



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“La Asertividad y el Clima Laboral en la Empresa HIDROSIERRA S.A en el  
Cantón Baños. Tungurahua”**

**Trabajo de Titulación para optar al título de LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**Autor:**

**Franco Ilbay Tatiana Lizbeth**

**Tutor:**

**Ing. René Abdón Basantes Avalos. PhD.**

**Riobamba, Ecuador. 2023**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Tatiana Lizbeth Franco Ilbay, con cédula de ciudadanía 1890548719-4, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: “La Asertividad y el Clima Laboral en la Empresa HIDROSIERRA S.A en el Cantón Baños. Tungurahua”, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 25 de octubre de 2023.



Tatiana Lizbeth Franco Ilbay

C.I:180548719-4

## **DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR**

Quien suscribe, Ing. René Abdón Basantes Avalos PhD catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: “La Asertividad y el Clima Laboral de la Empresa HIDROSIERRA S.A en el Cantón Baños. Tungurahua”, bajo la autoría de Tatiana Lizbeth Franco Ilbay; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 25 días del mes de octubre de 2023.



Ing. René Abdón Basantes Avalos PhD.

C.I: 0601737679

## **CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “La Asertividad y el Clima Laboral de la Empresa HIDROSIERRA S.A en el Cantón Baños. Tungurahua” por Tatiana Lizbeth Franco Ilbay, con cédula de identidad número 180548719-4, bajo la tutoría de PhD. René Abdón Basantes Avalos; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 25 de octubre de 2023

Francisco Pérez. PhD  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**



---

Dr. Alexander Vinueza. PhD  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



---

Gilma Uquillas. Mgs  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



---



## CERTIFICADO ANTIPLAGIO

# CERTIFICACIÓN

Que, **FRANCO ILBAY TATIANA LIZBETH** con CC: **1805487194**, estudiante de la Carrera **ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, Facultad de **CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**LA ASERTIIDAD Y EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA HIDROSIERRA S.A EN EL CANTON BAÑOS. TUNGURAGUA**", cumple con el 10 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 18 de octubre de 2023



Firmado electrónicamente por:  
**RENE ABDON BASANTES  
AVALOS**

---

Ing. René Basantes. A. PhD  
**TUTOR**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto de investigación va dedicado especialmente a mi madre Cecilia Ilbay quien ha sabido guiarme, cuidarme, apoyarme y motivarme en cada momento, a mis abuelos José Ilbay y Clemencia Bonilla por el apoyo y la confianza incondicional que han tenido hacia mí en el transcurso de mi carrera.

Dedico también a todas las personas que han estado junto a mí apoyándome y dándome consejos con la finalidad de que termine mi carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme salud, sabiduría, vida y la dicha de poder estudiar la carrera de Administración de empresas y poder cumplir unos de mis sueños de infancia.

A la Universidad por permitirme convertirme en una profesional con ayuda de los docentes, ya que han sabido guiarme en todo mi proceso profesional impartiendo todos sus conocimientos, especialmente agradezco a mi tutor Ing. René Basantes el cual me ha dirigido y apoyado para poder culminar con mi proyecto de investigación.

Finalmente agradezco a la empresa HIDROSIERRA S.A ubicada en la Ciudad de Baños de Agua Santa por darme la confianza y permitirme realizar mi trabajo de titulación dentro de su institución.

## ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUDITORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I.....	17
INTRODUCCION.....	17
1. PLAMTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	18
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.2 OBJETIVOS .....	19
1.2.1 GENERAL .....	19
1.2.2 ESPECÍFICOS .....	19
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	20
CAPÍTULO II.....	21
2. ESTADO DEL ARTE .....	21
2.1 ANTECEDENTES .....	21
2.2 FUNDAMENTO TEORICO .....	23
2.2.1 Creación de la Empresa HIDROSIERRA S, A.....	23
Unidad I.....	25
2.2.2 Conceptualizaciones de la Asertividad .....	25

2.2.3	Habilidades comunicativas.....	27
2.2.4	Características de la asertividad .....	28
2.2.5	Estilos de la comunicación.....	28
2.2.6	Dimensiones de la asertividad.....	29
2.2.7	Tipos de comunicación.....	30
Unidad II .....		32
2.2.8	Clima Laboral.....	32
2.2.9	Factores del Clima Laboral .....	34
2.2.10	Enfoques del clima organizacional.....	34
2.2.11	Dimensiones del clima organizacional .....	35
2.2.12	Importancia del clima laboral .....	36
2.2.13	Tipos de clima organizacional.....	36
CAPÍTULO III .....		38
3.	METODOLOGIA.....	38
3.1	Método .....	38
3.2	Diseño de Investigación.....	38
3.3	Tipo de Investigación.....	38
3.3.1	Investigación descriptiva.....	38
3.3.2	Investigación de Campo .....	39
3.3.3	Investigación Correlacional.....	39
3.4	Hipótesis .....	39
3.5	Población y Muestra .....	39
3.5.1	Población.....	39
3.5.2	Muestra.....	39
3.5.3	Validación de instrumentos .....	40
3.5.4	Alfa de Cronbach .....	40
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	40

3.6.1	Técnica .....	41
3.6.2	Instrumento.....	41
CAPÍTULO IV .....		42
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	42
4.1	Resultados e interpretación.....	42
4.2	Discusión de Resultados .....	62
4.2.1	Planteamiento de la Hipótesis .....	62
4.2.2	Calculo del Chi Cuadrado .....	62
CAPÍTULO V .....		67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		67
5.	CONCLUSIONES .....	67
5.1	RECOMENDACIONES.....	68
CAPÍTULO VI.....		69
6.	PROPUESTA.....	69
6.1	Tema .....	69
6.2	Introducción .....	69
6.3	Objetivos.....	69
6.3.1	Objetivo General .....	69
6.3.2	Objetivos Específicos.....	69
6.4	Estrategias de mejora .....	69
6.4.1	Objetivos .....	70
BIBLIOGRAFÍA .....		72
ANEXOS .....		75

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Estilos comunicacionales.....	29
<b>Tabla 2</b> Fiabilidad.....	40
<b>Tabla 3</b> Crítica a mi persona.....	42
<b>Tabla 4</b> <i>Desagrado</i> .....	43
<b>Tabla 5</b> Cometí un error.....	44
<b>Tabla 6</b> Expresión de pensamientos. ....	45
<b>Tabla 7</b> Temor a la crítica.....	46
<b>Tabla 8</b> Me da pena preguntar cuando tengo dudas. ....	47
<b>Tabla 9</b> Comportamiento injusto .....	48
<b>Tabla 10</b> Me molesta que me digan los errores que he cometido.....	49
<b>Tabla 11</b> Ayuda de actividades.....	50
<b>Tabla 12</b> Desarrollo del personal.....	51
<b>Tabla 13</b> Factor clave de la organización .....	52
<b>Tabla 14</b> Sistema de seguimiento y control.....	53
<b>Tabla 15</b> Existe trato Justo.....	54
<b>Tabla 16</b> Comunicación adecuada .....	55
<b>Tabla 17</b> Reconocimiento por logros.....	56
<b>Tabla 18</b> Relación Armoniosa .....	57
<b>Tabla 19</b> Planteamientos hacia el supervisor.....	58
<b>Tabla 20</b> Colaboración entre personal .....	59
<b>Tabla 21</b> . Éxito empresarial.....	60
<b>Tabla 22</b> Fomento de la comunicación.....	61
<b>Tabla 23</b> Aprobación del Chi- Cuadrado.....	66
<b>Tabla 24</b> Comunicación adecuada .....	70

<b>Tabla 25</b> Factores críticos .....	70
<b>Tabla 26</b> Sistemas comunicacionales .....	71

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Organigrama Funcional.....	24
<b>Figura 2</b> Ubicación Geográfica .....	25
<b>Figura 3</b> Tabla de contingencia .....	63
<b>Figura 4</b> .....	66

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<b>Gráfico 1</b> ¿Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente? .....	42
<b>Gráfico 2</b> ¿Expreso con mayor facilidad mi desagrado por teléfono que personalmente? .....	43
<b>Gráfico 3</b> ¿Puedo admitir que cometí un error, con mayor facilidad por teléfono que personalmente? .....	44
<b>Gráfico 4</b> ¿No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso? .....	45
<b>Gráfico 5</b> ¿Me da pena hablar frente a un grupo por temor a la crítica? .....	46
<b>Gráfico 6</b> ¿Me da pena preguntar cuando tengo dudas? .....	47
<b>Gráfico 7</b> ¿Puedo decirle a alguien directamente que actuó directamente de manera injusta? .....	48
<b>Gráfico 8</b> ¿Me molesta que me digan los errores que he cometido? .....	49
<b>Gráfico 9</b> ¿Puedo pedir que me enseñen como hacer algo que no sé cómo realizar? .....	50
<b>Gráfico 10</b> ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal? .....	51
<b>Gráfico 11</b> ¿Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización? .....	52
<b>Gráfico 12</b> ¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades? .....	53
<b>Gráfico 13</b> ¿Existe un trato justo en la Organización? .....	54
<b>Gráfico 14</b> ¿En mi oficina fluye la información adecuadamente? .....	55
<b>Gráfico 15</b> ¿Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros? .....	56
<b>Gráfico 16</b> ¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa? .....	57
<b>Gráfico 17</b> ¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen? .....	58
<b>Gráfico 18</b> ¿Existe colaboración entre el personal de todos los departamentos? .....	59
<b>Gráfico 19</b> ¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados? .....	60
<b>Gráfico 20</b> ¿La organización fomenta y promueve a comunicación? .....	61

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la asertividad y el Clima Laboral en la Empresa HIDROSIERRA S.A del Cantón Baños Tungurahua. Por tal motivo, se aplicaron varias técnicas de recolección de datos como: encuestas a los trabajadores de la compañía y entrevistas a los jefes para poder determinar la influencia entre nuestras dos variables de estudio. Dentro de las organizaciones la asertividad es un sistema de gestión y dirección moderno, el cual puede ayudar a cumplir de forma más adecuada los objetivos de las empresas, ya que esta ayudaría a obtener un clima laboral adecuado, teniendo en cuenta que las personas que están dentro de una empresa ya sean estos gerentes u operadores suelen transmitir de forma directa o indirecta sus emociones, actitudes y sentimientos.

Como resultado, pudo evidenciarse principalmente que la asertividad en los trabajadores tienen relación directamente con el clima laboral ya que los empleados se sienten comprometidos con la empresa, la asertividad es un tema que afecta directamente el clima organizacional de la compañía, teniendo en cuenta que si se maneja asertivamente y adecuadamente las personas se van a sentir más cómodas, agradables y generaran confianza y credibilidad esto a su vez impactara directamente en la productividad de sus labores, por lo tanto como solución a los hallazgos se proponen estrategias de mejora, donde se indican los objetivos, metas actividades, beneficiarios y responsables, con el fin de mejorar el clima laboral en la empresa.

**Palabras claves:** asertividad, clima laboral, empleados, estrategias, gestión.

## ABSTRACT

The present research work aims to determine assertiveness and the Work Environment at HIDROSIERRA S.A in the Baños Tungurahua Canton. So, various data collection techniques were employed, including surveys of the company's employees and interviews with supervisors, in order to establish the relationship between our two study variables. In organizations, assertiveness represents a modern system of management and leadership, which can assist in achieving a company's objectives more effectively because it contributes to obtaining a suitable work environment, considering that individuals within a company, whether they are managers or operators, often directly or indirectly convey their emotions, attitudes, and feelings. As a result, it was primarily evident that assertiveness among employees is directly related to the work environment, as employees feel committed to the company. Assertiveness is a factor that directly influences the company's organizational climate. Handling it assertively and appropriately can make individuals feel more comfortable and pleasant, thereby fostering trust and credibility, which directly impacts work productivity. Therefore, as a solution to the findings, improvement strategies are proposed. These strategies encompass objectives, goals, activities, beneficiaries, and responsible parties, all aimed at enhancing the work environment in the company.

**Keywords:** assertiveness, work environment, employees, strategies, management.



Reviewed by:  
Lic. Jenny Freire Rivera  
**ENGLISH PROFESSOR**  
C.C. 0604235036

## **CAPÍTULO I.**

### **INTRODUCCION**

Con el pasar del tiempo las organizaciones se han visto involucradas en la globalización y el avance de la tecnología. Dentro de las organizaciones la comunicación es un pilar fundamental ya que de este depende que las actividades a realizar salgan de manera correcta, pero esto no quiere decir que se genere un clima laboral adecuado, puesto a las diversas necesidades que poseen en la actualidad las empresas resulta necesario determinar el grado de asertividad predominante en las relaciones profesionales y sociales, para de esta manera poder conseguir los objetivos organizacionales, por lo cual se desarrolla la presente investigación. Al hablar de asertividad se refiere a una habilidad, misma que permite expresar de una manera correcta, directa y honesta, tanto los sentimientos, las emociones y derechos que lleva en si respetar las creencias y pensamientos de los demás; logrando así una mejora de las relaciones sociales. Mientras tanto en lo que respecta al clima laboral el aspecto más influyente está ligado con la satisfacción de los trabajadores lo que conlleva a la notable mejora en la productividad, por ende, promoviendo al trabajo en equipo y llevando a un mejor desarrollo organizacional (Centeno, 2015).

Pinillos y Fuster (citado por Suarez, 2016) manifiestan que: “La Asertividad es un estilo de comunicación, abierto, directo y desenvuelto, desde el cual se expresan: pensamientos, opiniones, sentimientos, de una manera respetuosa para con uno y para con los demás” (p. 53).

El clima laboral es un componente importante dentro del desarrollo empresarial, la razón de esto es, porque la misma engloba todo el ambiente físico y humano en donde un grupo de personas conviven día a día. En este sentido el presente proyecto investigativo tiene como objetivo determinar cómo influye la asertividad en el clima laboral dentro de la empresa HIDROSIERRA S.A de manera que los resultados apoyen a la toma de decisiones en la empresa para mejorar el ambiente laboral.

Prosiguiendo con el contenido de los capítulos que comprende esta investigación se detallara de siguiente manera. Con respecto al Capítulo I, se iniciará con el planteamiento del problema, su justificación y finalmente los objetivos que persigue. En el Capítulo II se hablará acerca de los antecedentes investigativos relacionados con el tema, mientras que en

el Capítulo III se describe la metodología a emplear en el cual se menciona tanto la población, muestra y tipo de investigación, a su vez el Capítulo IV, está conformado por el análisis de resultados conseguidos mediante la aplicación de reactivos de carácter psicológicos, con sus respectivos análisis e interpretación, a su vez comprobando así la hipótesis mediante la prueba estadística Chi2 cuadrado y finalizando con la correlación de variables. Para el Capítulo V a través de los resultados obtenidos en la investigación se plasman las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, en el Capítulo VI se procede con su respectivo diseño técnico de la propuesta, misma que cuenta con su tema, justificación, objetivos, etc.

## **1. PLAMTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El uso inadecuado de la comunicación Asertiva dentro de las organizaciones ha provocado un ambiente organizacional deficiente, el cual genera un ambiente laboral inestable para el desarrollo de actividades y objetivos que ejecutan los trabajadores dentro de las empresas. Por este motivo a nadie le gustaría trabajar en un lugar donde exista un ambiente desagradable, en donde las personas no se sientan valoradas, desmotivadas, exista carga laboral extensa, preexista falta de comunicación, ausencia de trabajo en equipo, conflictos, favoritismos etc.

La asertividad es una forma de comunicación el cual nos ayuda a informar de manera adecuada, dejándonos pensar y decir lo que queremos en el momento propicio de manera amable, franca y directa sin tener la intensión de agredir u ofender a nadie, ni permitir ser agredido evitando así situaciones conflictivas. Riverón et al. (2021) define el asertividad como:

La habilidad que debe tener un individuo para preservar sus convicciones sin irrespetar a los demás. Es capaz de respetar diferentes posturas de manera tranquila sin discutir o juzgar si no están de acuerdo con sus opiniones y actúa con inteligencia buscando llegar a un acuerdo que beneficie a todos. (p.209)

Dentro de las organizaciones la asertividad es un sistema de gestión y dirección moderno, el cual puede ayudar a cumplir de forma más adecuada los objetivos de las empresas, ya que esta ayudaría a obtener un clima laboral adecuado, teniendo en cuenta que las personas que están dentro de una empresa ya sean estos gerentes u operadores suelen transmitir de forma directa o indirecta sus emociones, actitudes y sentimientos.

La empresa HIDROSIERRA S.A ubicada en el cantón Baños de la Provincia de Tungurahua, se dedica a instalaciones de generación de energía eléctrica, incluyendo cualquier tipo de generación ya sea térmica, nuclear, hidroeléctrica, solar, por turbina de gas o Diesel, mareall y de otros tipos incluso renovable.

Dentro de la misma ha existido un déficit de comunicación (tono de voz elevado, gestos inadecuados, disturbios de avisos por medio de los emisores, falta de comunicación entre compañeros, etc.) el cual ha ido generando inconvenientes en el área laboral de los trabajadores llegando a afectar un poco la comunicación y por ende queriendo llegar a afectar la productividad en diferentes actividades, formando un clima laboral inestable en la empresa.

Los efectos que producen el clima laboral dentro de la empresa están ligados al desconocimiento por parte del jefe al pensar más en la productividad de la empresa que en sí es lo más importante, pero deja de lado el bienestar de sus operadores llegando a afectar el ambiente laboral, se debe tener en cuenta que en donde exista un ambiente inestable los operadores no se sentirán a gusto y esto puede crear un efecto contagio a futuro, que con el paso del tiempo es difícil de reestablecer el clima laboral estable ya que la misma queda plasmada dentro de la organización.

## **1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo influye la asertividad en el Clima Laboral en la Empresa HIDROSIERRA S.A en el Cantón Baños. Tungurahua?

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 GENERAL**

- Determinar la influencia de la asertividad en el clima laboral en la Empresa HIDROSIERRA S.A Cantón Baños, Tungurahua.

### **1.2.2 ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar la asertividad y el clima laboral en la empresa HIDROSIERRA S.A
- Fundamentar teóricamente la asertividad y el clima laboral en la empresa HIDROSIERRA S.A
- Diseñar estrategias de asertividad para mejorar el clima laboral en la empresa HIDROSIERRA S.A

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La comunicación es el factor clave para el manejo intelectual con las personas ya que por medio de esto podemos comunicarnos de forma adecuada y expresar los requerimientos necesarios en un tiempo determinado con la finalidad de llegar a dar a conocer el mensaje que queremos, esto ayuda al crecimiento tanto interno como externo dentro de las organizaciones ya que por medio de esto se ve reflejado la identidad de la empresa.

De este modo el uso adecuado de la comunicación es un factor esencial dentro de las organizaciones para que por medio del mismo el ambiente de trabajo sea estable y exista satisfacción laboral con los operarios, ya que los mismos van a poder tener un buen desempeño comunicativo, generando confianza y sintiéndose bien dentro de su entorno laboral, es decir teniendo un equilibrio con sus emociones.

El estudio de esta investigación es indispensable ya que el ambiente laboral de cada organización es diferente, pero puede llegar a ser controlado, el clima laboral es fundamental porque este satisface las necesidades de los empleados y genera una buena productividad dentro de las empresas llegando a cumplir los objetivos planteados de las mismas.

La investigación realizada en la empresa HIDROSIERA S.A tiene como objetivo brindar estrategias de solución y dar a conocer información adecuada sobre la asertividad y el clima laboral mejorando así estas variables contribuyendo a un ambiente armónico y equilibrado y así la organización se verá beneficiada.

## CAPÍTULO II

### 2. ESTADO DEL ARTE

#### 2.1 ANTECEDENTES

Moraga (2013) desarrolló una investigación para determinar si existe relación entre el nivel de asertividad y la actitud laboral en una empresa de Guatemala, dedicada a la producción de alimentos, la cual tiene como objetivo: Determinar si existe relación entre el nivel de asertividad y la actitud laboral, en los trabajadores de una empresa productora de alimentos el cual tiene como resultado que: “existe una relación estadísticamente significativa entre asertividad y actitud laboral de los empleados” (p. 57).

Esta investigación está relacionada con la presente investigación ya que la variable independiente es idéntica, por lo tanto, lo que se desea investigar, incluye a la actitud laboral siendo una variable que interviene para poder diagnosticar el clima laboral en la empresa HIDROSIERRA S.A Cantón Baños Tungurahua.

Mogollón (2018) en su trabajo de investigación realizada en la universidad Indoamericana de la ciudad de Ambato, con el tema, La Asertividad y su influencia en el Clima laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica, se plantea: “Investigar la influencia de la asertividad en la percepción del clima laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnológica Indoamérica” (p.10). Concluye que existe una influencia significativa de la asertividad en el clima laboral de la institución mejorando las condiciones laborales y la productividad dentro de la universidad Indoamérica influye en el clima laboral de la Universidad Tecnológica Indoamérica, lo que significa que la comunicación existente en la institución aporta en el aumento o disminución del clima laboral por ser una de sus dimensiones (p.50)

Dentro de la investigación realizada, el autor recomienda que dentro de la organización se ejecute un plan de desarrollo de estrategias de asertividad el cual fortifique las relaciones interpersonales para que los conflictos que se presenten se reduzcan y se favorezca el desempeño de los trabajadores de la institución.

Palma. (2021) en el trabajo de investigación titulado, Comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020 tiene como objetivo: “Determinar la relación entre la comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020 “(p.49) concluyendo que:

Existe relación significativa entre las variables, los resultados evidencian que la prueba estadística aplicada Rho de Spearman presenta una correlación positiva moderada de 0,351 y un nivel de significancia de  $p = 0,000$  el cual permitió concluir que, hay una relación positiva entre las variables en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020 (p.27)

Por lo tanto, está relacionada con la investigación ya que las dos variables se relacionan y nos da a conocer que el asertividad es factor imprescindible dentro de las organizaciones para mejorar el clima laboral ya sean estas instituciones públicas y privadas, la autora da a conocer que dentro de la misma:

El personal de la institución educativa debería incluir y diseñar dentro del plan anual de trabajo actividades de buen trato y confraternidad para los docentes y de esta manera mejoraría el clima laboral y la comunicación asertiva y de esa forma elevaría la calidad de la educación. (Palma.2021. p.28)

En el trabajo de investigación titulado, Comunicación asertiva como determinante en el clima organizacional y su incidencia en la consecución de objetivos en las empresas del sector público. Anunciado por Alvarado (2016) en la Universidad Militar Nueva Granda, la autora analiza la importancia: “que refleja la comunicación asertiva como determinante en el clima organizacional y su incidencia en la consecución de objetivos en las empresas del sector público”. (p.10) obteniendo como resultado que:

La comunicación asertiva es un tema que afecta directamente el clima organizacional de la compañía, teniendo en cuenta que si la comunicación se maneja asertivamente y adecuadamente las personas se van a sentir más cómodas, agradables y generaran confianza y credibilidad esto a su vez impactara directamente en la productividad de sus labores. (p.21)

Todos los autores referenciados anteriormente ayudan a resaltar que el uso inadecuado de las variables planteadas en el tema de investigación presente, son factores indispensables en una empresa ya que en la actualidad las organizaciones solo están basadas lograr productividad y cumplimiento de objetivos de la empresa, dejando atrás el bienestar de las personas que conforman una organización. Por lo tanto, el uso de comunicación activa (asertividad) ayudaría a mejorar el ambiente de trabajo, poniendo en primer lugar el bienestar no solo de la empresa sino también de los trabajadores para así generar un equipo de trabajo

eficiente no solo en un área específica si no en toda la empresa con el fin de cumplir con todos los objetivos, llegando a sentirse parte de determinada empresa, generando un mundo empresarial saludable.

## **2.2 FUNDAMENTO TEORICO**

### **Objeto de Estudio HIDROSIERRA S.A**

#### **2.2.1 Creación de la Empresa HIDROSIERRA S, A**

La empresa HIDROSIERRA S.A fue suscrita el 30 de enero de 2013 como un proyecto hidroeléctrico como potencia nominal de 10 megavatios en Rio Verde Chico en el Cantón Baños de Agua Santa.

El proyecto cumple con todas las exigencias de impacto ambiental, en la etapa de construcción del proyecto contrataron personal de la zona dando así impulso al desarrollo socioeconómico familiar, en el área de servicios logísticos se utilizaron de igual modo de la comunidad como: la alimentación, transporte, compra de materiales de construcción, equipos menores, etc.

En esta empresa se ha contratado jóvenes profesionales técnicos que al igual forman parte de las comunidades del sector.

##### **2.2.1.1 Misión, Visión, Principios y Valores.**

###### **Misión**

HIDROSIERRA S.A, tiene por objeto el desarrollo, la construcción la operación y mantenimiento de plantas de generación eléctrica; como también la comercialización de energía producida o no por sus propias plantas de generación eléctrica, entre otras. Cuidar del bienestar de sus empleados con políticas de seguridad y Salud Ocupacional, Cuidar el Medio Ambiente y Fomentar buena relación con la Comunidad.

###### **Visión**

Ser un referente de buenas prácticas institucionales, operacionales y de comercialización demostrando eficiencia y de comercialización demostrando eficiencia, integridad y confiabilidad en el sector de generación eléctrica. (HIDROSIERRA S.A 2019).

## Principios

- **De integridad:** Actuar con honestidad, confianza transparencia y responsabilidad en todos nuestros actos.
- **De respeto:** Creer en el potencial de cada uno de los colaboradores y su contribución para trabajar en equipo y alcanzar los objetivos estratégicos.
- **De vida:** Considerar que tanto accidentes como enfermedades laborales son prevenibles y evitables. Las personas son nuestro principal activo y es inaceptable que se vean afectados mientras trabajan con nosotros.
- **De responsabilidad social empresarial:** Considerarla como una estrategia de negocios un valor agregado y una ventaja competitiva. Vincular los objetivos de la empresa a todas partes interesadas involucradas en las obras que ejecutamos, mediante compromisos transparentes y acordes con el desarrollo social económico y ambiental de su entorno.

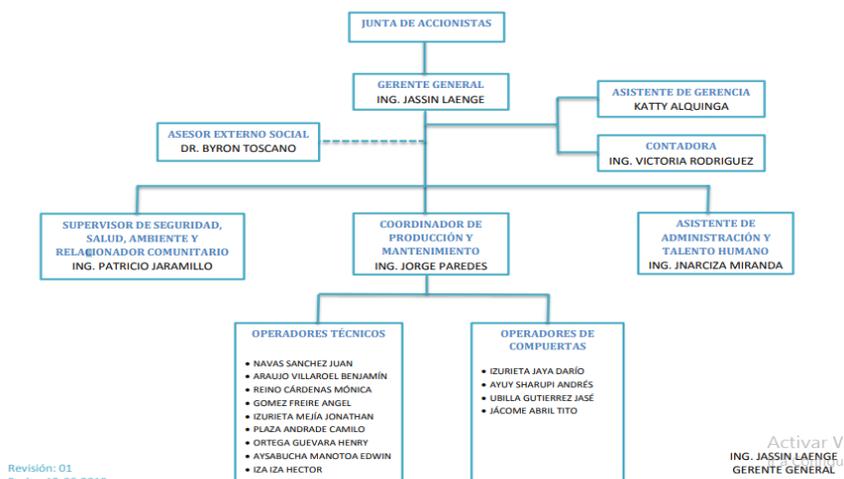
## Valores

- Enfoque en la gestión sobre resultados
- Competencia profesional
- Ética y transparencia en nuestros actos. (HIDROSIERRA S.A 2019).

### 2.2.1.2 Organigrama Funcional HIDROSIERRA S.A

Figura 1

#### Organigrama Funcional



Revisión: 01  
Fecha: 12-06-2019

Activar V  
ING. JASSIN LAENGE,  
GERENTE GENERAL

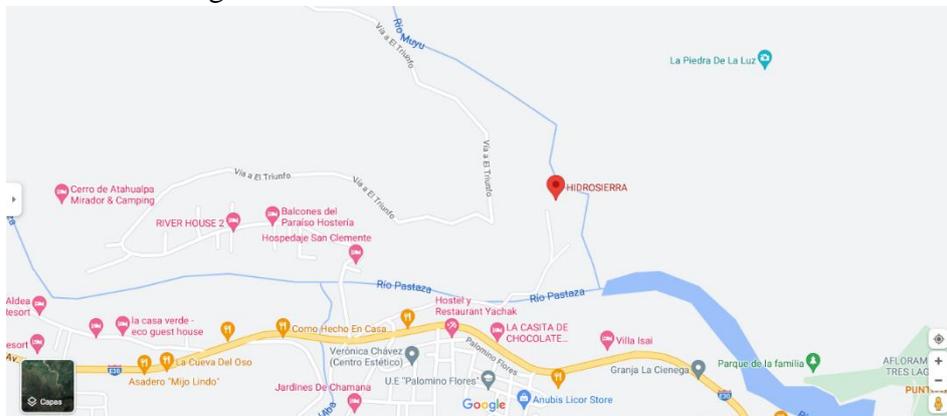
Fuente: Jassin L.2019

Elaborado por: Tatiana Franco.2023

### 2.2.1.3 Ubicación Geográfica HIDROSIERRA S.A

Figura 2

Ubicación Geográfica



Fuente: Investigación

Elaborado por: Tatiana Franco. 2023

## Unidad I

### Asertividad

### 2.2.2 Conceptualizaciones de la Asertividad

La Asertividad es el conjunto de principios y derechos que hacen a un modelo de vida personal enfocado a lograr el éxito en la comunicación humana. Su esencia radica en la habilidad para transmitir y recibir mensajes haciéndolo de forma honesta, respetuosa y oportuna. Posee relación directa con el saber decir, con el control emocional y con el lenguaje corporal. (Rodríguez. Citado por Mora. 2011 p.3)

Para Carrobles (citado por Mora, 2011) define que: “el asertividad es la habilidad para exponer de manera apropiada y directa, en un momento determinado (de índole personal o social), las creencias y sensaciones tanto positivas como negativas.” (p.2).

La comunicación es el proceso que permite poner a los bienes y sus valores potenciales, circunstancial y situacionalmente, en interacción. Los seres humanos que también somos un bien con los valores potenciales del amor, la creatividad, racionalidad y la emotividad, entre otros, debemos convertirlos en actos al interactuar con nosotros mismos y con los demás. La comunicación satisface nuestro deseo natural de apetecer y ser apetecibles a partir de lo que en esencia somos cada uno de nosotros. (Martínez citado por Gonzales, Sandoval. Sandoval. 2022. p.2)

La comunicación es muy fundamental entre las personas, por medio de este expresamos nuestros pensamientos y emociones.

Al momento que interactuamos con las personas es fundamental que la información que transferimos sea de manera adecuada ya que la misma puede llegar a ser interpretada y puede generar conflictos entre las personas o grupo de personas. Por este motivo la información debe ser clara y precisa con la finalidad de que los receptores comprendan el mensaje respetivo emitido por los emisores.

Por tal motivo se puede entender que el ser humano es comunicativo por naturaleza, ya que, por nuestras acciones, gestos, miradas, posturas, damos a entender como nos sentimos en ese momento a veces hasta sin tener la necesidad de hablar porque cada ser humano tiende a tener creencias y las va a interpretar de la forma que ellos deseen.

Herrera (2013) define la asertividad como: “Una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar las ideas y sentimientos o a su vez defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza” (p. 33)

Las técnicas y habilidades de la asertividad son necesarias, estas ayudan a afrontar distintas situaciones, ponerlas en práctica permitirá reducir el malestar al enfrentarnos a situaciones de conflicto, y favorece para hacer respetar nuestros propios derechos y el de los demás. La persona asertiva respeta y es respetada, de esa forma podrá defender sus intereses de manera cordial. (Mogollón.2018.p. 11).

La comunicación asertiva permite tener beneficio tanto en el ámbito personal como en el profesional por eso es muy importante saber manejarlo, la asertividad hace que se desarrolle la seguridad en nosotros mismos y el autocontrol para situaciones incómodas en un momento dado y también ayuda a evitar ambientes de estrés.

Roca citada por Gonzáles, Sandoval & Sandoval (2022) expone que una conducta asertiva:

- Facilita la comunicación y minimiza la posibilidad de que los demás lo mal interpreten nuestros mensajes.
- Ayuda a mantener relaciones interpersonales más satisfactorias.
- Aumenta las posibilidades de conseguir lo que deseamos.
- Incrementa las satisfacciones reduce las molestias y conflictos producidos por la convivencia.
- Mejora la autoestima.

- Favorece las emociones positivas en uno mismo y en los demás.
- Quienes se relacionan con una persona asertiva obtienen una comunicación clara y no manipuladora, se sienten respetados y perciben que el otro se siente bien con ellos. (p.2)

Dentro de la comunicación asertiva existen varias características que deben ser utilizadas para hacer que un mensaje sea comprendido de forma correcta. Para Vargas citado por Mogollón (2018) expresa que: “Son habilidades de socialización, busca dirigir, liderar, motivar a través del correcto uso del lenguaje” (p.14).

La comunicación es la piedra angular en las organizaciones, la interacción de los miembros con sus clientes, proveedores aliados, etc, se hace cada día más necesaria; es por ello que la calidad en la comunicación adquiere cada vez más importancia. Es posible evaluar el nivel del progreso de una organización a través de la capacidad de comunicación entre sus integrantes, en esto reside el éxito o el fracaso. (Egüsquiza.2000. p.1).

En las organizaciones indistintamente que sean públicas o privadas, tienen contacto directo con las personas y día a día se encuentran en constante comunicación para realizar sus actividades, dentro de estas existe subgrupo que es encargado de dirigir y controlar a todos como el área administrativa y directiva, si los mismos no cuentan con estas habilidades comunicacionales pueden generar aprietos, afectando así su productividad.

### **2.2.3 Habilidades comunicativas**

Como primera habilidad es el saber comunicar. Cantú, Roque y Flores citado por Mogollón (2018) expresan que: “la competencia comunicativa implica, por un lado el conocimiento lingüístico que está ligado al proceso de comprensión o recepción (escuchar-leer) y por otro lado el uso de la lengua.” (p.14), aquí se debe tener en consideración saber qué es lo que se va a comunicar es decir planificar en cómo se debe influir en los interlocutores de forma asertiva sin crear controversias o conflictos, respetando los derechos propios y los de las demás personas. La segunda habilidad es el saber escuchar, esto nos ayuda a no distorsionar los mensajes que pretende dar el emisor, hay factores que intervienen es este como puede ser el lugar en donde estén, la ausencia de no saber escuchar puede contraer conflictos. Y como ultima habilidad tenemos el saber responder asertivamente la cual es la más compleja, en este punto la persona debe saber que responder sin necesidad de agredir ni ser agredido por lo que el mismo comunique.

Por lo mencionado anteriormente se puede determinar que estas habilidades se complementan entre sí, ya que si se cómo comunicarme y puedo escuchar a lo que me mencionan voy a poder responder asertivamente.

#### **2.2.4 Características de la asertividad**

Dentro de estas características se poseen derechos y principios básicos como el respeto ser directo, honesto, controlado, saber decir, escuchar, ser positivo, y saber del uso del lenguaje no verbal ya que, con nuestros, gestos actitudes damos a conocer algo. Por esto la comunicación no verbal es algo que los seres humanos no podemos evitarlo porque se encuentra presente todo el tiempo, estos son recibidos de forma medio consiente y las personas se forman opiniones de los demás a partir de esta conducta. Cuando se emita un mensaje asertivo las señales no verbales deben ser adecuados con el contenido verbal, nosotros manifestamos la comunicación no verbal por medio de; la mirada, la expresión facial, la postura corporal, los gestos y los componentes paralingüísticos (hace referencia a como se transmite el mensaje, estudia el volumen de vos, claridad, la velocidad, fluidez del habla).

#### **2.2.5 Estilos de la comunicación**

Pasivo: la persona es tímida, no le gusta las confrontaciones, al momento de comunicarse se poner nerviosa tal vez tartamudea o se entrecortan las palabras, a veces simplemente se queda callada, su tono de vos es bajo y expresa pocas palabras, creen más o dan la razón a lo que piensan las demás personas que lo que ellos puedan opinar ya que tienen miedo a lo que les digan.

Agresivo: En este estilo la persona usualmente es prepotente e incluso se impone ante los demás, no le importa lo que lo demás piensen en ocasiones utiliza un tono de vos elevado.

Asertivo: Aquí el ser humano defiende su postura, interese y argumentos, escucha la opinión de los demás es decir respeta los intereses y participaciones de las otras personas, su estilo al momento de comunicarse no es ni rápida ni lenta es decir utiliza una comunicación fluida.

**Tabla 1***Estilos comunicacionales*

	Conducta verbal y no verbal	Emociones
Pasivo	Muletillas, silencios incomodos, volumen de vos bajo, bloqueos en el habla, nerviosismo.	Impotencia, baja autoestima, sentimientos de culpabilidad, frustración, ansiedad.
Agresivo	Tono de vos elevado o bajo, Nervosismo, agresividad verbal y física, gestos inapropiados, mirada fija.	Impotencia, baja autoestima, sentimientos de culpabilidad, frustración, ansiedad.
Asertivo	Tono de voz adecuado, contacto visual directo, comunicación fluida, postura adecuada, capacidad para pedir aclaraciones	Tranquilidad, respeto, control emocional, capacidad para escuchar a los demás ,

**Fuente:** Bejarano A.; 2015

**Elaborado por:** Tatiana Franco.2023

Por medio del siguiente cuadro mostrado, se puede explicar de manera más específica, las conductas y emociones que pueden tener las personas según el estilo comunicacional obtenido por ellos.

### **2.2.6 Dimensiones de la asertividad**

Dentro de la asertividad encontramos 3 dimensiones que son; asertividad indirecta, no asertividad y asertividad las cuales serán explicadas a continuación.

#### **Asertividad indirecta**

Es la inhabilidad del individuo para tener enfrentamientos directos, cara a cara con otras personas en situaciones cotidianas o de trabajo, ya sea con familiares, amigos jefes o compañeros de trabajo llevándolo por tanto a expresar sus propios deseos, sentimientos,

peticiones, limitaciones personales, realizar peticiones, decir no, dar y recibir alabanzas y manejar la crítica a través de cartas, teléfonos u otros medios. (León, Rodríguez, Ferrel. Eatl. 2009. p. 97). La persona va actuar por instinto de lo que cree que estaría correcto, es decir va actuar de la mejor forma dependiendo en la situación que se encuentre.

### **Asertividad**

Para León, Rodríguez, Ferrel. Eatl. (2009) “Es la habilidad del individuo para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, deseos, derechos, para dar y recibir alabanzas, hacer peticiones y manejar la crítica”. (p. 98). En este caso la persona que se encuentra en cualquier situación se va a sentir segura de sí mismo, esta da a conocer el por qué si o no de las situaciones que se den y el porqué de sus opiniones.

### **No Asertividad**

Es la inhabilidad del individuo para expresar sus deseos opiniones, sentimientos, limitaciones, alabanzas, iniciar interacción con otras personas y manejar la crítica. (León, Rodríguez, Ferrel. Eatl. 2009. p. 97). Es decir, al momento de que la persona interactúe con otra no va a saber qué decir de hecho la misma va a titubear, se va a sentir inseguro y sobre todo va aceptar las condiciones que le pongan sin decir nada.

## **2.2.7 Tipos de comunicación**

Rengifo (2014) expresa que: “dentro de las organizaciones existen 2 tipos de comunicación las cuales son: comunicación formal e informal.” p. (10).

### **➤ Comunicación formal**

Este tipo de comunicación debe cumplir una serie de requisitos para que sea emitida, quiere decir que es burocrática y aquí es donde la jerarquía se encuentra presente y se evidencia que la información dada llegue a su respectivo destinatario es decir la información dada no tendrá ningún cambio.

### **➤ Comunicación informal**

Existen dos tipos dentro de este tipo, la informal personal: esta tiene que ver con la amistad, compañerismo y surge en un ambiente laboral con la finalidad de comunicarse con las personas que son parte de la organización y es dada por la necesidad de interactuar con los demás y la informal laboral, es conocida como la comunicación pasillo la cual no tiene

relevancia o sustento, es decir aquí es donde surgen los inconvenientes y conflictos entre los operadores de una organización ya que la información real para el receptor llega trastornada.

Dentro de todas las organizaciones ya sean Públicas de hecho hasta en el ámbito personal este tipo de comunicaciones es frecuente. En el área organizacional interna es difícil corregir la comunicación informal pero de alguna manera se podría controlar dando a conocer que dentro de la organización existen canales comunicacionales oficiales independientemente de cualquiera de sus modalidades entre los que están de manera ascendente, descendente, diagonal y horizontal.

La asertividad es una forma de comunicarse con las demás personas de manera adecuada de hecho es una habilidad que poseen las personas para poder interactuar y establecer sus deseos de forma cordial, sin la necesidad de agredir o ser agredidos. La asertividad dentro de las organizaciones puede llegar a ser un arma competitiva para las demás empresas porque ayuda a mejorar y gestionar también el ambiente laboral interno ya que con una comunicación asertiva los trabajadores de la empresa sin importar el cargo en el que se encuentren mejora la interacción entre ambos con la finalidad de desarrollar de mejor forma sus actividades y deseos cumpliendo así las metas propuestas por la organización.

## Unidad II

### 2.2.8 Clima Laboral

En la actualidad el clima laboral es un factor fundamental dentro de las organizaciones por esta razón se ha ido analizando y estudiando dentro de las organizaciones a medida que ha transcurrido el tiempo ya que este ayuda a tener una buena estabilidad a las empresas por medio del uso de evaluaciones estadísticas corrigiendo microclimas existentes, el motivo o razón de conocer el nivel del clima laboral dentro de las empresas es porque ha ayudado a conocer las debilidades de las organizaciones ya que el mismo está enfocado en todo lo que tiene que ver en la empresa de forma interna como: el proceso operativo y la comunicación que se tiene entre todos los operadores al momento de realizar sus respectivas actividades.

En el momento que se llega a mencionar el clima laboral se sabe que este hace referencia al ambiente de trabajo que se genera con los miembros de un grupo de trabajo y sus emociones, el cual con el paso del tiempo pueda llegar a ser un obstáculo para el desempeño de las empresas; el clima organizacional es un espejo de la vida de las instituciones el cual puede ir variando según el desempeño de cada institución y las percepciones de cada colaborador.

Una de las causas principales que pueden llegar a afectar el clima es la comunicación poco asertiva que se manejan dentro del campo de trabajo por los diferentes rangos; por otra parte, se debe tener presente que si existe una buena motivación y reconocimiento existirá un clima laboral propicio.

Chiavenato (citado por Suárez, 2016), define al clima laboral como: “Al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.” (p.47).

Se debe tener en consideración que el clima laboral es una variable que se encuentra en constante cambio, y esta no puede ser comparada con otras organizaciones ya que cada una tiene un ambiente diferente.

El ambiente laboral no puede ser observado, pero el mismo se encuentra presente y puede ser evaluado y medido mediante el uso adecuado de test.

Por medio de libros y artículos, varios autores han mencionado que el clima laboral o también llamado ambiente laboral está compuesto por diferentes enfoques y factores que inciden en el clima organizacional.

Para otros el clima laboral es la:

Percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. (Carrillo.2004. p.1).

Para Robbins citado por Guevara (2018), la percepción “es un proceso por el cual los individuos se organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente” (p.17). Por esta razón cada colaborador descifra el ambiente a su manera dependiendo de las conductas que observan dentro de la organización y cada uno es capaz asimilar cosas de manera distinta a los demás, todo esto depende de las interacciones, actividades y experiencias que se tengan con la institución, de esta forma las ideas costumbres o pensamientos de los trabajadores pueden llegar aportar malestar o bienestar en el ambiente de trabajo.

El clima organizacional enmarca varios aspectos que son determinantes el cual pueden aumentar o disminuir el mismo, los cuales son la convivencia entre compañeros, las políticas de la organización, los procesos, el tipo de liderazgo, la remuneración y como anteriormente se mencionó la comunicación poco asertiva.

Domínguez y Aguirre (2013) definen al clima organizacional como: “Actitudes que reflejan un estado psicológico con los valores y objetivos de una organización”. p.12

De este modo los estados psicológicos pueden ser positivos o negativos y se ven influenciadas en la comunicación interna, liderazgo, las políticas y satisfacción laboral. Por ejemplo, si algún empleado percibe que la empresa en donde trabaja reconocen el esfuerzo y el cumplimiento de actividades y valora el trabajo en equipo, el colaborador tendrá una actitud positiva al momento de realizar sus actividades y se sienta comprometido de tal modo que si sucede lo contrario el mismo se sentirá desmotivado y con una actitud negativa al momento de realizar sus diferentes actividades y cumplimiento de acciones.

## 2.2.9 Factores del Clima Laboral

Para Palma (2004). Existen 5 factores del clima laboral dentro de una organización estos son:

**Involucramiento laboral:** está basado en identificar que tiene el trabajador con los valores de la empresa y el compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.

**Comunicación:** nivel o grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa; atención a usuarios o clientes de la entidad.

**Supervisión:** Apreciación de los trabajadores con respecto a la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral.

**Autorrealización:** Apreciación del colaborador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional a futuro.

**Condiciones laborales:** Información sobre el reconocimiento de que institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarias para el cumplimiento de las tareas manifestadas a los trabajadores.

Mediante el estudio del clima laboral se permite conocer lo que piensan las personas y no dicen, es decir facilita el conocimiento de las opiniones y posibles sugerencias de los trabajadores, también se crea un canal de comunicación bidireccional.

## 2.2.10 Enfoques del clima organizacional

### Enfoque subjetivo

En este se trata sobre la percepción y opinión que los operadores tienen acerca de la organización, estas percepciones ocurren dentro del área laboral y definen el clima organizacional, es decir las percepciones depende de las actividades y las experiencias que cada individuo tenga con la empresa en donde se encuentra laborando por tal razón el clima laboral refleja las interacciones de todo el personal con la organización.

### Enfoque objetivo

Para Guevara (2018) este enfoque “la perspectiva del individuo depende del ambiente en el cual se encuentra; hace énfasis en las características permanentes de una organización que la diferencian de otra e influyen en el comportamiento de las personas”

p.20

## **Enfoque de síntesis o integrado**

Este enfoque está basado en los efectos administrativos y ambientales de la organización como los valores, creencias, actividades y motivación de las personas; es decir la percepción que se da en este enfoque depende de la convivencia e interacciones que experimentan en determinada organización. (Guevara, 2018.p.20)

De este modo el clima laboral se refiere a las características del ambiente de trabajo que se tiene dentro de las organizaciones y las mismas llegan a ser vistas por los operadores o colaboradores de la empresa como se dijo anteriormente el clima laboral es una variable la cual interviene en el sistema organizacional y el comportamiento individual.

### **2.2.11 Dimensiones del clima organizacional**

Autores como Litwin y Stinger consideran la existencia de dimensiones que llegan a ser importantes en clima organizacional a continuación se mencionará cada uno de ellos:

Para Litwin y Stinger citado por Mogollón (2018), mencionan que “el clima laboral se entiende como aquella opinión que cada uno de los trabajadores se forma en torno de la organización, y plantea nueve propiedades que intervienen en el ambiente laboral”. p.22

**Estructura:** se relaciona a los colaboradores con todos los trámites que se tengan dentro de la organización y sus limitaciones de manera interna al momento de realizar las actividades de trabajo, su función principal es el autoritarismo y jerarquía a través de los organigramas de la empresa.

**Responsabilidad:** en este se hace referencia a la toma de decisiones, es decir ser capaz de hacer lo que los trabajadores creen que es en distintas; en esta dimensión se maneja el autocontrol y la autoconfianza de ser sus propios jefes.

**Recompensa:** aquí se trabaja mucho con los premios, incentivos, reconocimientos y castigos por los trabajos realizados, todo dependerá de la acción en la que los operadores realicen y de esta manera se puede conservar o eliminar conductas laborales.

**Desafío:** está basado en los retos que se dan a diario en las organizaciones de esta manera si el mismo aparece de forma inoportuna y no tiene solución para el operario será una experiencia pésima, pero por el contrario si la situación es distinta el mismo se sentirá con seguridad y tendrá una mejor experiencia.

**Relaciones de compañerismo:** es la forma de convivencia que se tiene dentro de la organización, es decir si existe una comunicación saludable, igualdad y respeto entre toda la jerarquía de la empresa esta tendrá un ambiente adecuado en el cual se cumplirán las actividades de manera propicia.

**Cooperación:** apoyo que se da en la organización por parte del personal directivo y diferentes áreas al momento de realizar alguna actividad, reflejando el compañerismo.

**Estándares:** en este sentido la organización realiza su respectiva presión en el rendimiento de cada función con la finalidad de que estas se cumplan.

**Conflictos:** estos aparecen dentro del ambiente laboral ya sea por ideas u opiniones diferentes entre compañeros que pueden llegar a afectar el ambiente laboral.

**Identidad:** esta dimensión hace que el colaborador llegue a formar parte del equipo, se llegue a sentir una persona productiva dentro de la empresa este elemento influye de manera positiva en el ambiente laboral.

### **2.2.12 Importancia del clima laboral**

Es imprescindible que las una empresas tengan un clima o ambiente de trabajo adecuado, porque el mismo se reflejará en los resultados de la compañía con respecto a sus metas y objetivos ya que para todos los colabores de una organización independientemente de su tamaño es decir ya sean empresas pequeñas, medianas o grandes, ayudará a tener equipos de trabajo productivos, comprometidos y comunicativos para el cumplimiento de los objetivos, también existirá más satisfacción en los clientes y por ende la organización tiende a volverse más competitiva dentro del mercado que se encuentre.

### **2.2.13 Tipos de clima organizacional**

Según la propuesta de Likert citado por Castillo (2021): “los tipos de clima organizacional con Clima Autoritario y Clima Participativo.” p.45

#### **Clima Autoritario**

*Sistema I autoritario explotador:* en este ambiente los únicos que toman las decisiones son los jefes, para ellos los colaboradores no tienen un grado de confiabilidad por lo tanto la relación entre directivos y operarios es nula y dentro de la organización se llega a percibir un ambiente de recelo y temor.

*Sistema II Autoritarismo paternalista:* en este caso los directivos de la organización suelen recompensar o castigar las actividades que tienen sus operadores, esto quiere decir

que existe un nivel de confianza entre los distintos rangos y existe un grado de motivación para los subordinados.

### **Clima Participativo**

*Sistema III Consultivo:* en este rango existe un nivel de confianza un poco más elevado ya que los superiores dejan que sus subordinados tomen decisiones específicas, llegando a satisfacer así distintas necesidades en la empresa, aquí la relación que se tiene independientemente del cargo es buena.

*Sistema IV Participativo:* en este nivel la comunicación es netamente asertiva quiere decir que los subordinados llegan a ser completamente parte de la organización ya que son tomados en cuenta por parte de los directivos y el nivel de confianza es más elevado.

Por lo tanto el clima laboral es el factor clave de las empresas, nosotros debemos tomar en cuenta que independientemente del tamaño de una organización siempre será bueno fomentar o mantener un clima laboral estable para que no solo el dueño de la empresa se sienta satisfecho por el logro de objetivos si no también que los que forman parte de la organización tengan esa voluntad de compañerismo y motivación al momento de realizar las actividades establecidas día a día dentro de la organización, en el momento que un gerente perciba un clima laboral saludable en la organización el mismo obtendrá beneficios, teniendo en cuenta que el ambiente laboral puede ser percibido de manera inmediata al momento de la ejecución de actividades, por lo tanto es factible combinar dentro de las organización un clima laboral autoritario y participativo para que así todos se sientan uno solo al momento de cumplir los objetivos planteados dentro de la empresa.

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGIA.**

#### **3.1 Método**

La metodología es el método hipotético deductivo en el cual se establecerá una hipótesis con el fin de verificar la misma y establecer conclusiones de los hechos para dar solución al problema existente. (Cohen y Naguel) citado por Tamayo y Tamayo (2003) expresan que: "Método científico es la persistente aplicación de la lógica para poner a prueba nuestras impresiones, opiniones o conjeturas, examinando las mejores evidencias disponibles en favor y en contra de ellas"(p.27)

#### **3.2 Diseño de Investigación**

El diseño de investigación que se utilizó es el no experimental ya que sus variables no van a ser manipuladas con el fin de basarnos en la observación de su fenómeno debido a que la asertividad y el clima laboral se encuentran relacionadas entre sí.

#### **3.3 Tipo de Investigación**

En el presente trabajo de investigación se realizó tres tipos:

- Investigación descriptiva
- Investigación de campo
- Investigación correlacional

##### **3.3.1 Investigación descriptiva**

Por medio de este método se obtuvo datos que describieron y explicaron los acontecimientos del lugar en donde se realizó la investigación y se utilizaron ayudas visuales como gráficas y tablas para la comprensión de resultados que se obtuvieron con la finalidad de mejorar la asertividad y el clima laboral en la empresa HIDROSIERRA S.A

Los tres objetivos principales de la investigación son: describir, explicar y validar los resultados. La descripción surge después de la exploración creativa, y sirve para organizar los resultados con el fin de encajar con las explicaciones, y luego probar o validar las explicaciones (Kratwohl, 1993. p.193).

### **3.3.2 Investigación de Campo**

Según el autor Santa. P y Filiberto. M (2010), define que la investigación de campo consistente en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural, el investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.

### **3.3.3 Investigación Correlacional**

La investigación correlacional:

Presenta como objetivo medir la relación que existe entre dos o más variables, en un contexto dado. Intenta determinar si hay una correlación, el tipo de correlación y su grado o intensidad. En otro sentido, la investigación correlacional busca determinar cómo se relacionan los diversos fenómenos de estudio entre sí. (Cazau, citado por Abreu 2012).

Por tal razón en la presente investigación se relacionó la asertividad con el clima laboral con el fin de determinar el grado de intensidad de su influencia.

## **3.4 Hipótesis**

**H<sub>i</sub>:** La Asertividad influye en el clima laboral de la empresa HIDROSIERRA S.A en el Cantón Baños. Tungurahua.

**H<sub>o</sub>:** La Asertividad no influye en el clima laboral de la empresa HIDROSIERRA S.A en el Cantón Baños. Tungurahua.

## **3.5 Población y Muestra**

### **3.5.1 Población**

La población está compuesta por todos los elementos que participan en el fenómeno determinado por la investigación, la cual ha sido medida y cuantificada. En el presente trabajo de investigación en la empresa HIDROSIERRA S.A contamos con una población de 16 personas.

### **3.5.2 Muestra**

No se efectuará el cálculo del tamaño de la muestra, ya que por el número de funcionarios de la empresa se trabajará directamente con el universo.

### 3.5.3 Validación de instrumentos

Para dar paso a la recolección de información dentro de la Institución, se opta por aplicar una herramienta, esta vez la encuesta es crucial para su aplicación, con el fin de comprender los datos requeridos para la encuesta, de esta manera es necesario comenzar con la verificación mediante el método estadístico Alfa de Cronbach para comprender la fiabilidad del instrumento. (Oviedo & Campo, 2005)

### 3.5.4 Alfa de Cronbach

De acuerdo con Córdoba (2003) indica que la obtención de un valor entre 0.70-0.90 señala un nivel alto de confiabilidad, por otra parte, se puede analizar los constructos y correlación que existe de los ítems en un instrumento de medición. El instrumento que se utiliza dentro de nuestra investigación es validado por el programa estadístico SPSS con el análisis del Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un alfa de 0.835 lo que indica la validación óptima del instrumento aplicado.

**Tabla 2**

*Fiabilidad*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	20

Fuente: Prueba Piloto

Elaborado por: Tatiana Franco

### 3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Tamayo y Tamayo (2009) las técnicas: definen como la expresión operativa de investigación, donde se especifica concretamente como se hizo el estudio, al momento de recolectar los datos es importante seleccionar un instrumento de medición adecuado a la investigación, permitiendo medir, el comportamiento de las variables, al mismo tiempo debe ser válido y confiable. (p.63)

Por lo cual las técnicas e instrumentos nos ayudan a dar respuesta a la problemática planteada dentro de nuestra investigación ya sea de forma cualitativa, cuantitativa o mixta.

### **3.6.1 Técnica**

En nuestra investigación se utilizó una encuesta la cual sirvió para la recolección de datos sobre, la asertividad y el clima laboral en la empresa HIDROSIERRA S.A

### **3.6.2 Instrumento**

Se utilizó un cuestionario en donde se obtuvo información sobre la asertividad y el clima laboral en la empresa HIDROSIERRA S.A Baños Tungurahua.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Resultados e interpretación

- 1) ¿Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono, que personalmente?

Tabla 3

*Crítica a mi persona*

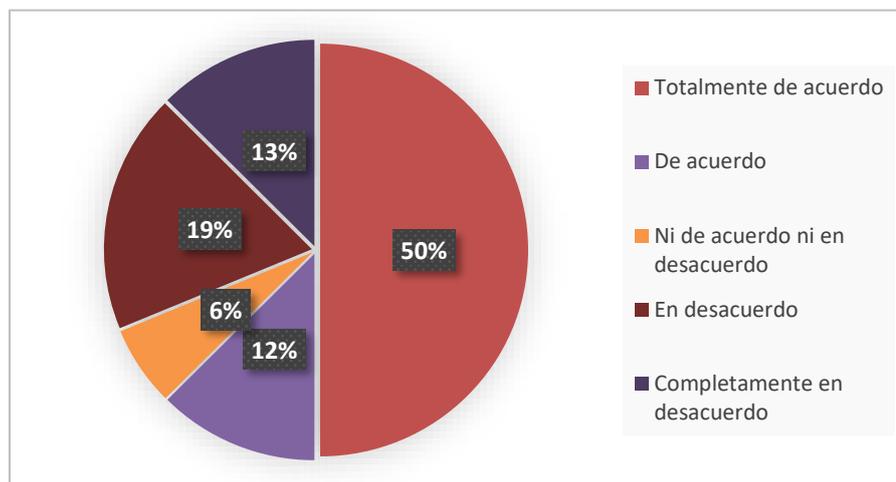
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	2	13 %
En desacuerdo	3	19 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6 %
De acuerdo	2	13 %
Totalmente de acuerdo	8	50 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

Gráfico 1

*¿Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente?*



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados menciona que el 50% totalmente de acuerdo, el 18.8% en desacuerdo, el 12,5% completamente en desacuerdo, el 12.5% de acuerdo y el 6,3% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Para la empresa HIDROSIERRA S.A sus trabajadores en su mayoría señalan que están en un acuerdo total que aceptan la crítica más por teléfono que personalmente.

### 2) ¿Expreso con mayor facilidad mi desagrado por teléfono que personalmente?

**Tabla 4**

*Desagrado*

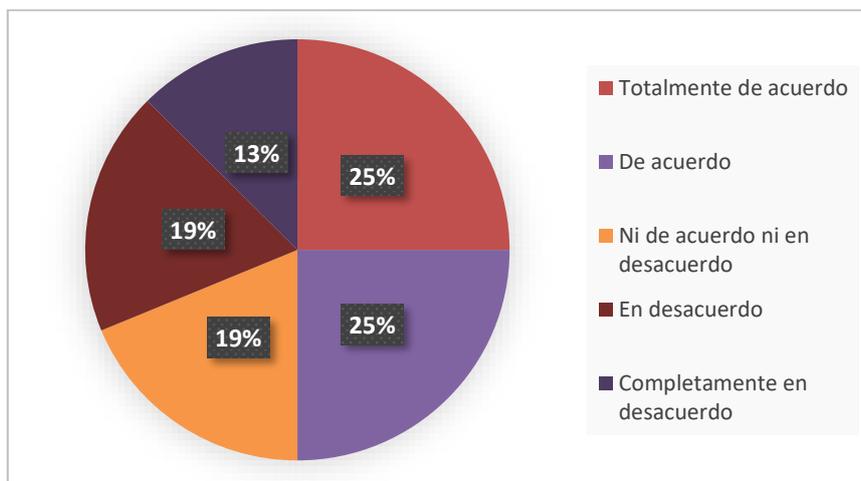
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	2	12,5%
En desacuerdo	3	18,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	18,8%
De acuerdo	4	25 %
Totalmente de acuerdo	4	25 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

**Gráfico 2**

*¿Expreso con mayor facilidad mi desagrado por teléfono que personalmente?*



**Fuente:** HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados menciona que el 25% totalmente de acuerdo, el 25% en de acuerdo, el 19% en desacuerdo, el 19% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 13% completamente en desacuerdo.

Los trabajadores indican expresar el desagrado por teléfono que personalmente ya que en su mayoría responde que están totalmente de acuerdo.

### 3) ¿Puedo admitir que cometí un error, con mayor facilidad por teléfono que personalmente?

**Tabla 5**

*Cometí un error*

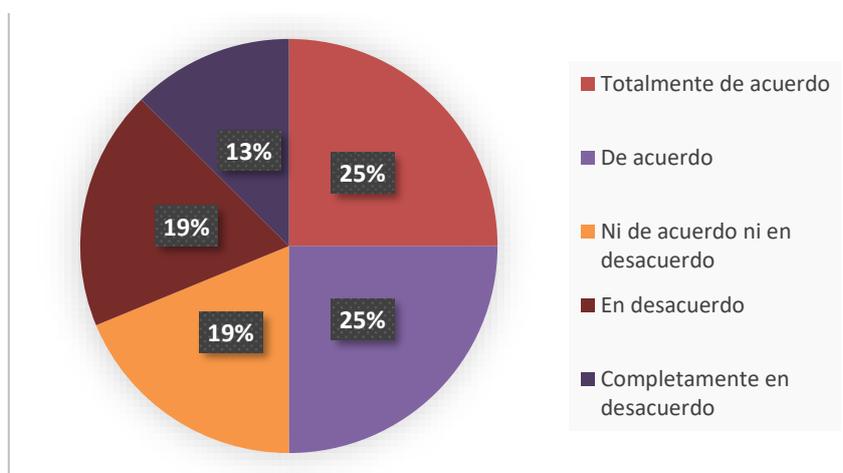
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	2	13 %
En desacuerdo	3	19 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	19%
De acuerdo	4	25 %
Totalmente de acuerdo	4	25 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Gráfico 3

*¿Puedo admitir que cometí un error, con mayor facilidad por teléfono que personalmente?*



**Fuente:** HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados menciona que el 25% totalmente de acuerdo, el 25% en de acuerdo, el 18,8% en desacuerdo, el 18.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 12,5% completamente en desacuerdo.

Se pueden evidenciar que para cometer un error la mayor facilidad para los trabajadores es por teléfono que personal ya que en su mayoría están totalmente de acuerdo.

#### 4) ¿No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso?

**Tabla 6**

*Expresión de pensamientos.*

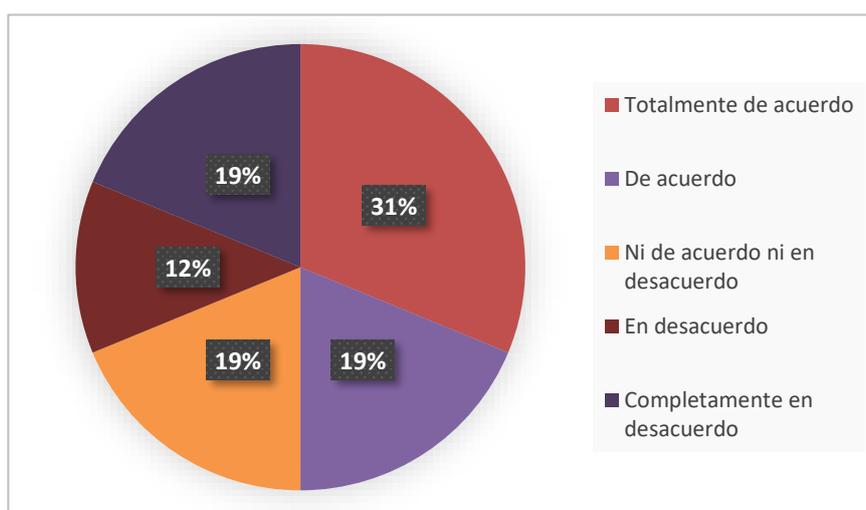
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	3	19 %
En desacuerdo	2	13 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	19 %
De acuerdo	3	19%
Totalmente de acuerdo	5	31%
Total	16	100 %

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

**Gráfico 4**

*¿No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso?*



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados menciona que el 31,3% están totalmente de acuerdo, el 18,8% de acuerdo, el 18,8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18,8% completamente en desacuerdo y el 12,5% en desacuerdo.

Podemos verificar que los trabajadores no son capaces de expresar abiertamente lo que siente ya que la mayoría están en total de acuerdo.

#### 5) ¿Me da pena hablar frente a un grupo por temor a la crítica?

**Tabla 7**

*Temor a la crítica*

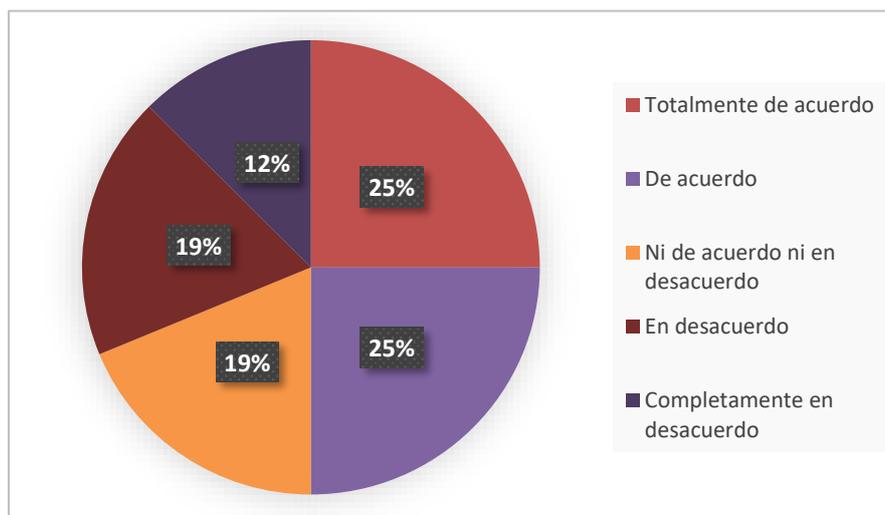
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	2	12 %
En desacuerdo	3	19 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	19%
De acuerdo	4	25 %
Totalmente de acuerdo	4	25 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

**Gráfico 5**

*¿Me da pena hablar frente a un grupo por temor a la crítica?*



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados menciona que el 25% totalmente de acuerdo, el 25% en de acuerdo, el 18,8% en desacuerdo, el 18,8% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 12,5% completamente en desacuerdo.

Se pueden deducir que la mayoría de trabajadores están totalmente de acuerdo que tienen pena en hablar frente a un grupo por temor a la crítica.

#### 6) ¿Me da pena preguntar cuando tengo dudas?

**Tabla 8**

*Me da pena preguntar cuando tengo dudas.*

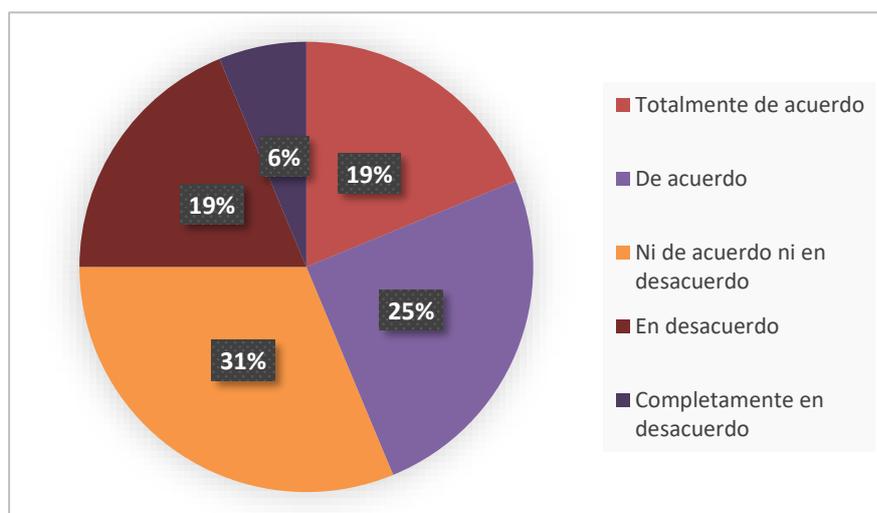
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	1	6%
En desacuerdo	3	19%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	31 %
De acuerdo	4	25 %
Totalmente de acuerdo	3	19%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Gráfico 6

*¿Me da pena preguntar cuando tengo dudas?*



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados menciona que el 31,3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25% de acuerdo, el 18,8% en desacuerdo, el 18.8% totalmente en de acuerdo y el 6.30% completamente en desacuerdo.

En la empresa HIDROSIERRA S.A sus trabajadores no tienen pena preguntar cuando se sienten dudosos ya que existe una confianza con los superiores.

### 7) ¿Puedo decirle a alguien directamente que actuó directamente de manera injusta?

**Tabla 9**

*Comportamiento injusto*

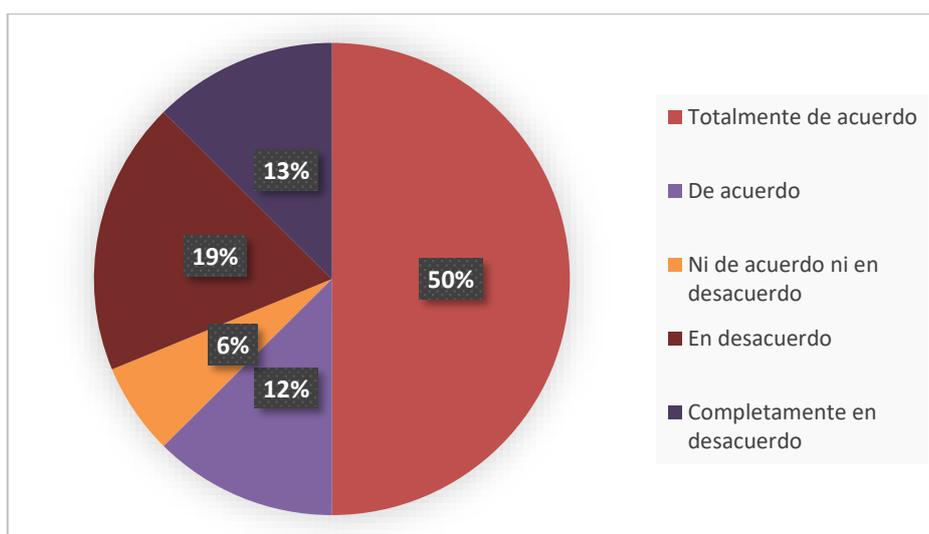
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	2	12,5%
En desacuerdo	3	18,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6,3%
De acuerdo	2	12,5%
Totalmente de acuerdo	8	50 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Gráfico 7

*¿Puedo decirle a alguien directamente que actuó directamente de manera injusta?*



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados menciona que el 50% están totalmente de acuerdo, el 19% en desacuerdo, el 12% de acuerdo, el 13% completamente en desacuerdo y el 6% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Podemos verificar que los trabajadores coinciden que la mayoría actúan directamente de manera injusta cuando desean decirle alguien algún criterio.

### 8) ¿Me molesta que me digan los errores que he cometido?

**Tabla 10**

*Me molesta que me digan los errores que he cometido*

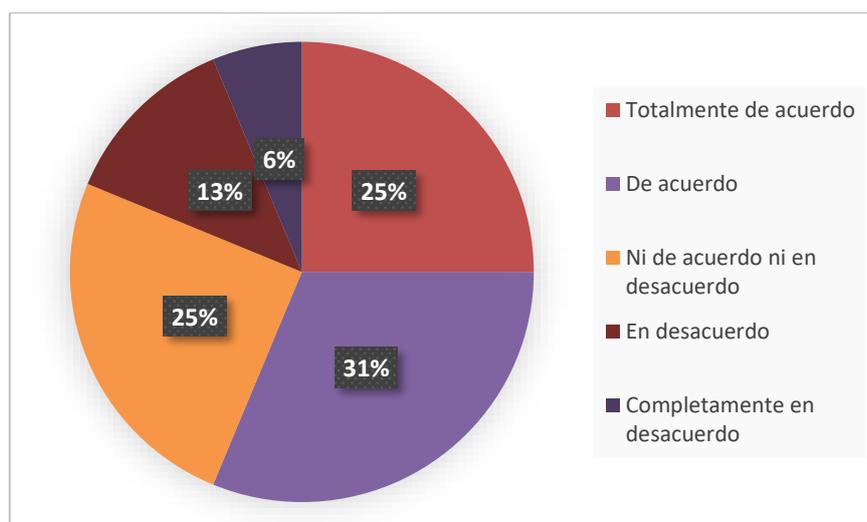
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	1	6 %
En desacuerdo	2	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	25 %
De acuerdo	5	31%
Totalmente de acuerdo	4	25 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Gráfico 8

*¿Me molesta que me digan los errores que he cometido?*



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados menciona que el 31.30% de acuerdo, el 25% totalmente de acuerdo, el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12.5% en desacuerdo y el 6.3% completamente en desacuerdo.

Los trabajadores indican que están de acuerdo en su mayoría con que les molesta que se los cuestione por los errores cometidos.

### 9) ¿Puedo pedir que me enseñen como hacer algo que no sé cómo realizar?

**Tabla 11**

*Ayuda de actividades*

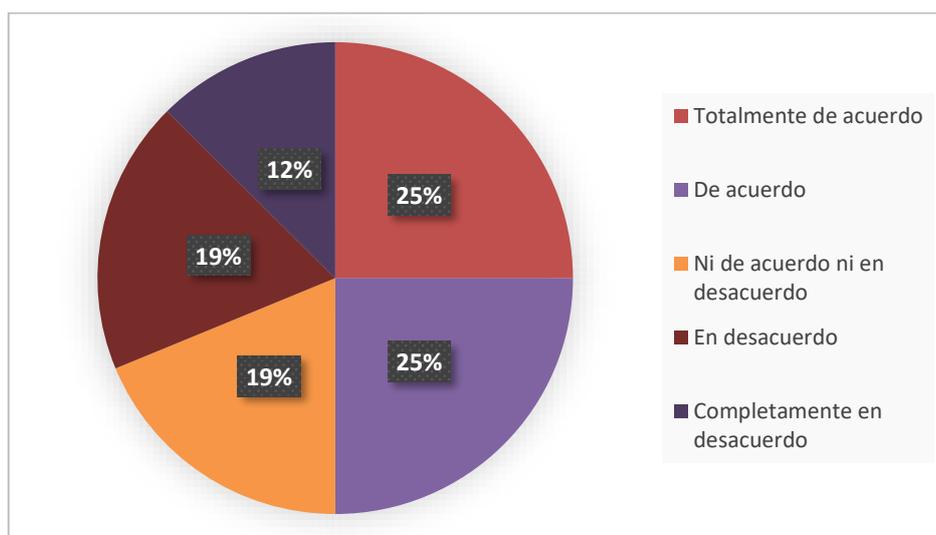
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	2	12,50 %
En desacuerdo	3	18,80 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	18,80 %
De acuerdo	4	25 %
Totalmente de acuerdo	4	25 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Gráfico 9

*¿Puedo pedir que me enseñen como hacer algo que no sé cómo realizar?*



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados menciona que el 25% totalmente de acuerdo, el 25% en de acuerdo, el 18,8% en desacuerdo, el 18.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 12,5% completamente en desacuerdo.

Se puede deducir que la mayoría de trabajadores están totalmente de acuerdo en que pueden pedir que se les enseñe algo que no saben realizar dentro de su área de trabajo, no tienen vergüenza

### 10) ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal?

**Tabla 12**

*Desarrollo del personal*

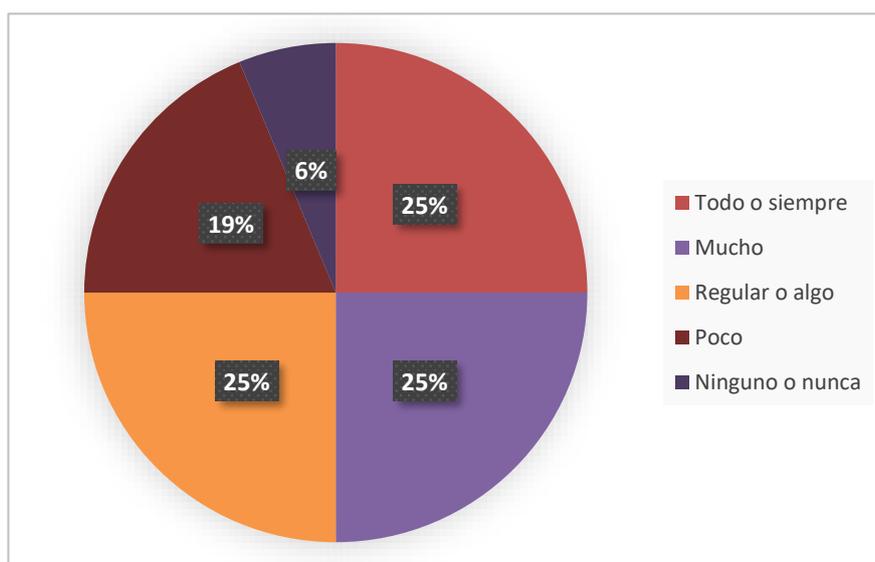
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno o nunca	1	6,30 %
Poco	3	18,80 %
Regular o algo	4	25 %
Mucho	4	25 %
Todo o siempre	4	25 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

**Gráfico 10**

*¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal?*



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados menciona que el 25% regular o algo, el 25% mucho, el 25% todo o siempre, el 18.8% poco y el 6.3% ninguno o nunca.

Los trabajadores en su cumplimiento como tareas diarias en el trabajo permitirán el desarrollo personal opinan en su mayoría es regular para el cumplimiento.

### 11) ¿Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización?

**Tabla 13**

*Factor clave de la organización*

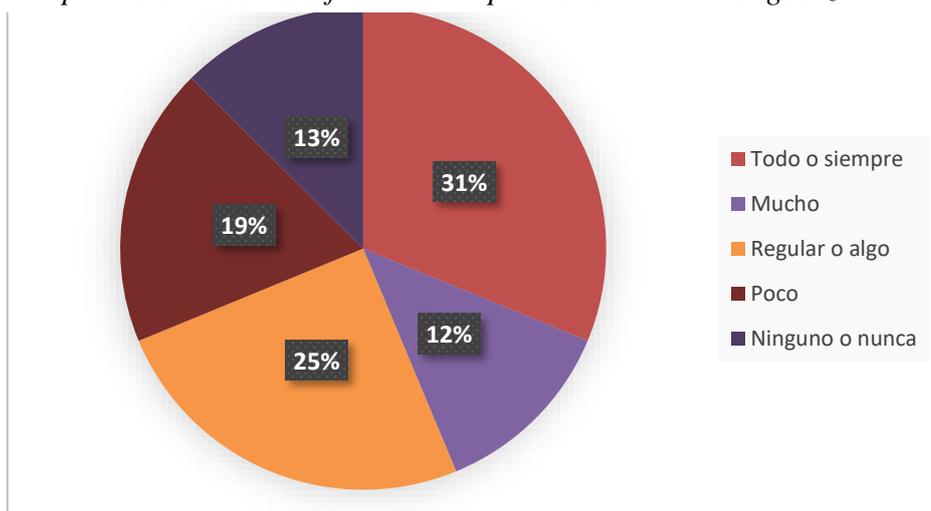
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno o nunca	2	12,50 %
Poco	3	18,80 %
Regular o algo	4	25 %
Mucho	2	12,50 %
Todo o siempre	5	31,30 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

**Gráfico 11**

*¿Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización?*



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados menciona que el 31,3% se considera factor clave para el éxito de la organización mientras que, el 25% se siente regular o algo, el 18,8% poco, el 12,5% ninguno o nunca y el 12.5% mucho.

En la empresa HIDROSIERRA S.A sus trabajadores en su mayoría piensan que siempre consideraran al empleado como el factor clave para la Organización con el mayor porcentaje.

### 12) ¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?

**Tabla 14**

*Sistema de seguimiento y control*

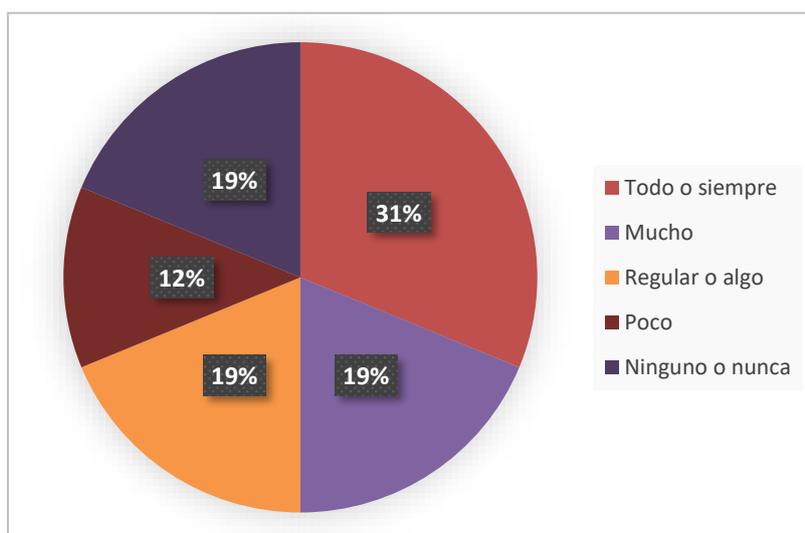
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno o nunca	3	18,80 %
Poco	2	12,50 %
Regular o algo	3	18,80 %
Mucho	3	18,80 %
Todo o siempre	5	31,30 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

**Gráfico 12**

*¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?*



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados menciona que el 31,3% todo o siempre, el 18,8% regular o algo, el 18,8% mucho, el 18,8% ninguno o nunca y el 12,5% poco.

Se puede evidenciar si se dispone de un sistema para el seguimiento y control de actividades ya que en su mayoría tenemos una respuesta alta en siempre.

### 13) ¿Existe un trato justo en la Organización?

**Tabla 15**

*Existe trato Justo*

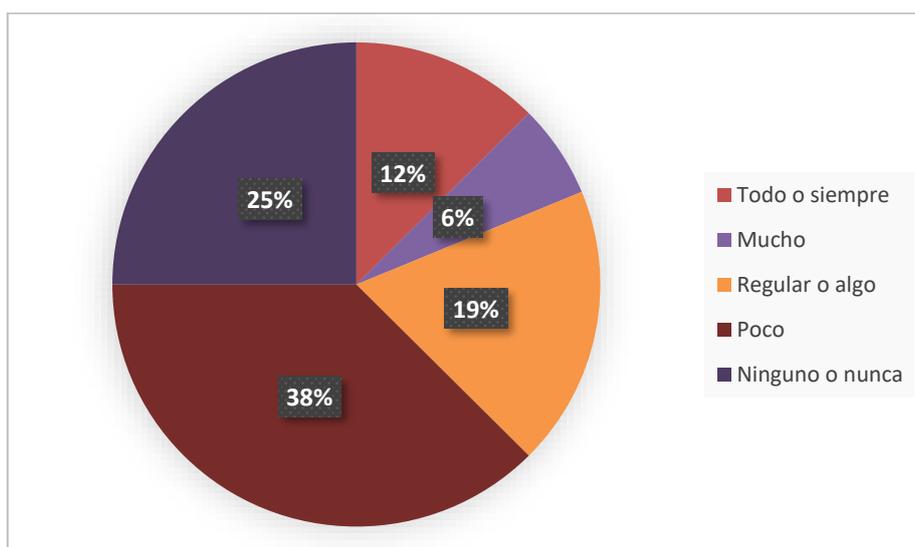
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno o nunca	4	25 %
Poco	6	37,50 %
Regular o algo	3	18,80 %
Mucho	1	6,30 %
Todo o siempre	2	12,50 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

**Gráfico 13**

*¿Existe un trato justo en la Organización?*



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados menciona que el 37,5% poco, el 25% ninguno o nunca, el 18.8% regular o algo, el 12,5% todo o siempre y el 6.3% mucho.

Los trabajadores nos mencionan que no existe en su mayoría el trato justo en la empresa ya que el porcentaje más alto es de poco.

### 14) ¿En mi oficina fluye la información adecuadamente?

Tabla 16

*Comunicación adecuada*

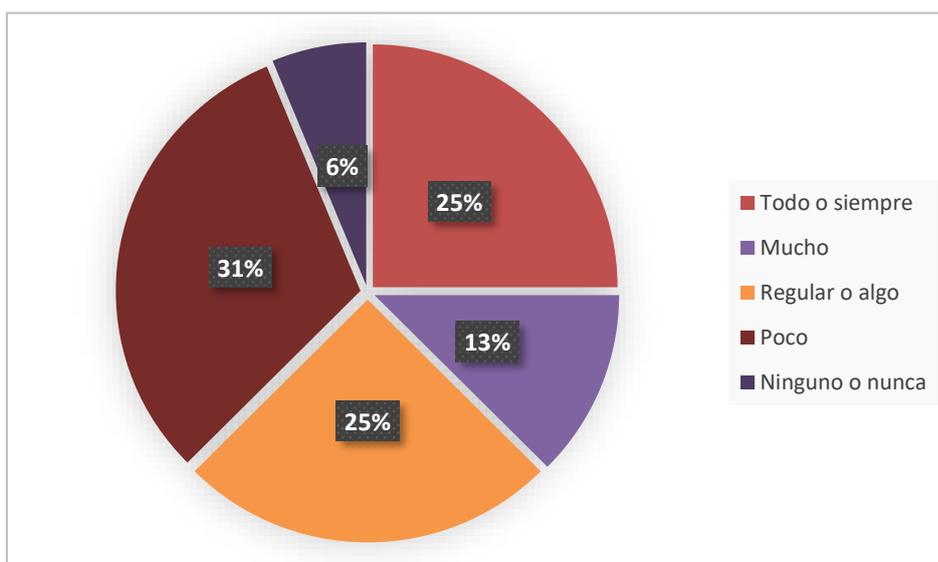
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno o nunca	1	6,30 %
Poco	5	31,30 %
Regular o algo	4	25 %
Mucho	2	12,50 %
Todo o siempre	4	25 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Gráfico 14

*¿En mi oficina fluye la información adecuadamente?*



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados menciona que el 37,5% poco, el 25% ninguno o nunca, el 18.8% regular o algo, el 12,5% todo o siempre y el 6.3% mucho.

Se puede establecer que existe poco que la información adecuada fluya en la oficina de acuerdo a los trabajadores.

### 15) ¿Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros?

**Tabla 17**

*Reconocimiento por logros*

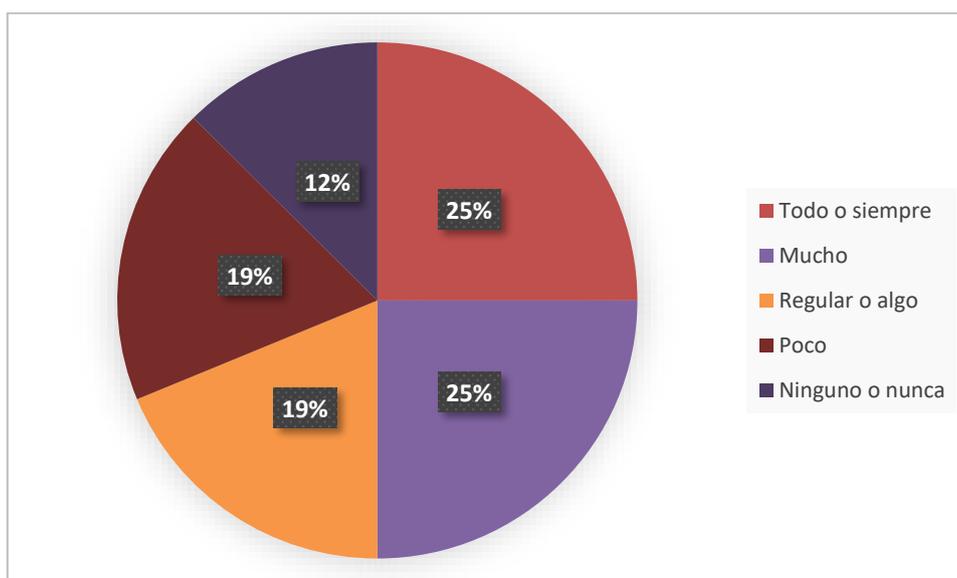
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno o nunca	2	12,50 %
Poco	3	18,80 %
Regular o algo	3	18,80 %
Mucho	4	25 %
Todo o siempre	4	25 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

**Gráfico 15**

*¿Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros?*



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados menciona que el 25% mucho, el 25% todo o siempre, el 18.8% regular o algo, el 18% poco y el 12.50% ninguno o nunca.

En la empresa HIDROSIERRA S.A sus trabajadores en su mayoría piensa que los jefes si les expresa reconocimientos por sus logros.

### 16) ¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?

**Tabla 18**

*Relación Armoniosa*

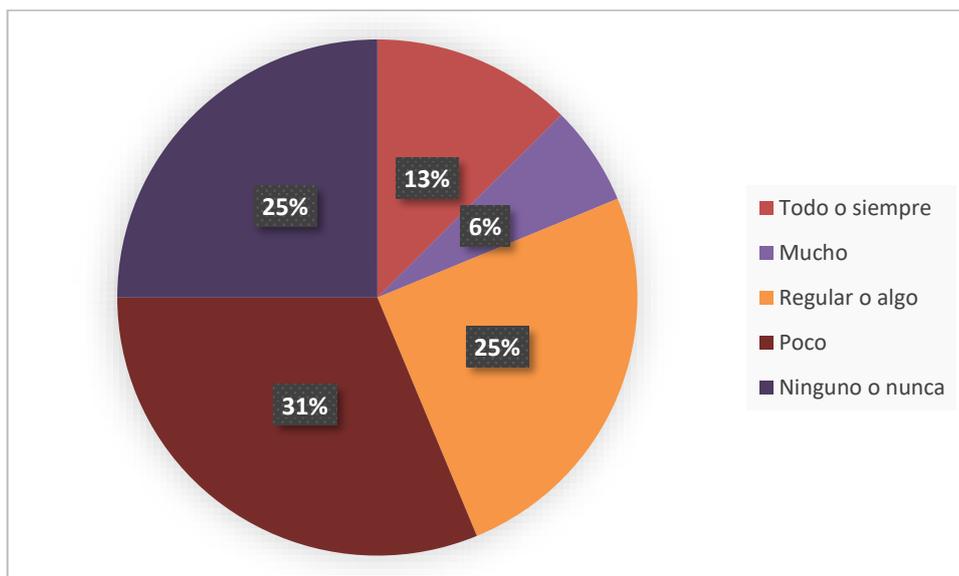
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno o nunca	4	25 %
Poco	5	31,30 %
Regular o algo	4	25 %
Mucho	1	6,30 %
Todo o siempre	2	12,50 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

**Gráfico 16**

*¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?*



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados menciona que el 31,3% poco, el 25% ninguno o nunca, el 25% regular o algo, el 12,5% todo o siempre y el 6.3% mucho.

Se puede establecer que existe poca relación armoniosa mediante los trabajadores por los grupos de trabajo ya que en su mayoría existen problemas.

### 17) ¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen?

**Tabla 19**

*Planteamientos hacia el supervisor*

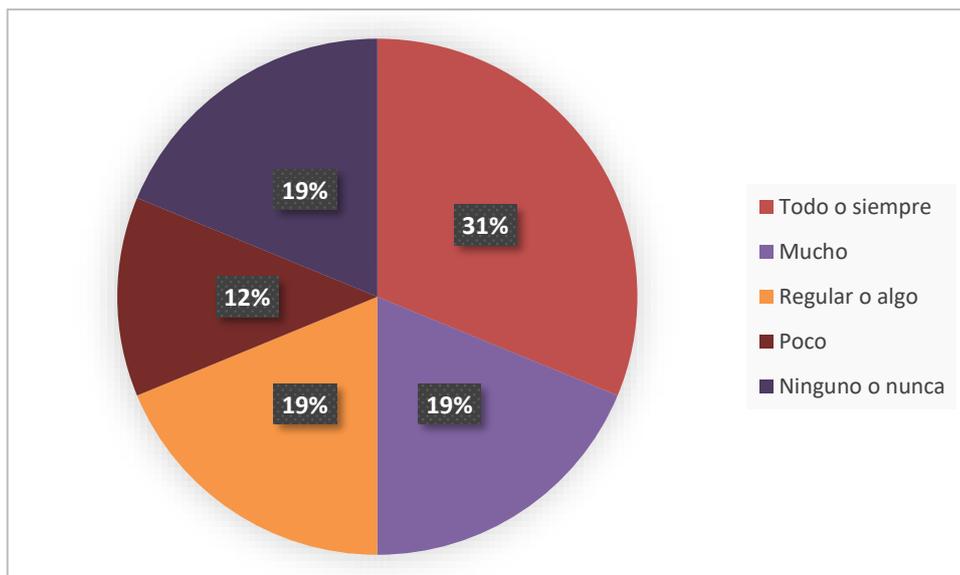
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno o nunca	3	18,80 %
Poco	2	12,50 %
Regular o algo	3	18,80 %
Mucho	3	18,80 %
Todo o siempre	5	31,30 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

**Gráfico 17**

*¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen?*



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados menciona que el 31,3% todo o siempre, el 18,8% regular o algo, el 18,8% mucho, el 18,8% ninguno o nunca y el 12,5% poco.

Se puede evidenciar que los trabajadores que el supervisor escucha los planteamientos que se le hacen siempre ya que existe una buena relación.

### 18) ¿Existe colaboración entre el personal de todos los departamentos?

**Tabla 20**

*Colaboración entre personal*

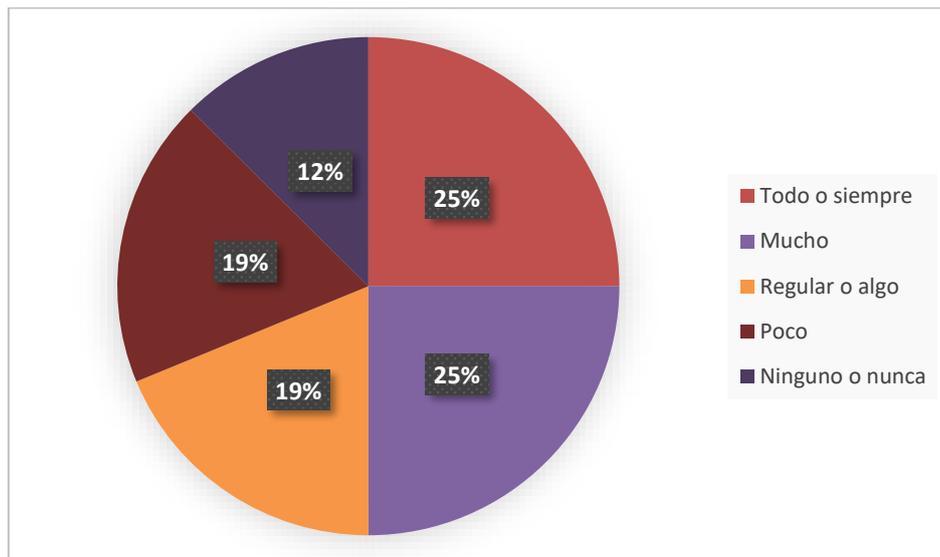
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno o nunca	2	12,50 %
Poco	3	18,80 %
Regular o algo	3	18,80 %
Mucho	4	25 %
Todo o siempre	4	25 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Gráfico 18

*¿Existe colaboración entre el personal de todos los departamentos?*



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados menciona que el 25% mucho, el 25% todo o siempre, el 18.8% regular o algo, el 18% poco y el 12.50% ninguno o nunca.

En la empresa HIDROSIERRA S.A sus trabajadores en su mayoría piensa que existe colaboración entre el personal de todos los departamentos por el buen clima laboral.

### 19) ¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?

Tabla 21 .

*Éxito empresarial*

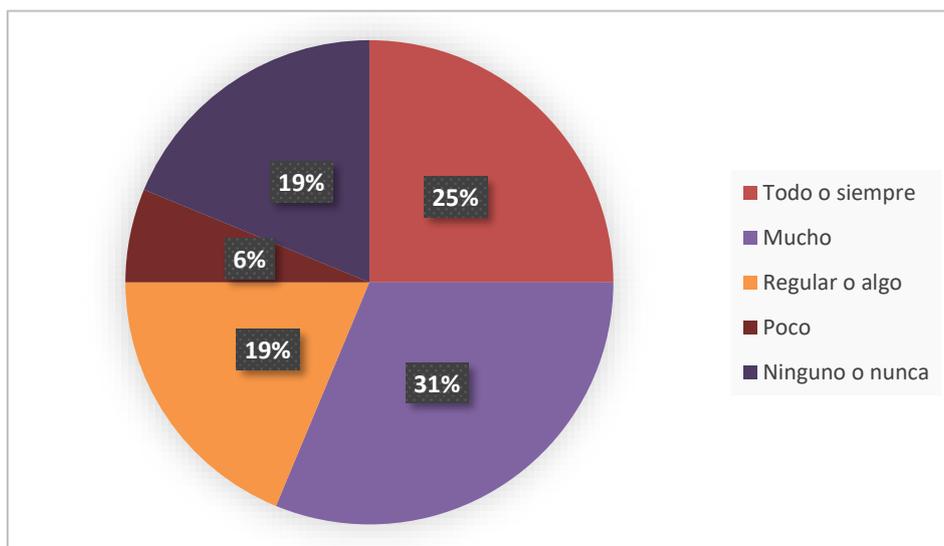
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno o nunca	3	18,80 %
Poco	1	6,30 %
Regular o algo	3	18,80 %
Mucho	5	31,30 %
Todo o siempre	4	25 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Gráfico 19

*¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?*



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados menciona que el 31,3% mucho, el 25% todo o siempre, el 18,8% ninguno o nunca, el 18,8% regular o algo y el 6,3% poco.

Se puede evidenciar que los trabajadores que el jefe se interesa por el éxito de sus empleados ya que posee un porcentaje alto en mucho.

### 20) ¿La organización fomenta y promueve a comunicación?

**Tabla 22**

*Fomento de la comunicación*

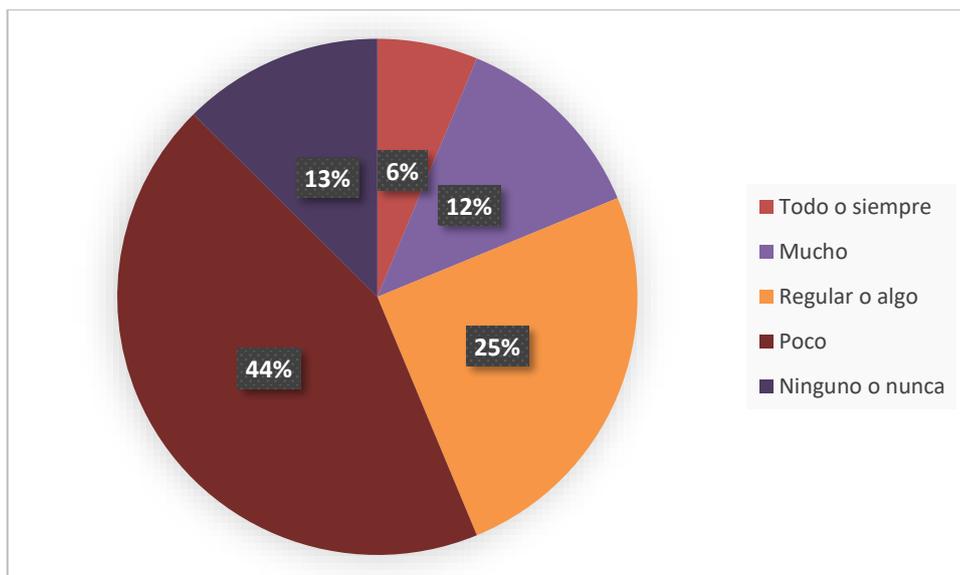
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno o nunca	2	12,5%
Poco	7	43,8%
Regular o algo	4	25,0%
Mucho	2	12,5%
Todo o siempre	1	6,3%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

**Gráfico 20**

*¿La organización fomenta y promueve a comunicación?*



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de HIDROSIERRA S.A

**Elaborado por:** Tatiana Franco

### **Análisis e interpretación:**

Del 100% de los encuestados menciona que el 43,8% poco, el 25% regular o algo, el 12,5% ninguno o nunca, el 12,5% mucho y el 6,3% todo o siempre.

Se puede evidenciar que los trabajadores tienen poca comunicación en la organización ya que no existe buena comunicación laboral.

## **4.2 Discusión de Resultados**

### **4.2.1 Planteamiento de la Hipótesis**

#### **Hipótesis Alternativa**

**H<sub>i</sub>:** La Asertividad influye en el clima laboral de la empresa HIDROSIERRA S.A en el Cantón Baños. Tungurahua.

#### **Hipótesis Nula**

**H<sub>o</sub>:** La Asertividad no influye en el clima laboral de la empresa HIDROSIERRA S.A en el Cantón Baños. Tungurahua.

### **4.2.2 Calculo del Chi Cuadrado**

La prueba Chi cuadrado como técnica estadística independiente permite averiguar asociación o entre dos variables categóricas nominales u ordinales con el mismo o diferente nivel mediciones, postula una prueba de hipótesis en la que compara las distribuciones observadas de datos con la distribución de datos esperada y verificación estadística si una variable afecta sobre otro.

Las preguntas que utilizaremos para comprobar la hipótesis de investigación de nuestra variable independiente será la pregunta 1 y para nuestra otra variable dependiente será la pregunta 13, en cada variable se obtiene el promedio de las respuestas para cada individuo que realizan las frecuencias marginales o individuales de nuestras 2 variables, a continuación, se presenta la tabla de contingencia que se recepto de la aplicación de SPSS 21.

**Figura 3**

*Tabla de contingencia*

**Tabla de contingencia Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente \* Existe un trato justo en la Organización.**

		Existe un trato justo en la Organización.					Total
		Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre	
Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente	Frecuencia esperada	,5	,8	,4	,1	,3	2,0
	% dentro de Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Completamente en desacuerdo						
	% dentro de Existe un trato justo en la Organización.	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%
	% del total	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%
	Frecuencia esperada	,8	1,1	,6	,2	,4	3,0
En desacuerdo	% dentro de Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	100,0%

	% dentro de Existe un trato justo en la Organización.	0,0%	16,7%	66,7%	0,0%	0,0%	18,8%
	% del total	0,0%	6,3%	12,5%	0,0%	0,0%	18,8%
	Frecuencia esperada	,3	,4	,2	,1	,1	1,0
	% dentro de Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	% dentro de Existe un trato justo en la Organización.	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	6,3%
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%
	Frecuencia esperada	,5	,8	,4	,1	,3	2,0
	% dentro de Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
De acuerdo	% dentro de Existe un trato justo en la Organización.	0,0%	16,7%	33,3%	0,0%	0,0%	12,5%
	% del total	0,0%	6,3%	6,3%	0,0%	0,0%	12,5%
Totalmente de acuerdo	Frecuencia esperada	2,0	3,0	1,5	,5	1,0	8,0

Total	% dentro de Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%	25,0%	100,0%
	% dentro de Existe un trato justo en la Organización.	50,0%	66,7%	0,0%	0,0%	100,0%	50,0%
	% del total	12,5%	25,0%	0,0%	0,0%	12,5%	50,0%
	Frecuencia esperada	4,0	6,0	3,0	1,0	2,0	16,0
	% dentro de Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente	25,0%	37,5%	18,8%	6,3%	12,5%	100,0%
	% dentro de Existe un trato justo en la Organización.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	25,0%	37,5%	18,8%	6,3%	12,5%	100,0%

*Nota.* Cruce de variables para el cálculo de Chi X<sup>2</sup> por medio de la aplicación SPSS 21.

**Elaborado por:** Tatiana Franco.

**Tabla 23**

*Aprobación del Chi- Cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,333 <sup>a</sup>	16	,012
Razón de verosimilitudes	23,540	16	,100
Asociación lineal por lineal	,591	1	,442
N de casos válidos	16		

a. 25 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,06.

**Elaborado por:** Tatiana Franco

**Figura 4**

*Distribución Chi cuadrado*

**TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado  $\chi^2$**

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9463	35,7184	33,4887	30,1810	27,5874	24,7608	22,8770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8344	17,2646	16,3383

**Fuente:** UTN, Probabilidad y estadística. 2013

Después de haber realizado el cálculo del Chi Cuadrado calculado obtenemos un valor de 31.33 es mayor que el resultado del Chi Cuadrado tabulado con un valor de 26,29 por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) que nos menciona: La Asertividad influye en el clima laboral de la empresa HIDROSIERRA S.A en el Cantón Baños Tungurahua.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5. CONCLUSIONES

- Se concluye que la asertividad en los trabajadores tienen relación directamente con el clima laboral ya que los empleados se sienten comprometidos con la empresa, la asertividad es un tema que afecta directamente el clima organizacional de la compañía, teniendo en cuenta que si se maneja asertivamente y adecuadamente las personas se van a sentir más cómodas, agradables y generaran confianza y credibilidad esto a su vez impactara directamente en la productividad de sus labores.
- Dentro de la investigación a través del cálculo del Chi cuadrado se puede determinar que la Hipótesis Alternativa es aceptada es decir que la asertividad en la Empresa HIDROSIERRA S.A. si influye en el clima laboral, para esto mediante el instrumento de investigación se puedo identificar un alfa de cronbach de ,835 un nivel alto de confiabilidad que nos ayudó a determinar nuestra confiabilidad al momento de aplicar las encuestas a los empleados.
- Se determinan que la asertividad en los trabajadores pueden expresar los deseos, necesidades y opiniones de una manera adecuada, en cuanto al clima laboral que existe en la Empresa si se encuentran motivados ya que existe un alto grado de confianza y amabilidad en el personal. El compromiso de todos los empleados, la asertividad y el clima laboral son el éxito del desarrollo de todos los objetivos y metas que la organización se propone para su buen funcionamiento en el entorno en que se desarrolla.
- Finalmente se concluye que es necesario proponer estrategias de asertividad para el mejoramiento del clima laboral de la Empresa HIDROSIERRA S.A., con la finalidad de incrementar un alto índice de asertividad y que exista en los trabajadores un buen clima laboral para así lograr alcanzar las metas establecidas de forma armónica dentro de la institución ya que el mismo es un factor clave para el crecimiento de la empresa. La asertividad es el centro de todas las compañías por lo que requiere que se mantenga en constante desarrollo con la toma de decisiones que obliga a la parte directiva de la compañía a confiar parte de sus responsabilidades y labores a muchas de las áreas que componen el funcionamiento de la misma,

## 5.1 RECOMENDACIONES

- Se recomienda informar al área de recursos humanos los resultados obtenidos de modo general, con la finalidad de que puedan implementar talleres y capacitaciones que permitan fortalecer las competencias personales de cada trabajador para mejorar el desarrollo integral.
- Dentro de la institución es recomendable instaurar un ambiente de trabajo equilibrado y dinámico, con el fin de establecer y lograr un buen clima laboral entre los colaboradores de toda la institución, con el fin de crear un ambiente dinámico y saludable ayudando a la organización a tener lasos comunicativos eficientes.
- Se recomienda que por parte del área del departamento de talento humano aplique dinámicas y charlas motivacionales dentro de la institución para que exista una adecuada comunicación entre compañeros y un ambiente laboral apropiado conforme a las necesidades de cada empleado.
- Finalmente se recomienda elaborar estrategias, para mejorar la asertividad y clima laboral en los trabajadores de la Empresa HIDROSIERRA S.A con la finalidad de fomentar e incrementar las relaciones interpersonales, las cuales lleguen a solucionar conflictos en caso de haberlos, respeto, empatía, favoreciendo así el clima laboral de la institución.

## CAPÍTULO VI

### 6. PROPUESTA

#### 6.1 Tema

Diseñar estrategias que ayuden al mejoramiento de la asertividad con el desempeño laboral de los empleados dentro de la Empresa HIDROSIERRA S.A

#### 6.2 Introducción

La propuesta está basada en la elaboración de estrategias que permita al personal operativo mejorar la calidad con respecto a la asertividad, el desarrollo de la misma se presentara en tres etapas constituidas por actividades donde se buscará el desarrollo que permita contribuir a las habilidades que se buscan intervenir es por ello que se busca intervenir en la institución con referencia al mejoramiento de las habilidades sociales, relaciones armónicas y el trabajo en equipo debido a que cada una de ellos favorecerá el fortalecimiento de elementos entre ellos que sean empáticos y asertivos y llevarlos a cabo en el área de trabajo de cada uno.

#### 6.3 Objetivos

##### 6.3.1 Objetivo General

- Elaborar estrategias de la asertividad para el mejoramiento del clima laboral en los empleados de la Empresa HIDROSIERRA S.A.

##### 6.3.2 Objetivos Específicos

- Seleccionar el sistema de comunicación adecuado para la empresa HIDROSIERRA S.A.
- Identificar los factores críticos posibles generadores de crisis dentro del proceso de clima organizacional.
- Diseñar sistemas de comunicación que armonice el clima organizacional de la empresa.

#### 6.4 Estrategias de mejora

A continuación, se mostrará una tabla en la cual podemos especificar las actividades a realizar para el mejoramiento de la asertividad en la empresa HIDROSIERRA S.A.

### 6.4.1 Objetivos

- Seleccionar el sistema de comunicación adecuado para la empresa.

**Tabla 24**

*Comunicación adecuada*

Metas	Actividades	Responsables	Recursos	Tiempo
1) Identificar sistemas de comunicación que exista. 2) Verificar el sistema más apropiado para la empresa. 3) Dar a conocer el sistema de comunicación de manera formal.	1) Realizar reuniones con el gerente y jefes de áreas para conocer los sistemas de comunicación. 2) Analizar los sistemas más apropiados para la empresa. 3) Dar a conocer el sistema de comunicación formal.	Gerente y jefe de talento humano	Material didáctico (folletos, computadora, Flash.)	30 días

**Elaborado por:** Tatiana Franco

- Identificar los factores críticos posibles generadores de crisis dentro del proceso de clima organizacional.

**Tabla 25**

*Factores críticos*

Metas	Actividades	Responsables	Recursos	Tiempo
Conocer los factores para dar soluciones y disminuir la crisis de comunicación dentro de la empresa y promover la importancia del clima organizacional	Capacitar a todo el personal sobre los nuevos sistemas de comunicación y dar a conocer las ventajas de mejorar clima laboral entre trabajadores.	Departamento de talento humano	Material didáctico (folletos, computadora, Flash.) Integraciones	30 días

**Elaborado por:** Tatiana Franco

- Diseñar sistemas de comunicación que armonice el clima organizacional de la empresa

**Tabla 26**

*Sistemas comunicacionales*

Metas	Actividades	Responsables	Recursos	Tiempo
Difundir los nuevos diseños de comunicación en la empresa.	Indicar los medios en los cuales se van a difundir los sistemas de comunicación.	Departamento de talento humano	Material didáctico	30 días

**Elaborado por:** Tatiana Franco

## BIBLIOGRAFÍA

- Abreu. J. (2012). Hipótesis, Método & Diseño de Investigación.  
<https://docplayer.es/68127198-Hipotesis-metodo-diseno-de-investigacion-hypothesis-method-research-design.html>
- Alvarado. H. (2016). LA COMUNICACIÓN ASERTOVA COMO DETERMINANTE EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS EM LAS EMPRESAS DEL SECTOR PÚBLICO  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14422/ALVARADOFUENTESHEDYCAROLINA2016.pdf.pdf?sequence=1>
- Carrillo. S. (2004).Escala Clima Laboral.  
[https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)
- Castillo. Y. 2021. Asertividad y Clima Laboral.  
<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/25662>
- Centeno, G. (2015). La asertividad y su relación con la Comunicación Organizacional en los colaboradores del Instituto Técnico Superior Libertad. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- CCEE. 2008. Metodología de la Investigación. Curso 2008. Universidad de la Republica. Facultad de Ciencias Económicas y de la Administración.
- Domínguez. M y Aguirre. A (2013). El Clima Organizacional y su dominio.  
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Egüsquiza, O. (2000). La Asertividad. Modelo de comunicación en las organizaciones.  
<https://doi.org/10.15381/quipu.v7i14.5704>
- Guevara. X. (2018). Clima organizacional. Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La dolorosa. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6169>

- González, G. Sandoval, A. Sandoval, M. 2022. La comunicación Asertiva en la Tutoría. Humanidades, Tecnología y Ciencia del Instituto Politécnico Nacional. [https://revistaelectronica-ipn.org/ResourcesFiles/Contenido/28/HUMANIDADES\\_28\\_001125.pdf](https://revistaelectronica-ipn.org/ResourcesFiles/Contenido/28/HUMANIDADES_28_001125.pdf)
- Herrera, D. (2013). Asertividad como habilidad en el contexto social. *El Profesional de la Información*, Perú 18(5), 559-561.
- Krathwohl, D. R. *Methods of Educational & Social Science Research: An Integrated Approach*. 1st Ed. 1993, [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)  
2nd Ed. 1998, New York: Longman, also Long Grove, IL: Waveland Press; 3rd Ed 2009, Waveland Press.
- Mora. C. (2011). La comunicación asertiva: necesidad actual del proceso formativo. <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1402/1063>
- Moraga, M. (2013). "RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ASERTIVIDAD Y LA ACTITUD LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRODUCTORA DE ALIMENTOS". <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Moraga-Maria.pdf>
- Mogollón, A. (2018). LA ASERTIVIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA. <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/807/1/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20ANDRES%20DENAIL%20MOGOLLON%20TAPIA.pdf>
- Oviedo, H. y Campo, A. (2005). Metodología de Investigación y lectura crítica de libros: Aproximación del uso del coeficiente Alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000400009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009)
- Palma. S. (2004). Escala Clima Laboral CL- SPC: Manual.Lima. [https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC)
- Rengifo, G.(2014). La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/12780>
- Palma, A. (2021). Comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55342/Palma\\_PAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55342/Palma_PAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Riverón, L., Cruz, H., Rodríguez, R., & Montero, G. (16 de 01 de 2021). Desarrollo de la competencia comunicativa y la asertividad en el proceso de formación inicial de los Ingenieros Agrónomos. *Maestro y Sociedad*, 18(1), 104-118.  
<https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5320>

Suárez, E (2016) Comunicación asertiva y clima laboral en la dirección de tránsito del GADMA- Ecuador (tesis)

Tamayo, M. (2003). EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.  
[https://www.academia.edu/17470765/EL\\_PROCESO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_CIENTIFICA\\_MARIO\\_TAMAYO\\_Y\\_TAMAYO\\_1](https://www.academia.edu/17470765/EL_PROCESO_DE_INVESTIGACION_CIENTIFICA_MARIO_TAMAYO_Y_TAMAYO_1)

## ANEXOS



## La Asertividad y el Clima laboral en la Empresa HIDROSIERRA S.A en el Cantón Baños. Tungurahua

### *Matriz de consistencia*

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>
¿Cómo influye la asertividad en el Clima Laboral en la Empresa HIDROSIERRA S.A Cantón Baños-Tungurahua?	Determinar la influencia asertividad en el clima laboral en la Empresa HIDROSIERRA S.A en el Cantón Baños, Tungurahua.	La asertividad influye en el clima laboral de la Empresa HIDROSIERRA S.A en el Cantón Baños, Tungurahua.
<b>SIATEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>
¿De qué manera se aplica la asertividad en el clima laboral de la empresa HIDROSIERRA S.A?	Diagnosticar la asertividad y el clima laboral en la empresa HIDROSIERRA S. A	
¿De qué manera la asertividad mejorará el clima laboral existente en la empresa HIDROSIERRA S.A?	Fundamentar teóricamente la asertividad y el clima laboral en la empresa HIDROSIERRA S. A	
¿Cuál es el propósito de diseñar estrategias de asertividad para mejorar el clima laboral en la empresa HIDROSIERRA S.A?	Diseñar estrategias de asertividad para mejorar el clima laboral en la empresa HIDROSIERRA S. A	

Nota: Elaborado por Franco (2023)

## Operacionalización de la variable

Variable independiente: Asertividad

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: ASERTIVIDAD</b>			
<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
<p>“La asertividad se considera una necesidad social que permite expresar los pensamientos, los sentimientos, aceptar la crítica, dar y recibir cumplidos, iniciar conversaciones y defender los derechos de cada uno de manera directa, honesta y oportuna respetándose a sí mismo y a los demás el cual involucra tres componentes; no verbales, paralingüísticos y verbales” (Flores&amp;Díaz. 2004.p.3)</p>	No verbales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Postura corporal</li> <li>▪ Apariencia física</li> <li>▪ Contacto físico</li> </ul>	<p><b>Técnica</b> Encuesta <b>Instrumento</b> Cuestionario</p>
	Paralingüísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tono de voz</li> <li>▪ Fluidez del Mensaje</li> <li>▪ Tiempo de habla</li> </ul>	
	Verbales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contenido del mensaje</li> <li>▪ Claridad del mensaje</li> <li>▪ Canal de comunicación</li> </ul>	

Nota: Elaborado por Franco (2023)

Variable Dependiente: Clima Laboral

**VARIABLE DEPENDIENTE: CLIMA LABORAL**

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>“Percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea” (Carrillo.2004. p.1)</p>	<p>Autorrealización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollo personal</li> <li>▪ Oportunidades de progresar en la institución</li> <li>▪ Aprendizaje y desarrollo profesional.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Técnica</b> Encuesta <b>Instrumento</b> Cuestionario</p>
	<p>Involucramiento Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificación con los valores organizacionales</li> <li>▪ Formar parte de la organización</li> <li>▪ Contribuir al desarrollo organizacional</li> </ul>	
	<p>Supervisión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral.</li> <li>▪ Apoyo de supervisores en actividades de la organización</li> <li>▪ Orientación de actividades para el desempeño</li> </ul>	

Nota: Elaborado por Franco (2023)