personal administrativo y operativo del GAD Parroquial “Pasa”.
¿Sobre qué aspectos?	Comunicación asertiva y clima laboral
¿Quién?	El investigador
¿A quiénes?	A la totalidad de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial “Pasa”
¿Dónde?	En el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial “Pasa”
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Qué técnica de recolección?	Cuestionario de asertividad de Antonio Núñez y cuestionario de Clima Laboral del “COPEME”
¿Con qué?	Cuestionarios

*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

*Fuente:* David Esteban Villagrán Quilligana

### Procesamiento de la información

Para la aplicación de los cuestionarios seleccionados, es necesario que los trabajadores se encuentren en un lugar libre de distracciones y que respondan a las preguntas con total confianza y libertad. Una vez aplicados los instrumentos se procede con la tabulación de las respuestas de acuerdo con los parámetros establecidos en cada cuestionario.

El cuestionario de asertividad cuenta de veinte preguntas, con cuatro alternativas de respuesta:

“A menudo”

- “A veces”
- “Rara vez”
- “Nunca”

A cada respuesta se le asigna una puntuación de la siguiente manera:

Tabla 5.  
*Asignación de puntaje*

“A menudo”	1 punto
“A veces”	2 puntos
“Rara vez”	3 puntos
“Nunca”	4 puntos

*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana  
*Fuente:* Cuestionario de asertividad de Antonio Núñez

Una vez finalizado el cuestionario se suman los puntos obtenidos, considerando la siguiente interpretación:

Tabla 6.  
*Interpretación de resultados*

<b>Nivel 1</b>	20 – 25 puntos	Persona segura y asertiva en su forma de llevar las situaciones.
<b>Nivel 2</b>	26 – 35 puntos	Si bien sabe ser asertivo, le beneficiaría mejorar un poco más.
<b>Nivel 3</b>	36 – 50 puntos	Su comportamiento asertivo carece de constancia y debería trabajar para mejorarlo.
<b>Nivel 4</b>	51 – 80 puntos	Necesita trabajar considerablemente para mejorar su asertividad

*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana  
*Fuente:* Cuestionario de asertividad de Antonio Núñez

Par obtener el nivel de asertividad de todos los colaboradores, se procede a consolidar la información obtenida y contabilizar el número de personas para cada nivel de asertividad y representarlo de forma gráfica.

Por otro lado, el cuestionario de clima laboral del Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa “COPEME”, está conformada por siete preguntas que miden diferentes aspectos genéricos relacionados con el clima laboral:

- Condiciones físicas del puesto de trabajo

- Gestión del tiempo y carga laboral.
- Trabajo en equipo
- Remuneración
- Remuneración social
- Liderazgo
- Satisfacción

Los resultados adquiridos son tabulados por pregunta obteniendo una percepción individual de cada uno de los aspectos presentados en el cuestionario, para luego consolidar esta información en una tabla de resultados finales y determinar si la percepción dominante de los colaboradores con respecto al clima laboral es muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo.

### CAPITULO III

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1 Análisis e interpretación de datos

#### Comunicación Asertiva

De acuerdo con el instrumento aplicado y sus recomendaciones, se realizó la aplicación del cuestionario seleccionado para identificar de forma personal el nivel de asertividad de cada colaborador y luego consolidar la información con la finalidad de identificar cuántas personas se encuentran en los diferentes niveles de asertividad alcanzados por los funcionarios del GAD Parroquial “Pasa”, y cuál es la tendencia de asertividad en la organización.

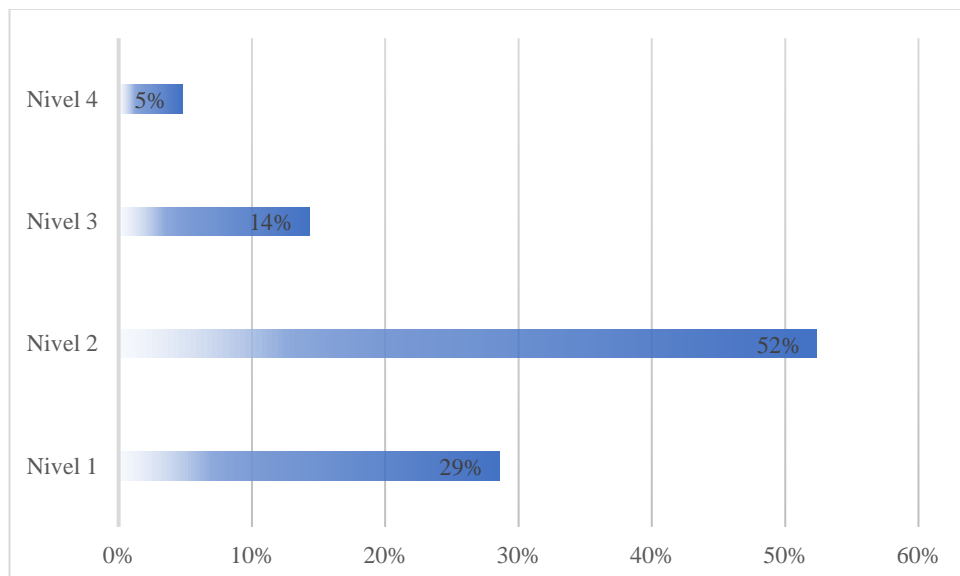
Tabla 7.  
*Resultados de asertividad*

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	20 – 25 puntos	6	29%
Nivel 2	26 – 35 puntos	11	52%
Nivel 3	36 – 50 puntos	3	14%
Nivel 4	51 – 80 puntos	1	5%
<b>Total</b>		21	100%

*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

*Fuente:* Cuestionario de asertividad de Antonio Núñez

Gráfico 1.  
*Gráfica de asertividad*



*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

*Fuente:* Cuestionario de asertividad de Antonio Núñez

## **Análisis e interpretación**

Una vez aplicado el cuestionario sobre asertividad, se identificó que el 52% del personal del GAD Parroquial “Pasa” tiene un nivel 2 de asertividad, lo que de acuerdo con la interpretación del cuestionario menciona que las personas que se encuentran en el nivel 2 de asertividad demuestran que son asertivos, pero que les beneficiaría ser un poco más asertivos, esto considerado que según Ravina, et. al, (2019) la conducta de comunicación asertiva es fundamentalmente un hábito operativo que sirve para mantener buenos niveles de interrelaciones dentro de cualquier espacio social; pero no solamente afecta al emisor en conseguir una mayor habilidad comunicacional de sus ideas, sentimientos, emociones u opiniones, sino también a los interlocutores: frena o desarma a la persona que agrede y aclara equívocos, a la vez que la relación dialógica se mantiene en niveles de cordialidad. (p.45)

Por lo tanto alcanzar un nivel superior de asertividad no es de beneficio único para el trabajador sino también para la organización que alcanza la resolución de conflictos a manera de avanzar en las metas propuestas y no como un estancamiento para los proyectos empresariales. En segundo lugar, el 29% de los colaboradores alcanzaron un nivel 1 de asertividad, que corresponde al máximo nivel de asertividad de una persona, este porcentaje corresponde a 6 personas que de acuerdo con la interpretación del cuestionario se caracterizan por ser personas seguras y asertivas en su forma de llevar las situaciones.

Es menester recalcar que la finalidad de la asertividad comunicativa no es lograr «por arte de magia» que los demás estén de acuerdo con nuestras opiniones, ni mucho menos convencer a todos de hacer siempre lo que queramos, sino crear un espacio de negociación mutua en la que nuestro interlocutor conozca nuestros deseos, a la vez que nosotros podemos entender los del otro (empatía). (Ravina, et. al, 2019, p. 46)

Por lo tanto, el objetivo es impulsar al resto de colaboradores que su nivel de asertividad se encuentran en niveles 3 y 4 a mejorar su constancia y adquirir esta habilidad blanda de la comunicación, por sus beneficios personales y organizacionales ya mencionados anteriormente.

## Medición del Clima Laboral

La realización de la medición del clima laboral se enmarcó de acuerdo con el cuestionario seleccionado para la presente investigación, por lo que de forma anónima, todos los colaboradores dieron contestación a las siete preguntas genéricas que permiten identificar el estado del clima laboral de entre las cinco opciones presentados: muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo.

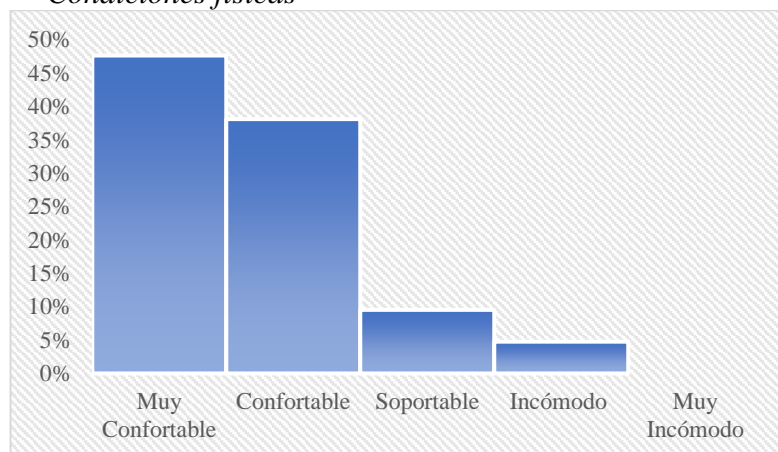
### 1. En relación con las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) usted considera que éste es:

Tabla 8.  
*Condiciones físicas*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Confortable	10	48%
Confortable	8	38%
Soportable	2	10%
Incómodo	1	5%
Muy Incómodo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana  
*Fuente:* Cuestionario de Clima Laboral “COPEME”

Gráfico 2.  
*Condiciones físicas*



*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana  
*Fuente:* Cuestionario de Clima Laboral “COPEME”



## **Análisis e interpretación**

Esta pregunta refiere a la percepción de los colaboradores con respecto a las condiciones físicas del lugar en donde desempeñan sus labores diarias, obteniendo como resultado que el 48% de los encuestados que corresponden a 10 colaboradores mencionaron que se sienten muy confortables en sus puestos de trabajo en lo que respecta a iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.; otro 38% que corresponden a 8 trabajadores mencionados que las condiciones son confortables, únicamente mencionaron al momento de la aplicación del cuestionario que por el sector en donde se encuentra ubicado el GAD Parroquial, la temperatura en ocasiones es muy baja, pero que se han acostumbrado utilizar ropas térmicas y otras prendas que les ayuden ante este factor. Dos personas que representan el 10% de los funcionarios mencionaron que las condiciones son soportables y una persona mencionó que las condiciones físicas de su puesto de trabajo son incómodas.

Cercado, et.al, (2021), menciona que es importante que las condiciones laborales actuales brinden seguridad a los empleados ya que las empresas tienen obligación de cuidar la salud mental y física de sus integrantes para el buen funcionamiento de esta, el poco interés y aplicación de estas normas de seguridad pueden causar enfermedades y pérdidas humanas en el caso más grave. (p.70)

Los factores físicos del puesto de trabajo es parte de la ergonomía que tiene como fin ayudar a que los empleados realicen sus actividades laborales de forma satisfactoria salvaguardando su bienestar físico, mental y su salud; pero ¿qué relación tiene el puesto de trabajo con el clima laboral?, un espacio de trabajo satisfactorio permite que las personas puedan rendir de mejor manera, aumentar sus capacidades y mejorar el desempeño de sus actividades, además que la satisfacción de los colaboradores se plasma en la actitud que muestra a las demás personas y por ende en la actitud que pone para realizar su trabajo.

De acuerdo con los resultados obtenidos, una gran mayoría de trabajadores del GAD Parroquial “Pasa” se sienten confortables y muy confortables con los factores físicos de su puesto de trabajo, no obstante es importante identificar aquellos factores que generan insatisfacción en el reducido número de colaboradores que se encuentran incómodos en sus espacios laborales.

## 2. Usted tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual:

Tabla 9.

### *Gestión del tiempo y carga laboral*

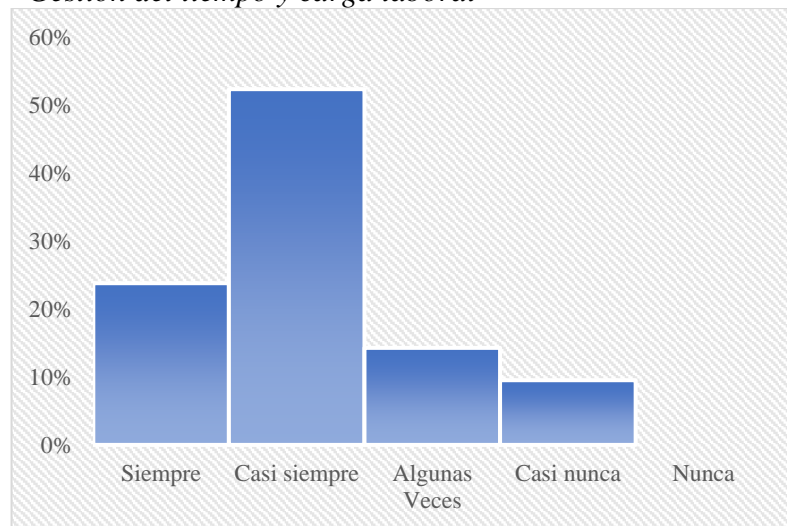
<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	5	24%
Casi siempre	11	52%
Algunas Veces	3	14%
Casi nunca	2	10%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

*Fuente:* Cuestionario de Clima Laboral “COPEME”

Gráfico 3.

### *Gestión del tiempo y carga laboral*



*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

*Fuente:* Cuestionario de Clima Laboral “COPEME”

## **Análisis e interpretación**

Este ítem hace referencia a la carga laboral que tiene los trabajadores en relación con la gestión del tiempo y el plazo asignado para cumplir con sus tareas, con este antecedente, se puede identificar que el 52% de los encuestados que corresponden a 11 personas mencionaron que casi siempre tienen suficiente tiempo para realizar un trabajo, otro 24% que corresponden a 5 colaboradores mencionaron que siempre cuentan con tiempo suficiente, mientras que el 14% mencionó que algunas veces y 2 personas que representan el 10% de la población mencionó que casi nunca cuentan con el tiempo suficiente para la realización de las tareas asignadas.

De forma general, la mayoría de los encuestados demostraron que la carga laboral es manejable en el tiempo asignado para cumplir con sus actividades, pero un respetable porcentaje de los colaboradores perciben que su carga laboral es más fuerte de lo que pueden cumplir en un tiempo determinado, ante ello es importante mencionar que existen varias alternativas de solución que no se enmarca únicamente en la contratación de más personal, sino existen otras alternativas como ofrecer mayor capacitación, sistematizar procesos, ayudar a gestionar el tiempo de los trabajadores mediante herramientas tecnológicas, entre otros.

Es importante manejar la carga laboral dentro del clima laboral, por las implicaciones que tiene en el desarrollo de sus actividades, es decir que una persona que presente sobrecarga laboral, puede expresar su insatisfacción con acciones como ansiedad, irritabilidad, entre otras conductas que afectan al clima organizacional; la sobrecarga laboral es conocido como Síndrome de Burnout que según, Castilla, et.al, (2021) es una patología psicosocial que afecta la productividad del trabajador y su salud física y mental, entre las variables que conllevan a esta situación se encuentran la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo familiar y social y el no contar con estrategias personales de afrontamiento (p. 175).

Por lo expuesto, es menester identificar a las dos personas que han mencionado que el tiempo no es suficiente para el cumplimiento de sus tareas, con la finalidad de realizar un estudio a su puesto de trabajo e identificar si se encuentran afectadas por sobrecarga laboral y según ello aplicar una alternativa de solución de las anteriormente mencionadas, de esta manera se reducen las afectaciones al clima laboral como beneficio secundario.

**3. ¿Está usted de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas?**

Tabla 10.

*Trabajo en equipo*

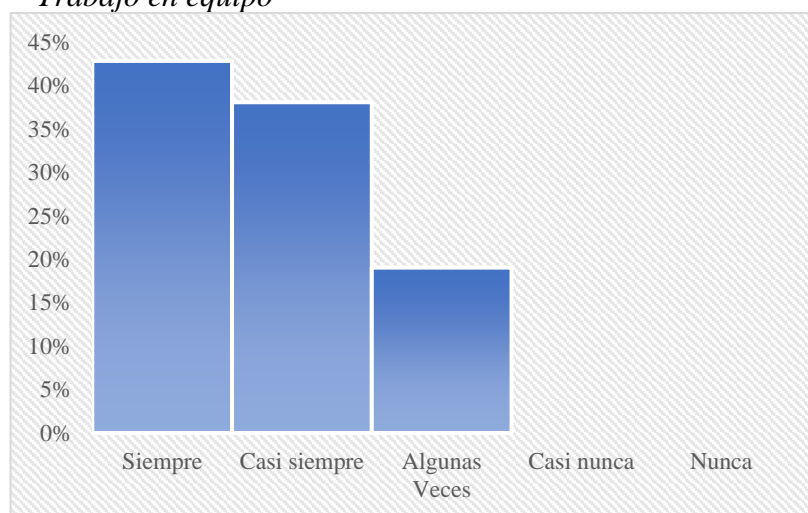
<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	9	43%
Casi siempre	8	38%
Algunas Veces	4	19%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

*Fuente:* Cuestionario de Clima Laboral “COPEME”

Gráfico 4.

*Trabajo en equipo*



*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

*Fuente:* Cuestionario de Clima Laboral “COPEME”

**Análisis e interpretación**

Este ítem se relaciona con la gestión del departamento y el trabajo en equipo para el cumplimiento de metas comunes, en este sentido, los resultados demuestran que el 43% de los colaboradores que corresponden a 9 personas mencionaron que siempre están de acuerdo en la manera en cómo se gestiona su departamento para el cumplimiento de metas, mientras que el 38% que corresponde a 8 colaboradores mencionaron que casi siempre, y las 4 personas restantes que representan el 19% de la población encuestada mencionaron que algunas veces se encuentran satisfechos con esta gestión.

El desarrollo del trabajo en equipo se logra cuando los miembros de un grupo de trabajo se encuentran laborando por un mismo objetivo y visión, bajo el liderazgo de una persona que promueve la colaboración y delega actividades de acuerdo con las capacidades de cada uno de los miembros de su equipo con la finalidad de alcanzar las metas propuestas en el menor tiempo posible, y con el uso de menos recursos.

El saber trabajar en equipo y llevar buenas relaciones interpersonales dentro de las organizaciones es indispensable para un clima laboral sano, y cuando se habla de trabajo en equipo surge también el término sinergia que para Villegas, (2022) la sinergia es el resultado obtenido del esfuerzo realizado en conjunto, cabe recalcar que la sinergia en las organizaciones tiene un valor muy importante ya que aporta beneficios y proporciona una mayor integración entre los grupos de trabajo lo que favorece al logro de las metas y objetivos de la organización previamente establecidas, por el contrario la falta de sinergia en la organización dificulta el desarrollo de los miembros del grupo de trabajo y nos permite alcanzar las metas propuestas por la organización (p.12).

De tal manera que, los beneficios de un buen trabajo en equipo se pueden evidenciar de primera mano en el clima laboral del departamento, incluso en la organización porque el trabajo en equipo llega a ser una conducta ejemplar para otras unidades laborales.

#### 4. ¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?

Tabla 11.

##### Remuneración

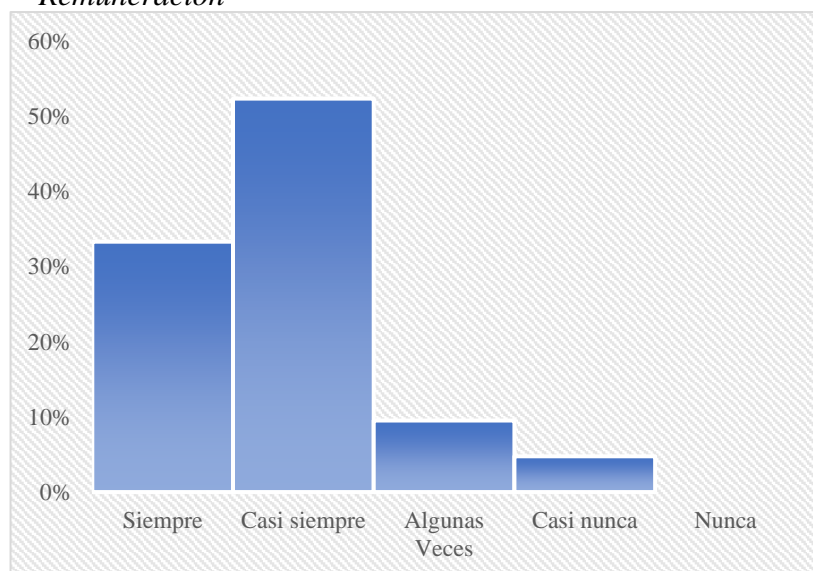
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	33%
Casi siempre	11	52%
Algunas Veces	2	10%
Casi nunca	1	5%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

*Fuente:* Cuestionario de Clima Laboral “COPEME”

Gráfico 5.

##### Remuneración



*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

*Fuente:* Cuestionario de Clima Laboral “COPEME”

### Análisis e interpretación

El presente ítem hace referencia al reconocimiento salarial en relación con las actividades asignadas, al respecto el 52% de los funcionarios del GAD Parroquial “Pasa” mencionaron que casi siempre consideran que reciben una justa retribución económica por las labores desempeñadas, un 33% que corresponde a 7 personas contestaron que siempre consideran que su remuneración económica es justa por sus actividades, el 10% mencionó que algunas veces consideran que su remuneración es justa y el 5% restante considera que casi nunca su remuneración es justa.

Al respecto, es importante conocer que las remuneraciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales del Ecuador son determinados mediante el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2015-0169, del ministerio de trabajo en donde se establecen los techos remunerativos para los servidores públicos de estas organizaciones, en lo que respecta a denominaciones de presidente/a, secretario/a y tesorero/a; en lo respecta al resto de funcionarios, es importante mencionar que son contratados con presupuesto del GAD bajo contratación por servicios ocasionales y por proyectos.

De esta manera se puede identificar que la realidad remunerativa de los colaboradores es variedad, algunos responden al presupuesto asignado por el estado para el GAD, otros según lo establecido por el ministerio de trabajo y otros designado por proyectos presentados y aprobados a la Secretaría Nacional de Planificación del Ecuador, por esta razón es que los resultados presentados son variados y no reflejan una unanimidad en criterios, no obstante es importante saber que las preguntas presentadas responden a la percepción del colaborador.

La diversidad de remuneraciones en el clima laboral, puede llegar a afectar la relación entre los compañeros cuando éstos reflejan injusticia en la asignación de actividades o la dificultad de las tareas, es decir que cuando un colaborador que realiza actividades de gran complejidad y de responsabilidad, pero es remunerado de igual o menor manera que el de un trabajador con menos tareas de menor complejidad y responsabilidad, suele percibirse este malestar entre los trabajadores afectando a las relaciones laborales y por ende al clima laboral.

**5. ¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?**

Tabla 12.

*Remuneración social*

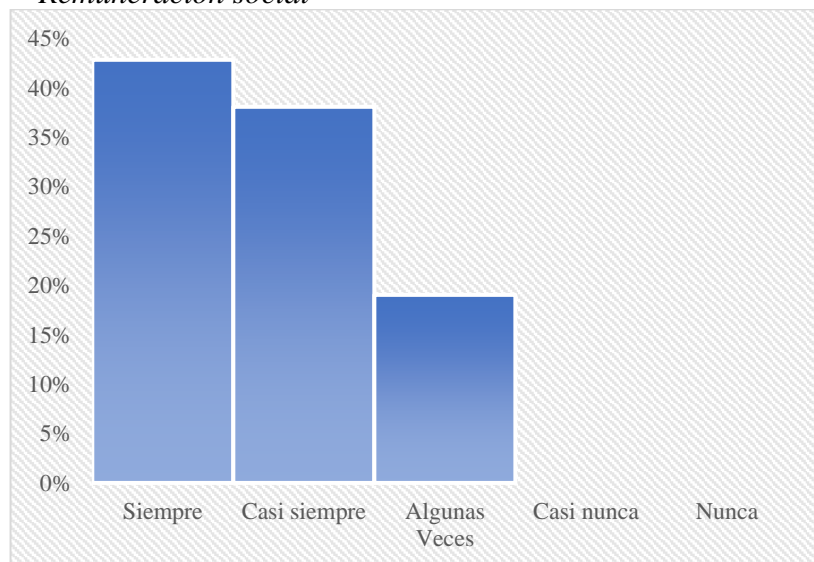
<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	9	43%
Casi siempre	8	38%
Algunas Veces	4	19%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

*Fuente:* Cuestionario de Clima Laboral “COPEME”

Gráfico 6.

*Remuneración social*



*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

*Fuente:* Cuestionario de Clima Laboral “COPEME”

**Análisis e interpretación**

Este ítem, a diferencia del ítem anterior refiere a la remuneración recibida en comparación las remuneraciones recibidas en su entorno social, en tal virtud, el 43% de los encuestados que corresponden a 9 trabajadores del GAD Parroquial “Pasa” mencionaron que siempre consideran que su remuneración está por encima de la media del entorno social, el 38% que corresponde 8 personas mencionaron que casi siempre, mientras que el 19% restante mencionaron que algunas veces.



Los resultados obtenidos de esta pregunta, nos permite inferir que los salarios de los funcionarios del GAD Parroquial “Pasa” son de cierta manera mejores de los que perciben comúnmente empleados privados en la parroquia; para realizar la comparación, de acuerdo con el Ministerio de Trabajo, se fijó para el año 2022 el salario básico unificado que corresponde a US\$ 425.00 mensuales (cuatrocientos veinticinco dólares de los Estados Unidos de América) y según el acuerdo ministerial Nro. MDT-2015-0169, la remuneración menor que pueden recibir los miembros de los Gobiernos Autónomos Descentralizados parroquiales del Ecuador corresponde a los GAD con presupuesto menor a 150.000 que sus secretarios/tesoreros percibirían US\$675.00, mientras que el techo para un GAD con mayor presupuesto puede recibir hasta US\$ 817.00.

Por esta razón, se puede identificar que la comparación con los sueldos privados que pueden percibir los habitantes de la parroquia “Pasa” es menor a la que reciben los funcionarios del GAD Parroquial, este ítem se relaciona con el clima laboral pues representa el reconocimiento social que puede tener el trabajar en una organización que percibe mayores beneficios, desde otro punto de vista, se puede hablar de sentido de pertenencia que tienen los colaboradores con la organización por el reconocimiento social que otorga laborar en esta institución pública. Este sentir beneficia al clima laboral pues permite a los colaboradores valorar la oportunidad de trabajar en un lugar que es mejor reconocido que los de su entorno social.

**6. Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?**

Tabla 13.

*Liderazgo*

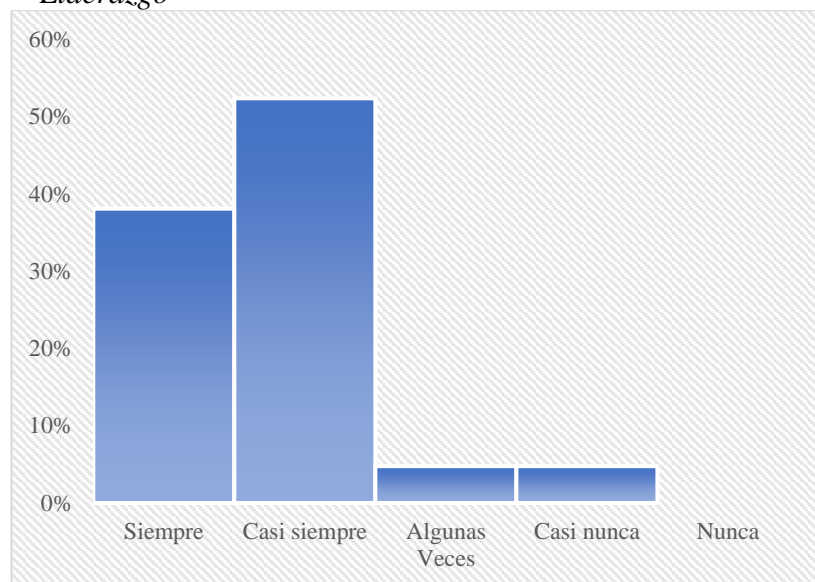
<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	8	38%
Casi siempre	11	52%
Algunas Veces	1	5%
Casi nunca	1	5%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

*Fuente:* Cuestionario de Clima Laboral “COPEME”

Gráfico 7.

*Liderazgo*



*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

*Fuente:* Cuestionario de Clima Laboral “COPEME”

**Análisis e interpretación**

El 52% de los encuestados que corresponden a 11 trabajadores del GAD Parroquial “Pasa” mencionaron que casi siempre su jefe inmediato tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones sobre cómo llevar a cabo sus funciones, otro 38% que corresponde a 8 personas mencionaron que su jefe siempre presenta esa actitud abierta, mientras que un 5% que es una persona mencionó

que algunas veces y otra persona que también representa el 5% mencionó que casi nunca.

La capacidad de liderazgo de los jefes no se basa únicamente en delegar y dar órdenes sino en contribuir al desarrollo de su equipo e identificar las potencialidades de sus súbditos, para ello es menester que el líder pueda escuchar a su equipo y optar por una actitud respetuosa que considera el pensamiento de sus colaboradores como opciones para resolver conflictos o generar nuevos proyectos.

El liderazgo directivo se dice de las personas o líderes que guían, enseñan tienen una manera particular de dirigir una institución u organización y ayudan a la obtención de buenos resultados. Es aquella persona que en principio solicita la opinión de sus subordinados y da instrucciones detalladas de cómo, cuándo y dónde deben llevar a cabo una tarea específica para solucionar un problema. (Simbron & Sanacria , 2020, p.63)

Cuando los empleados reconocen un buen liderazgo por parte de sus superiores, les es fácil acoplarse a la visión empresarial, alcanzar sus metas y trabajar en equipo, esto debido a que un buen líder genera ese ambiente de confianza y respeto en sus colaboradores, beneficiando al clima laboral de forma directa. Por esta razón, el liderazgo es uno de los factores determinantes para el clima laboral, porque es la autoridad quien analiza el clima de su espacio de trabajo y genera estrategias para mejorar la relación de su equipo de trabajo, como consecuencia obtener mejores resultados.

## 7. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por trabajar en la organización?

Tabla 14.

### Satisfacción

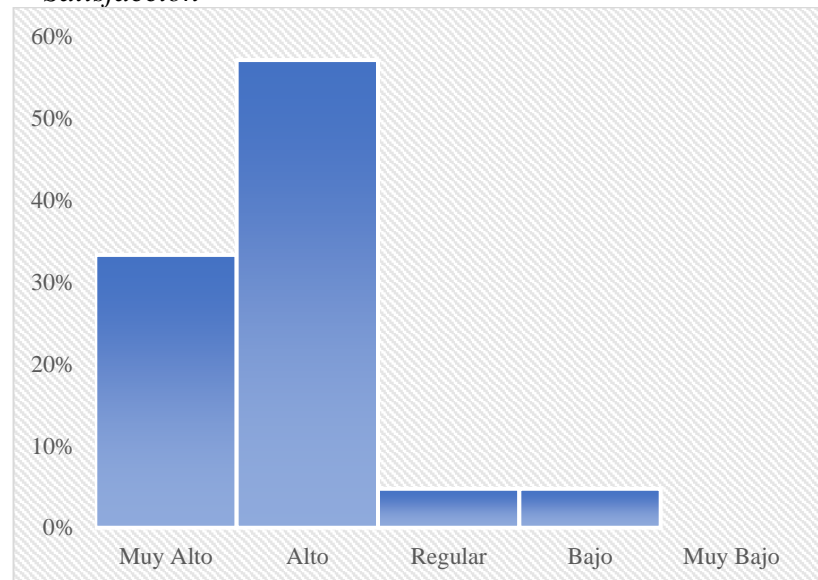
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Alto	7	33%
Alto	12	57%
Regular	1	5%
Bajo	1	5%
Muy Bajo	0	0%
TOTAL	21	100%

*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

*Fuente:* Cuestionario de Clima Laboral “COPEME”

Gráfico 8.

### Satisfacción



*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

*Fuente:* Cuestionario de Clima Laboral “COPEME”

### Análisis e interpretación

De manera general, este ítem busca identificar el nivel de satisfacción de los funcionarios del GAD Parroquial “Pasa”, por lo que el 57% de los encuestados que representan a 12 trabajadores mencionaron que su nivel de satisfacción es alto, otro 33% que corresponde a 7 personas mencionaron que su nivel de satisfacción es muy alto, mientras que 1 persona que representa el 5% mencionó que nivel de satisfacción es regular y otra persona más mencionó que su nivel de satisfacción es bajo.

Respecto a la satisfacción laboral, Pedraza, (2018) mencionó que “es una variable relevante en el estudio de las organizaciones, porque se estima que refleja de manera importante el estado de bienestar del empleado con su trabajo”, por lo tanto, se estima además el impacto que tiene el bienestar del funcionario en el ambiente de la empresa, esto considerando que si un trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo adquiere una actitud positiva y eso se transmite a sus compañeros de trabajo, lo mismo ocurre en la contraposición, es decir que si una persona no se encuentra satisfecha con su trabajo, lo más probable es que genere malestar y con ello actitudes negativas que pueden ser transmitidas a sus compañeros de trabajo.

Por lo expuesto, es importante identificar, de acuerdo con los resultados, a las dos personas que ante su percepción su nivel de satisfacción laboral es regular y malo, realizar un diagnóstico más minucioso sobre las causas de su insatisfacción que pueden ser extrínsecas o intrínsecas y con ello generar alternativas de solución para mejorar este factor, que puede darse por múltiples razones, como por ejemplo, sobre calificación del puesto de trabajo, estrés, sobrecarga laboral, inestabilidad laboral, salarios no equitativos, falta de planes de carrera, inseguridad, entre otros.

## Resultados Generales

Con los resultados obtenidos de todos los ítems evaluados, se realiza una consolidación para identificar la percepción general de los colaboradores con respecto al clima laboral del GAD Parroquial “Pasa”, por lo que se presentan los resultados en la siguiente tabla y gráfico:

### Percepción del clima laboral

Tabla 15.

*Percepción del clima laboral*

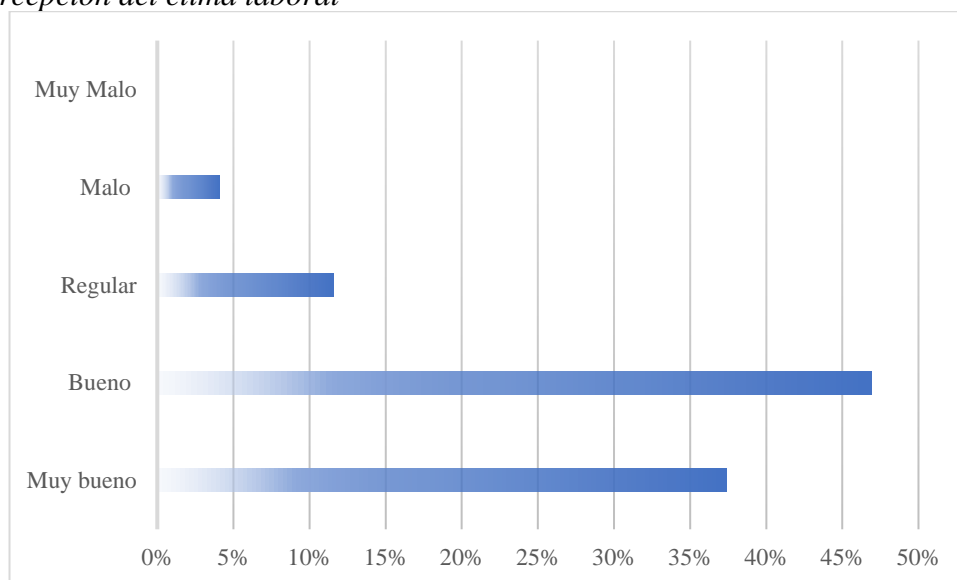
CLIMA LABORAL	Ítem 1	Ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	Resultados generales	Percepción
Muy bueno	10	5	9	7	9	8	7	8	37%
Bueno	8	11	8	11	8	11	12	10	47%
Regular	2	3	4	2	4	1	1	2	12%
Malo	1	2	0	1	0	1	1	1	4%
Muy Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>Totales</b>								21	100%

*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

*Fuente:* Cuestionario de Clima Laboral “COPEME”

Gráfico 9.

*Percepción del clima laboral*



*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

*Fuente:* Cuestionario de Clima Laboral “COPEME”

### **Análisis e interpretación**

De forma general, los resultados demuestran que el clima laboral del GAD Parroquial “Pasa” es bueno, con un 45% de aceptación, a ello se puede sumar el otro 35% de los colaboradores que consideran que el clima laboral es muy bueno, lo que representa un buen estado de la organización en relación con los factores analizados en el presente cuestionario, no obstante es importante señalar al 12% y 4% de los colaboradores que corresponde a una cantidad significativa de 3 personas que consideran que el clima laboral es regular e incluso malo.

Con estos resultados, el presidente del GAD Parroquial puede incentivar a su personal para mejorar el clima el laboral, y a manera de recomendación se puede identificar a las personas que no se encuentran satisfechos en la organización con la finalidad de realizar un análisis más exhaustivo e identificar aquellos factores que inciden en su insatisfacción, el objetivo siempre será mejorar y no buscar alternativas drásticas que puedan afectar a los colaboradores como sanciones o desvinculación.

### **3.2. Verificación de la hipótesis**

Para la verificación de la hipótesis se utilizaron los ítems de los cuestionarios estandarizados utilizados en la presente investigación:

- Cuestionario de asertividad de Antonio Núñez
- Cuestionario de Clima Laboral del “COPEME”

#### **3.2.1 Planteamiento de la Hipótesis**

##### **HIPÓTESIS NULA**

**H<sub>0</sub>:** La comunicación asertiva NO incide en el clima laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial “Pasa”.

##### **HIPOTESIS ALTERNATIVA**

**H<sub>1</sub>:** La comunicación asertiva SI incide en el clima laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial “Pasa”.

### 3.2.2 Análisis correlacional

#### Interpretación de valor estadístico r de Pearson

**SI**, el valor de sig. bilateral, es mayor a 0,1 se acepta la hipótesis nula que menciona: La comunicación asertiva NO incide en el clima laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial “Pasa”.

**SI**, el valor de sig. bilateral, es menor a 0,1, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: La comunicación asertiva SI incide en el clima laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial “Pasa”.

Al determinar la correlación, se establece además el grado de correlación existente entre las variables, para lo cual se debe ubicar el valor r de Pearson en la siguiente tabla:

Tabla 16.  
*Tipo de Correlación de Pearson*

Valor de r	Tipo de Correlación
1	Correlación perfecta
$0{,}8 < r < 1$	Correlación muy alta
$0{,}6 < r < 0{,}8$	Correlación alta
$0{,}4 < r < 0{,}6$	Correlación moderada
$0{,}2 < r < 0{,}4$	Correlación baja
$0 < r < 0{,}2$	Correlación muy baja
0	Correlación nula

*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

*Fuente.* Adaptación, correlación Pearson.

Mediante el uso del programa estadístico SPSS, se ingresaron los datos de las respuestas obtenidas en la aplicación de los instrumentos de medición de comunicación asertiva y clima laboral, para luego de ser procesados se obtiene el valor r de Pearson, obteniendo los siguientes resultados:



Tabla 17.  
*Correlación de Pearson*

		<b>Correlaciones</b>	
		COMUNICACIÓN ASERTIVA	CLIMA LABORAL
COMUNICACIÓN ASERTIVA	Correlación de Pearson	1	,947**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	21	21
CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	,947**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	21	21

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Elaborado por:* David Esteban Villagrán Quilligana

*Fuente:* Programa estadístico SPSS.

### **Decisión Estadística**

El valor Sig. (Bilateral) es de 0,000 que se encuentra por debajo de 0,01 requerido, lo que demuestra que existe correlación entre las dos variables. Además, el valor del estadístico r de Pearson es de **0,947**, determina el nivel de correlación, alcanzando un nivel **muy significativo**, por lo que se puede afirmar con el **99%** de confianza, que en el ámbito de estudio hay una **correlación positiva muy fuerte** entre las variables comunicación asertiva y clima laboral.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que menciona: La comunicación asertiva SI incide en el clima laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial “Pasa”.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

Se fundamentó aspectos relevantes de la comunicación asertiva y el clima laboral, en donde se identificó los diferentes estilos de comunicación, y se determinó que la comunicación asertiva es el equilibrio entre el estilo pasivo y el estilo agresivo de la comunicación. Y, con respecto al clima laboral, se estudiaron los factores subjetivos y objetivos que inciden en el clima laboral, como la autonomía, participación, liderazgo, comunicación, condiciones físicas y prevención de riesgos laborales, política salarial, diseño del puesto de trabajo y procesos.

Para el desarrollo de la investigación se aplicaron instrumentos estandarizados para realizar una medición del clima laboral y de la comunicación asertiva en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pasa, el resultado obtenido con respecto a la asertividad fue un “nivel 2” que representa asertividad puede ser mejorada, lo que es bastante bueno para la organización. En la medición del clima laboral se obtuvo un resultado “bueno”, lo que representa la percepción de los funcionarios de satisfacción con los factores medidos en el cuestionario como son, condiciones físicas del puesto de trabajo, carga laboral y gestión del tiempo, trabajo en equipo, liderazgo, remuneración, reconocimiento y satisfacción,

Se determinó que la comunicación asertiva sí incide en el clima laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pasa, por dos razones, en primer lugar, el estudio de los antecedentes investigativos permitió conocer que uno de los factores del clima laboral es la comunicación, por lo que la relación es íntima entre las dos variables, es decir que una comunicación deficiente o quebrantada tiene la capacidad de afectar al clima laboral de una organización, generando conflictos, suposiciones y malos entendidos. Por otro lado, se determinó la incidencia de estas dos variables mediante la aplicación de la herramienta estadística  $\chi^2$  de Pearson desarrollado en el programa SPSS, se determinó la correlación obteniendo un valor de significancia (Bilateral) de 0,000 por debajo del 0.1 requerido, además el nivel de

correlación proporcionó un nivel coeficiente de 0,947 que determinó una correlación positiva muy fuerte.

## **4.2 Recomendaciones**

A pesar de que los resultados obtenidos son buenos, o medio alto, se recomienda que la organización pueda mejorar la comunicación asertiva en sus colaboradores por medio de capacitaciones, talleres, infografías y sobre todo dando refuerzo al liderazgo departamental para que identifique las personas que trabajan consigo que requieran un acompañamiento permanente para generar cambios actitudinales y desarrollo en este aspecto.

La comunicación asertiva fue uno de los factores del clima laboral que se desarrolló en esta investigación, no obstante, se recomienda que se puedan analizar los demás aspectos del clima laboral para así tener una mejora integral y que otorgue resultados más eficientes.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aldás, F. (2013). *Cultura Organizacional y su incidencia en el volumen de ventas en la empresa "COMERCIAL V&M" en la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Alles, M. (2016). *Diccionario de Competencias*. México. Obtenido de <http://www.ulasalle.edu.bo/es/images/ulasalle/postgrado/geastioncapitalhumano2016/modulo9/DICCIONARIO.pdf>
- Almengor, S. (2021). Estrategias para el desarrollo del capital humano con base en la comunicación asertiva y el traajo en equipo. *Saberes*, 58-74. Obtenido de [https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes\\_apudep](https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep)
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Uned.
- Carlos, M. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Neiva: Universidad Surcolombiana.
- Castilla, S., Colihuil, R., Bruneau, J., & Lagos, R. (2021). Carga laboral y efectos en la calidad de vida de docentes universitarios y de enseñanza media. *Revista de Ciencias Sociales y humanidades Chakiñan*, 166-179.
- Cercado, M., Chinga , G., & Soledispa, X. (2021). Riesgos Ergonómicos asociados al puesto de trabajo del personal administrativo. *Revista Publicando*, 69-81. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8118323>
- Cerón, C. (2006). *Metodologías de la investigación social*. Santiago: LOM Ediciones.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. México: Ediciones McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Ediciones McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill .
- Corrales Pérez, A., Quijano León, N. K., & Góngora Coronado, E. A. (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. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>

Cota Luevano, J. (2017). Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato tecnológico de CD Obregón, Sonora. *Ciencias Administrativas - Revista Digital*(10), 39-45. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5116/511653854004/html/#gf1>

Domínguez, L., Ramírez, A., & García, A. (2013). El Clima Organizacional como elemento del Compromiso Organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419>

ECUADOR, C. D. (2008).

Egas, E., & Yance, K. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil. *Espacios*, 39(24), 20. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>

Escudero, C., & Cortez, L. (2017). *Técnicas y Métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala: UTMACH.

Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: Editorial UOC.

Gómez, E. (2021). *Seminario de comunicación asertiva para favorecer el clima laboral en una empresa privada dedicada a la construcción*. Monterrey: Proyecto de Maestría. Tecnológico de Monterrey.

Gonzales, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: Enfoques consulting EIRL.

Hernandez, R. (2017). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México: Mc Graw Hill.

Jara, J. (2021). *Comunicación Asertiva y Clima Laboral en Docentes Peruanos*. Lima: Tesis de Grado. Universidad César Vallejo.

- Lara, L. (2021). La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas. *Sinergia académica*, 41-70. doi:<https://doi.org/10.51736/sa.v4i1.50>
- Lesmes, A., Barrientos-Monsalve, E., & Cordero, M. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(1), 147-153. Obtenido de <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1657/1847>
- López, L. (2015). *77 Claves de Comunicación Asertiva*. Medellín: Casa Editorial Eliprovox.
- Martínez, A., Cornelio, R., & Suárez, A. (2021). Comunicación Asertiva para Mejorar el Clima Laboral en las Organizaciones Públicas. *Hitos de Ciencias Economico Administrativas*, 276-293.
- Montes de Oca, J. (2016). Comunicación asertiva y trabajo en equipo: Resultados de un programa de intervención en los supervisores de una empresa. *Propósitos y Representaciones*, 2(2), 121-196. doi:<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2014>
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista lasallista de investigación*, 90-101. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlsi/v15n1/1794-4449-rlsi-15-01-90.pdf>
- Ravina, R., Bayardo, L., & Núñez, E. (2019). *Happinest Management and creativity in the XXI Century*. Comares: Comares SL.
- Rodríguez, L. (2019). Comunicación Asertiva. *Academia*, 80-82.
- Rodríguez-Fernández, L., & Vázquez-Sande, P. (2019). Retos y perspectivas en la comunicación organizacional. *El profesional de la información*, 5(28), 1-7. Obtenido de <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2019.sep.01/45135>

- Ruiz, M. (2018). *La comunicación asertiva y la inteligencia emocional para mejorar el clima laboral en la empresa Junta de Usuarios Chancay Lambayeque*. Lambayeque: Tesis de maestría. Universidad Nacional "Pedro Riuz Gallo".
- Simbron, S., & Sanabria, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 59-83. Obtenido de <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/295/353>
- Trabajo, M. d. (2018). Norma Técnica para la medición de clima laboral y cultura organizacional del servicio público. Ecuador.
- Villegas, Y. (2022). *Sinergia departamental en el GAD Parroquial de Ricaurte*. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Zepeda, L. (2014). *Los estilos de comunicación organizacional más utilizados por el departamento de recursos humanos en una empresa dedicada a la comercialización de productos de consumo masivo en ciudad Guatemala*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.