



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Comunicación asertiva y desempeño laboral de los
trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Bernaola Trillo, Sander Iván

ASESOR:

Dr. Tapia Cabrera, Segundo César

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2019

Jurado de Tesis

PRESIDENTE

Dr. Yengle Ruíz Carlos

SECRETARIA

Dr. Pérez Azahuanche Manuel Ángel

VOCAL

Dr. Segundo César Tapia Cabrera

DEDICATORIA

A Dios:

*Por darme la oportunidad de
alcanzar mis metas y seguir
creciendo profesionalmente*

A mi familia:

*Por su apoyo incondicional en los
momentos difíciles y su constante
motivación en el día a día*

A mis docentes:

*Por el tiempo, esfuerzo y
dedicación al momento de
compartir sus conocimientos.*

El Autor

AGRADECIMIENTO

Al Dr. César Tapia Cabrera

Por su gran tiempo, paciencia y exigencia en la asesoría del presente trabajo de investigación.

A los docentes de Postgrado

Por todos los conocimientos y las experiencias brindadas para formar mejores profesionales en beneficio de nuestro país.

Al director del Hospital I Pacasmayo EsSalud

Por las facilidades y el permiso otorgado para la realización del presente trabajo de investigación.

A los trabajadores del Hospital I Pacasmayo EsSalud

Por el tiempo y la buena voluntad mostrada en todo momento durante la recolección de datos de esta investigación.

El Autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

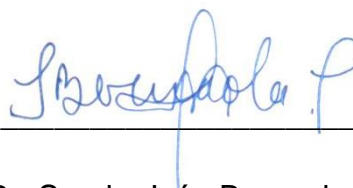
Yo, Bachiller **Sander Iván Bernaola Trillo**, educando del programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César vallejo, identificado con DNI 21546826, presento la tesis titulada: **“Comunicación Asertiva y Desempeño laboral de los Trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.”**

Declaro bajo juramento que:

- 1 La tesis es de mi autoría.
- 2 He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total, ni parcialmente.
- 3 La tesis no ha sido auto plagio; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4 Los datos presentados en los resultados son reales no han sido falseados ni duplicados ni copiados, por lo tanto, se constituirán en aporte a la realidad investigada.

De identificarse la falta por fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto-plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, marzo del 2019



Br. Sander Iván Bernaola Trillo

DNI: 21546826

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con lo normado bajo el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento a nuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado “Comunicación Asertiva y Desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019”, con la finalidad de obtener el grado académico de Magíster en Gestión en los Servicios de la Salud.

La investigación se ha ceñido estrictamente a los cánones impuestos por la metodología de investigación científica, esperando por ello cumplir con los requisitos para su aprobación. Contiene una primera parte donde se describe la realidad problemática y los antecedentes tanto a nivel nacional como internacional, seguidos del marco teórico donde se considera la comunicación asertiva en forma global y el desempeño laboral con sus dimensiones: orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo. Los cuestionarios utilizados fueron validados por 3 expertos quienes aprobaron su aplicación. La confiabilidad fue establecida mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, con un valor de 0.82 para el cuestionario de comunicación asertiva y 0.919 para el de desempeño laboral.

La tesis continúa con la aplicación del cuestionario a 60 trabajadores, seguido de la presentación de los resultados, estableciéndose la relación entre las variables con la prueba estadística “Rho de Spearman”, con su respectivo análisis y discusión. Por último, se presentan las conclusiones más relevantes, así como las recomendaciones.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado espero su aprobación de la presente investigación por ser de justicia.

Sander Iván Bernaola Trillo

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
INDICE.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema (marco teórico).....	19
1.3.1 Comunicación asertiva.....	20
1.3.2 Desempeño laboral.....	25
1.4. Formulación del problema.....	32
1.5. Justificación del estudio.....	32
1.6. Hipótesis.....	33
1.7. Objetivos.....	35
II. METODO.....	35
2.1 Diseño de Investigación.....	35
2.2 Variables, operacionalización de variables.....	36
2.3 Población, Muestra y Muestreo.....	38
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	40
2.5 Métodos de análisis de datos.....	43
2.6 Aspectos éticos.....	44
III. RESULTADOS:.....	45
IV. DISCUSIÓN.....	52
V. CONCLUSIONES.....	57
VI. RECOMENDACIONES.....	59
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
VIII. ANEXOS.....	64

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019. Es de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 60 trabajadores de una población de 85, a quienes se les aplicaron dos instrumentos: el cuestionario de comunicación asertiva elaborado Edwin Rafael Berrocal Flores (2017) y el cuestionario de evaluación del desempeño laboral elaborado por Liz Edit Nuñez Castro (2017). Se encontró que la comunicación asertiva de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo es Adecuada y su desempeño laboral alcanza un nivel óptimo. Se concluyó que existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores, presentado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.588, siendo la dimensión de calidad, la única que no presenta relación con la comunicación asertiva, mientras que la dimensión de orientación por resultados presenta una relación significativa baja de 0.288; y las dimensiones de relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo presentan una relación significativa moderada respecto a la comunicación asertiva, alcanzando los índices de correlación de 0.608, 0.582 y 0.542 respectivamente.

Palabras Clave: Comunicación asertiva, desempeño laboral, trabajadores de salud, hospital.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between assertive communication and the work performance of the workers of Hospital I Pacasmayo, 2019. It is descriptive and correlational cross-sectional, the sample consisted of 60 workers from a population of 85, to whom two instruments were applied: the questionnaire of assertive communication prepared by Edwin Rafael Berrocal Flores (2017) and the questionnaire for the evaluation of work performance prepared by Liz Edit Nuñez Castro (2017). It was found that the assertive communication of the workers of Hospital I Pacasmayo is adequate and their work performance reaches an optimum level. It was concluded that there is a significant relationship between assertive communication and the work performance of workers, presented a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.588, the quality dimension being the only one that has no relationship with assertive communication, while the dimension of orientation by results presents a significant low relation of 0.288; and the dimensions of interpersonal relationships, initiative and teamwork have a moderate significant relationship with assertive communication, reaching the correlation indexes of 0.608, 0.582 and 0.542 respectively.

Keywords: Assertive communication, work performance, health workers, hospital.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El proceso de la comunicación es inherente en el hombre, es una de las necesidades básicas, para la cual estamos preparados biológicamente. Es un acto de interrelación humana, en la que dos o más personas intercambian mensajes mediante un lenguaje o alguna forma de expresión. Es uno de los procesos más importantes para que una organización pueda llegar a un servicio de excelencia y mantenga un ambiente organizacional adecuado, motivo por el cual debe ser directa, clara, precisa y honesta (Navas, 1998).

De esta manera, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2005) reconoce a la comunicación como un componente importante para optimizar la salud pública e individual, pues permite transmitir información e influenciar las decisiones personales y comunitarias para conducir a la población a la mejorara de su salud. Además, posibilita procesos que permiten a individuos, familias y comunidades realizar un mayor control en su salud.

Del mismo modo, señala que la comunicación en salud contribuye en todos los aspectos del proceso salud – enfermedad, pues está presente desde la prevención en el diseño de mensajes y campañas de salud pública para difundir los riesgos a los que están expuestos los individuos y las poblaciones , en la relación médico-paciente y en la adherencia de la persona a las recomendaciones clínicas y regímenes terapéuticos; La comunicación en salud es un elemento fundamental cuando se trata de fomentar en la ciudadanía su capacidad para decidir en los asuntos que afectan su salud, proteger temas claves de salud en la agenda pública promoviendo comportamientos saludables.

Según Shannon (1949), existen algunas oportunidades en las que el proceso de comunicación puede verse obstaculizado por factores externos como lo son el ambiente o el ruido. Estos dos factores pueden causar que el mensaje enviado llegue a su destino de forma equivocada o imprecisa.

Las capacidades y pericias de la comunicación, combinadas con las herramientas asertivas necesarias, pueden ser usadas en este proceso tanto por parte del emisor como del receptor, para contribuir de esta manera en que este proceso se desarrolle de la mejor manera.

Del mismo modo, la comunicación se puede clasificar en tres tipos: la pasiva, la asertiva y la agresiva. La literatura en algunas oportunidades menciona otro tipo de comunicación conocida como pasivo-agresiva, pero no existe una definición uniforme sobre esta, habiendo una diversidad de significados de este concepto.

El Departamento de Salud de Rhode Island (2006) determinó que la comunicación agresiva es aquella que se relaciona con el individuo que manifiesta sus necesidades, deseos u opiniones hostilmente, frecuentemente trata de imponer sus pensamientos e ideas a los demás ignorando todo sentimiento o actitud que sea diferente a él o ella; la comunicación pasiva es aquella en la que la persona no expresa sus necesidades, posturas ni opiniones, y comúnmente está de acuerdo con las opiniones de los otros, aunque estas vayan en contra de sus creencias personales; y finalmente la comunicación asertiva es la que guarda relación con las personas que expresan sus necesidades, deseos y opiniones, tomando diferentes posturas y tratando de comprender a las otras personas antes de exponer sus propios sentimientos.

La comunicación asertiva, es parte de una atención efectiva y debe ser conocida y empleada tanto en lo personal como en lo profesional, ya que es la manera en que la persona pronuncia sus opiniones guardando el debido respeto hacia el otro, de una forma clara y precisa. Es trascendental que el personal del hospital, que tiene una gran cercanía con los usuarios sepa cómo deben tratarlos y manejar situaciones que se dan por la gran demanda que existe en la institución. La solución de problemas es parte de esta herramienta, es por ello que es importante conocer a profundidad lo que es dar un buen servicio a través del asertividad de la comunicación.

En los últimos años, diferentes autores han manifestado la necesidad de prestar mayor importancia a los entornos y contextos en los que se llevan a cabo los procesos de comunicación (McKee, 2000; Ford y otros, 2003; Airhihenbuwa y Obregón, 2000), siendo este un paso primordial para aspirar a concebir cambios en el comportamiento tanto a nivel del trabajador como de los usuarios en el área de la salud.

Asimismo, esmerarse por desarrollar una correcta comunicación organizacional brinda a los trabajadores los recursos necesarios para que realicen su trabajo de manera satisfactoria, motivándolos a hacerlo con esfuerzo, agrado y compromiso; siendo estos, algunos aspectos que deben ser una prioridad para los gerentes de los servicios de salud. Estos retos desde el punto de vista de la comunicación pretenden repercutir en el desempeño del personal de salud y de así, mejorar la organización y el funcionamiento de los diferentes servicios de salud para obtener una atención eficiente y de calidad.

La valoración de las competencias y el desempeño laboral de los profesionales de la salud se ha convertido en el centro de muchas publicaciones científicas a nivel mundial desde la segunda mitad del siglo pasado.

Al respecto, la Organización Mundial de la Salud a principios de la década de los 80, empezó a estudiar la necesidad de valorar el rendimiento del personal de salud, como base fundamental para alcanzar una mejora de la calidad de los servicios y empezaron a establecer sus ideas respecto a la competencia y es desempeño de dichos profesionales. Asimismo, a mediados de 1985 empezaron las Conferencias de Ottawa, que al inicio solo estaban dirigidas al desarrollo de la valoración de las competencias clínicas, y recién a partir de 1992 se ampliaron a toda la educación médica.

A nivel latinoamericano, en Uruguay y México se fundaron el Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional (1988) y el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (1995) respectivamente. Instituciones que se han

convertido en los dos principales organismos dedicados al estudio de las competencias y el desempeño laboral a nivel mundial.

En Cuba, el Ministerio de Salud Pública (MINSAP) creó en 1990 un Grupo ad hoc, con la finalidad de comenzar a desarrollar la evaluación del desempeño en el Sistema Nacional de Salud (SNS), cuyos resultados iniciales se vieron concretados en la Resolución Ministerial No. 142 de septiembre de 1996, que puso en vigor un "Plan de Acción para el incremento de la calidad de los Recursos Humanos en el SNS". En este plan de acción se determinó "introducir, validar y generalizar la evaluación de la competencia y el desempeño de los profesionales de la salud, combinando los métodos de autoevaluación, evaluación cruzada y de evaluación externa". Para ello decidió "que la evaluación de la competencia y el desempeño profesional se desarrollara de forma sistemática con fines diagnósticos y certificativos, como elemento clave en el incremento de la calidad de los servicios de salud que se brindan a la población".

En el Perú, el aseguramiento universal y la descentralización son los grandes cambios que asumió el Ministerio de Salud; estos nuevos retos, requieren nuevas tareas y funciones que los profesionales de la salud deben cumplir, es decir, establecer los conocimientos, habilidades y actitudes que debe tener un trabajador para lograr los resultados esperados de su desempeño laboral. En ese contexto, se hace necesario unificar el desempeño del personal de salud con los objetivos y estrategias del sector, para lo cual se necesita definir las aportaciones de cada trabajador de salud para alcanzar las metas y objetivos trazados por el Ministerio de Salud, es decir, precisar las aptitudes laborales genéricas.

Al respecto, en el año 2011 el Ministerio de Salud presentó la guía "COMPETENCIAS LABORALES GENÉRICAS PARA EL SECTOR SALUD", es una herramienta con la finalidad de favorecer a la mejora del trabajo y la gestión de los recursos humanos del sector salud para certificar la calidad en la prestación de servicios mediante el alineamiento de los desempeños personales con los objetivos y las estrategias del sector.

Desde un enfoque conductual, se establece que la mejor manera de predecir el comportamiento futuro de una persona, es determinar su comportamiento pasado ante una situación parecida a la que posiblemente se enfrentara en un futuro. En este enfoque se registra el tipo de competencias genéricas; establecido y perfeccionado por William Byham, las cuales son competencias relacionadas a comportamientos es decir conductas o grupos de conductas que permiten a cualquier trabajador ocupar un puesto o un determinado rol, para alcanzar los resultados esperados que la institución necesita para un desempeño eficiente. Lo más importante para determinar este tipo de competencias es encontrar las conductas efectivas para luego generalizarlas a toda la institución, ya que encontradas las conductas no importa quién las desarrolle pues logrará a los mismos resultados.

Gonczi (1997), asevera que este acercamiento a las capacidades se concentra en aspectos más propios de las personas y de forma más amplia en cuanto a su aplicación en el trabajo. Las propiedades son definidas prácticamente en forma genérica, de manera que facilitan su aplicación en diversos contextos. Regularmente se trata de una definición de atributos subyacentes que producen un desempeño laboral exitoso. Como ejemplo pueden citarse competencias como: “comunicación efectiva” o “pensamiento crítico” que se aplican ampliamente en una gama de argumentos de trabajo.

Al respecto, el Hospital I Pacasmayo de EsSalud cuenta con un total de 87 trabajadores, entre asistenciales y administrativos, quienes brindan atención a una población de aproximadamente 13000 usuarios adscritos; además de servir de referencia para cinco postas, entre ellas los Centros de Atención Primaria de San Pedro de Lloc, San José; Jequetepeque, Guadalupe y Limoncarro, los cuales suman en total una población de aproximadamente 35 mil usuarios. Entre las principales problemáticas presentes en este hospital, tenemos la brecha de oferta y demanda producida por la falta de recurso humano lo cual genera una sobrecarga

laboral de los trabajadores, pudiendo conllevar también a una insatisfacción laboral.

Es por lo anteriormente indicado que nace la necesidad de realizar la presente investigación, para establecer los niveles de sobrecarga laboral y de satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo EsSalud, y a la vez determinar si existe relación entre ambas.

1.2. Trabajos previos

No existen investigaciones que relacionen la comunicación asertiva con el desempeño laboral de los trabajadores de salud. Por lo que se han tomado estudios que consideran a las variables de manera independiente, dentro los cuales tenemos:

En España, (García, 2015) se realizó un estudio con la finalidad de diferenciar los beneficios de la comunicación asertiva en la práctica del profesional de enfermería. El método utilizado fue el descriptivo retrospectivo, se revisó literatura científica en las bases de datos Scielo, Elsevier, Cochrane, Cuiden y Google Académico con los descriptores: comunicación, enfermería, asertividad. Se concluyó que ser un trabajador asertivo nos permite ser responsables de nosotros mismos y de nuestras acciones, sin calificar ni inculpar a otras personas, facilitando que asumamos de forma constructiva nuestros errores para hallar una alternativa mutuamente satisfactoria frente a un conflicto. Esto permite lograr beneficios tanto en el área personal, mejorando la autoestima, la seguridad personal, la autoimagen y el auto concepto, como en el área laboral, disminuyendo la cantidad de situaciones estresantes aumentando la eficacia, calidad y competencia de los cuidados y servicios que se brindan, desarrollando mejores canales de comunicación y promoviendo un mejor aprovechamiento del tiempo que trasciende en un clima organizacional adecuado.

Del mismo modo en Colombia; (Ruiz, 2016) desarrolló una investigación, con el fin de determinar si existe una comunicación asertiva o no en el personal de enfermería de la Clínica Universitaria Bolivariana. La

investigación fue descriptiva, de corte transversal; la muestra fue constituida por todas las enfermeras que laboran en dicha clínica. La comunicación asertiva fue medida mediante un cuestionario. Se concluyó que muchas de las actividades de su comunicación implican comportamientos asertivos, sin embargo, se denota un gran campo de trabajo pues, aunque el personal presenta habilidades de comunicación asertiva, el cuestionario mostró la necesidad de trabajar en algunas áreas en este aspecto.

Al respecto, en Ecuador, (Macías, 2016) realizó otra investigación con la finalidad de analizar la comunicación interna asertiva en el hospital docente de especialidades Dr. Abel Gilbert Pontón de Guayaquil. El estudio fue exploratorio, aplicado y descriptivo, se recolectó la información mediante una encuesta de 10 preguntas aplicada a 301 trabajadores de salud. Se concluyó que la comunicación es una actividad que debe de ser involucrada en cada proyecto que se realice, es de vital importancia para una institución.

Asimismo; (Lozano, 2016) se realizó en Perú un estudio con la finalidad de establecer el grado de comunicación asertiva y los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica. El método empleado fue de tipo descriptivo no experimental de corte transversal, para el recojo de información se empleó como técnica la observación y como instrumento una guía de observación. Se concluyó que la comunicación asertiva es medianamente favorable, y el cuidado que brinda la enfermera es regular.

Igualmente, en Lima; (Sánchez, 2017) se realizó una investigación con el objetivo de establecer la relación entre la asertividad y el compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil. La investigación fue de tipo básica cuantitativa con un diseño no experimental, de corte trasversal y de tipo correlacional. Fue aplicada en una muestra de 85 personas que laboran en el Centro de Salud Materno Infantil Magdalena , se usó la técnica de encuesta para la obtención de datos, aplicando la escala de autoinforme de conducta asertiva y valores en las interacciones sociales ADCA-1 de García y Magaz (2011) y la escala

de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997). Se concluyó que existe una relación directa entre la asertividad y el compromiso organizacional en el personal de salud del Centro Materno Infantil Magdalena

Respecto a la variable desempeño laboral, (Pérez, 2013) desarrolló un estudio en México con la finalidad de determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los médicos y enfermeras del Hospital Público de la ciudad de Victoria. El método utilizado fue transversal de correlación, cuasi experimental y la población en estudio estuvo conformada 40 enfermeras y 30 médicos, a quienes se les aplicó tres cuestionarios: el primero de compromiso organizacional desarrollado por Meyer y Allen en 1991, el segundo y tercer fueron escalas de evaluación del desempeño para personal médico y personal de enfermería respectivamente, adaptadas de la Cédula de evaluación del desempeño para personal médico y de odontología y la Cédula de evaluación del desempeño para enfermeras, los dos cuestionario desarrollados por el Comité nacional de estímulos a la calidad del desempeño del personal de salud (2012). Se concluyó que existe una relación positiva significativa entre el compromiso normativo, el desempeño y la capacitación de los médicos.

En Venezuela, (Fernández, 2008), se realizó una investigación con la finalidad de establecer el desempeño laboral de los empleados del departamento de enfermería y la calidad del servicio en una institución hospitalaria. Fue una investigación descriptiva de campo, no experimental transversal, la población sujeta de estudio fue conformada por 60 enfermeras y 60 pacientes y familiares de la hospitalización. La técnica usada para recolectar datos fue la escala para medir el desempeño laboral de Núñez (2007) y una escala para medir calidad del servicio elaborada por Benites (2001). Se concluyó que el nivel general de desempeño laboral es alto, y el grado de la calidad del servicio prestada por el hospital es eficiente.

De igual manera, (Ballesteros y Bohórquez, 2015) en Ecuador, realizó un estudio con la finalidad de optimizar el desempeño laboral fortaleciendo la

cultura organizacional en el laboratorio clínico del Hospital Básico San Miguel. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional, la muestra fue conformada por 10 trabajadores y 30 pacientes a quienes se les realizó entrevistas semiestructuradas y se les aplicó una encuesta. Se concluyó que el 48% de los participantes refirieron que el trato recibido por parte del personal es regular y sienten que necesitan mejorar la forma de tratar al usuario mejorando la puntualidad al hacer los exámenes, además que la implementación de un modelo de cultura organizacional sí mejoraría el desempeño laboral en el laboratorio clínico en el hospital básico San Miguel.

Asimismo, en Perú (Loyola, 2015), se realizó un estudio que tuvo como finalidad determinar si existe relación entre el desempeño laboral y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital de San Juan Bautista Huaral de Lima. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional y no experimental, la muestra fue conformada por 150 enfermeras, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de evaluación de desempeño laboral y el cuestionario de la escala de Maslach Burnout. Se concluyó que el desempeño laboral tiene relación significativa con el síndrome de Burnout, siendo la correlación de Rho Spearman de -0,746, representando una alta asociación entre las variables.

De la misma manera en Lima, (Oliva, 2017) se realizó una investigación que tuvo como objetivo describir la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera. La investigación fue básica con diseño no experimental, transversal; la muestra estuvo constituida por 130 empleados de una población de 825, como instrumentos se usó un cuestionario de 15 ítems para medir la motivación y 14 ítems para medir el desempeño laboral. Se concluyó que dichas variables se encuentran relacionadas positivas y significativamente.

Igualmente, (Chumpitaz, 2017) en otro estudio realizado en Lima, tuvo como finalidad describir el nivel de desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio gineco-obstetricia del Hospital de Ventanilla. Fue una investigación

cuantitativa, de diseño no experimental transversal, de carácter descriptivo comparativo; la población estuvo representada por 25 licenciadas y técnicas de enfermería a quienes se les aplicó el cuestionario de evaluación de desempeño laboral por competencias elaborado por Díaz y Gaviria, el cual consta de 21 ítems tipo Likert. Se concluyó que el nivel de desempeño laboral era de regular para bueno y se comprobó que no existen diferencias significativas según las características demográficas estudiadas.

Del mismo modo se realizó un estudio en Huánuco (Machuca, 2014), con la finalidad de establecer la relación de las determinantes de trabajo del desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital I - EsSalud Tingo María. El diseño metodológico empleado fue de tipo observacional, prospectivo, transversal; encuestándose a 22 licenciados de enfermería con la ficha de evaluación de desempeño laboral de la Unidad de Recursos Humanos de EsSalud. Se concluyó que la disposición del trabajo, el sueldo, las bonificaciones, el horario y el cumplimiento de las metas programadas se relacionan directamente con un buen desempeño laboral.

Por último, (Sopla, 2018) realizó un estudio con el fin de comparar el desempeño laboral del profesional de enfermería de los Hospitales de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan y Santiago Apóstol de las Provincias de Bagua y Utcubamba. La investigación es descriptiva comparativa, observacional de corte transversal, se realizó con una muestra de 36 enfermeras/os de cada institución y se utilizó el cuestionario de desempeño Laboral del Profesional de Enfermería. Se concluyó que existe diferencia significativa entre el desempeño laboral del personal de enfermería de ambos hospitales, siendo mejor en el Hospital Santiago Apóstol.

1.3. Teorías relacionadas al tema (marco teórico)

En la actualidad, es muy importante entender el comportamiento de una organización. La reestructuración de las empresas requiere que los empleados sean cada vez más flexibles y que estén preparados para enfrentar los cambios y las innovaciones de manera rápida. En pocas

palabras, el comportamiento organizacional enfrenta muchos retos y tiene muchas oportunidades hoy en día.

Esta realidad no es ajena a las organizaciones de salud, que también se preocupan por el mejoramiento de la conducta organizacional. El director, el personal administrativo, asistencial y técnico, todos ellos trabajan con otras personas, lo cual influye en la calidad de vida que se desarrolla en los centros de trabajo. En este contexto, los gerentes que representan el sistema administrativo son quienes toman las decisiones, y deben tratar de conocer las bases del comportamiento organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización.

Los gerentes tratan de crear un ambiente en el que la gente se sienta motivada, trabaje más productivamente y sea más eficiente, desarrollando diferentes estrategias y métodos para llegar de mejor manera a los destinatarios y así alcanzar los objetivos planteados. Es aquí, cuando aparece el concepto de comunicación asertiva, como aquello que hace que se pueda transmitir del mejor modo posible lo que queremos decir, llegando más directamente al público específico.

1.3.1 Comunicación asertiva

La comunicación es el intercambio de ideas entre dos o más personas, la comprensión del dialogo lo realizan mediante un código, lenguaje o idioma, mediante ella hay la comunicación se hace cultura, amistades, etc. en la actualidad nos encontramos en un descontrolado de información por todos los medios, que pocos aprovechan positivamente.

Según, Campos y Campos. (2014). La comunicación; “Es hacer a otro participe de lo que uno tiene. Descubrir, manifestar o hacer saber alguna cosa. Conversar, tratar con alguno de palabra o por escrito. La comunicación es la base de todas las culturas”. La comunicación es intercambiar ideas con otra u otras personas hacerle de conocimiento y el otro responde según lo que pretende el emisor, encontramos una variada forma de comunicarnos, por escrito, con palabras, con mimos, etc. y para la comprensión en una comunicación ambos deben manejar un mismo

código, tenemos una historia muy nutrida y trascendental en la comunicación en nuestro país, es considerado multilingüístico variedades de lenguas y eso nos hace un país multicultural.

Según Ferrero y Martín, (2013), la asertividad es una habilidad comunicativa interpersonal para transmitir adecuadamente opiniones, intenciones, sentimientos. Consiste en crear las condiciones que permitan conseguir aquello que se propone sin sentirse incomodo al hacerlo, sobre todo en situaciones conflictivas; producir las mínimas consecuencias negativas tanto como para uno como para el otro, y en las relaciones de ambos.

El manejo de asertividad es un tema importante en una comunicación, permiten crear un clima positivo, y actúa pensando en sí mismo y en los demás, si una persona crea un clima favorable, el entorno también responde a ello, si transmitimos sentimientos, opiniones, emociones con empatía, pues cada quien merece el respeto común para que no haya indiferencia, en las reacciones encontradas debemos responder con una creación, esto es importante ya que ayudará a poner fin a un conflicto, en un entorno de desmotivación el que rodea también se sentirá desanimado, se debe tratar a las personas con empatía.

Según Remor, (2013) la comunicación asertiva; son comportamientos que resultan efectivos para que el interlocutor exprese y muestre sus preocupaciones, objetivos, intereses, necesidades y valores personales. Se trata de la expresión honesta y legítima de los propios derechos, sentimientos, creencias e intereses sin violar o menospreciar los derechos de los demás.

La sociedad en común debe de tener un buen dominio de la comunicación asertiva, ya que de esta manera la interrelación se dará con voluntad y respeto, de ser lo opuesto la comunicación será un caos y sin afinidad. Un trabajador responderá a lo que lo rodea, según como sea su dominio del asertividad, es decir, si un trabajador infunde confianza a los demás, ellos

corresponderán a esa amabilidad, por otro lado, en algunos trabajadores se verá la ausencia de este respeto o incluso hasta la agresión.

La comunicación asertiva es muy importante ante el estilo agresivo y pasivo, porque se da en un lenguaje que transmite empatía entre el emisor y receptor, entonces se da un acercamiento en comportamientos personales lo que empodera el entendimiento mutuo. Es importante utilizar las palabras mágicas así sean tan cortas tienen un significado de amabilidad y gratitud.

Dos comunicadores se corresponden entre sí haciendo uso de la comunicación asertiva, ambas dominan el mismo lenguaje o código verbal sin llegar a conflictos; si una persona realiza una comunicación asertiva, la otra parte también corresponderá con la misma sin agredirse mutuamente, en el ambiente social todos nos relacionamos comunicándonos, pero muchos no utilizamos una comunicación del mismo lenguaje, entonces se concluye para que se dé una comunicación ambos deben manejar un mismo código, dialecto, lenguaje, mimos, la comunicación es importante y es una maravilla que algunas personas manejen dos a tres idiomas.

Para esta investigación se tendrá en cuenta tres dimensiones que a continuación se detalla de la siguiente forma.

Estrategias de asertividad: La asertividad se aprende, nadie nace siendo menos o más asertivo. En el proceso de nuestras vidas adquirimos una valiosa e importante experiencia de la vida, en algunas personas que exploran la vida ven el entorno de diferente forma y son más discretos en sus opiniones o ideas transmitidas en cualquier momento de nuestra vida cambiamos la dinámica que teníamos hasta entonces y sustituirla por otra más adecuada y respetuosa.

Según Ferrero y Martín, (2013), las estrategias de asertividad son cuando: el comunicador contribuye a que otros pueden construir y se afirmen en sí mismos; además, lo hace con su propia persona, y si ambos intercambian logros en un ambiente rico en lenguaje y expresión. La comunicación entre personas se basa en las diferencias entre ellas, pero también implica cierta

igualdad, pues cada emisor debe poder convertirse, en ese mismo momento, en receptor cuando le responde su interlocutor.

Según Castanyer (2014), las estrategias asertivas son procesos para aprender a pensar, sentir y comportarse de forma asertiva hay que desarrollar unas estrategias internas (auto mensajes, disminución de ansiedad, reestructuración cognitiva...) y unas estrategias externas (conductas de afrontamiento asertivo).

Con respecto a las estrategias internas, hay que tener claro que se tienen unos derechos asertivos, en una interlocución tanto como las personas y nosotros mismos merecemos ser tratados con respeto. En cuanto a las estrategias externas las conductas sumisas o agresivas se debe sustituir por las conductas asertivas y respetuosas, es importante el auto – control, el dominio del temperamento muchos perdemos la paciencia con nuestros semejantes, pero con una comunicación clara y moderada se verá eficaz el dialogo.

Estilo asertivo: Para laborar con la asertividad es bueno interrelacionarla como un conjunto de pensamiento, sentimiento y conducta que nos hacen sentir respetados y respetemos a los que nos rodean; estos denominados “tres sistemas de respuesta” ninguna de ello se puede separar, es imprescindible si queremos conocernos mejor, el cambio es de uno mismo, si nosotros lo hacemos los demás lo harán, según sea nuestra actitud.

Según Ferrero y Martín (2013), estilo asertivo es una actitud integrativa - democrática, es cuando el emisor opta por comunicarse expresando de modo directo sus sentimientos; hace frente a negativas o criticas sin hacer uso de actitudes aversivas para los demás. Se percibe autoeficaz al sentirse capaz de hacer aquello que cree y desea hacer; existe complementariedad entre el lenguaje verbal y el no verbal.

Un estilo asertivo se refiere a que se debe reaccionar con asertividad y no con agresividad, mientras respondemos asertivamente el receptor también se controlará y lo hará de la misma forma, así esté actuando con agresividad, entonces debemos mantener un temperamento moderado y

un autocontrol necesario para demostrar una actitud de pasividad, pero esto no quiere decir que nuestros derechos sean pisoteados, si no que sean respetados, pues el estilo asertivo es ser capaz de contrarrestar la agresividad del que lo haga, entonces tener una paciencia y controlar el incidente con la máxima expresión de la asertividad.

El manejo de asertividad es un tema importante en una comunicación, permiten crear un clima positivo, y actúa pensando en sí mismo y en los demás, si una persona crea un clima favorable, el hecho es cuando uno demuestra o inspira un ambiente de clima positivo, uno mismo se hace querer y uno mismo se desprestigia según sea su comportamiento o actitud.

Comunicación precisa: La comunicación precisa y clara se da cuando una persona tiene el manejo de la comunicación fluida, y dominio del mismo código, ausente de galas y de adornos exagerados, y se realiza entre dos o más individuos que se comunican en el mismo idioma, expresar ideas con precisión es factor primordial del éxito profesional, la comunicación precisa favorece la interacción y retroalimentación para elaborar o realizar resultados.

Según Ferrero y Martín (2013), la comunicación precisa es cuando: Un interlocutor maneja un lenguaje común, el intercambio se producirá en la intersección en sus respectivos códigos. Ambos deben tener un vocabulario compartido, especialmente preciso para todo cuanto concierne en un determinado tema. Comunicar no consiste solamente en emitir un mensaje entendible concreto y sencillo en función de las reacciones del receptor.

Las personas que se interrelacionan deben manejar un mismo código para una comunicación clara y precisa de lo contrario no habrá un intercambio de palabras, es importante tener un dominio de un mismo código para una comunicación clara y eficiente, en comunicación precisa se puede modificar o redactar en función a lo que el receptor capta, es necesario que ambas partes conozcan un mismo código de comunicación para que haya una

comunicación clara y efectiva, las formas de comunicación son importantes porque cada quien se comunica en una forma específica.

La comunicación asertiva en la actualidad es muy importante para el éxito de las empresas, ya que mediante la ejecución de una correcta comunicación se podrán generar alianzas estratégicas que faciliten el camino al logro de metas y objetivos que se ha planteado la Institución. El desempeño laboral va ligado a una buena comunicación generando mayor satisfacción de trabajo entre colaboradores y usuarios.

1.3.2 Desempeño laboral

El desempeño laboral según Stoner (1996), se define como los individuos de una institución trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujetos a las reglas básicas ya establecidas por la institución. Sobre esta base se plantea que el desempeño laboral se refiere a la ejecución de las funciones de los trabajadores de una institución de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar objetivos propuestos.

Según Chiavenato (2002) el desempeño laboral son los resultados obtenidos por el colaborador, después de realizar sus actividades con efectividad dentro de la Institución u organización, además indica que para que haya mayor productividad por parte del individuo, éste debe sentir satisfacción laboral por tanto los resultados dependen del comportamiento de la persona. La organización espera que el individuo aporte con responsabilidad y entrega, por ende es importante los comportamientos y acciones de los empleados que son la fortaleza relevante para el cumplimiento de los objetivos de la Institución, es una estrategia individual, por ello el desempeño laboral siempre va de la mano con las actitudes y aptitudes que los trabajadores poseen en función a los objetivos y metas que se desean alcanzar a nivel personal e Institucional, asimismo existen teorías que sustentan el desempeño laboral, formas de enfoques y contextos.

Para Bittel (2000) el desempeño laboral se vincula con las destrezas y habilidades del colaborador, con las expectativas que éste tiene sobre el trabajo y sus motivaciones personales, logrando armonía, buen clima laboral y satisfacción en el desempeño de sus funciones para vincular con el logro de los objetivos de la Institución.

Según Benavides (2002) considera al desempeño laboral como toda actividad que realiza una persona lo cual se puede observar, medir, por tanto puede ser evaluado, lo cual serviría para tomar una decisión o además puede servir para mejorar más el rendimiento de los trabajadores. Después de la evaluación el empleador puede tomar decisiones como promover o si no despedir a un colaborador que no cumpla las expectativas y no coadyuve en el logro de los objetivos de la institución, dicha evaluación se puede realizar cada medio año o una vez al año

Según Druker (2002) el desempeño laboral es la forma como los integrantes de una Institución cumplen sus funciones con efectividad para alcanzar metas comunes, cumpliendo las normativas o directivas que estipula la Organización con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos propuestos.

Según Robbins (2004) es la fijación de metas, lo cual ayuda a la persona a enfocarse en sus esfuerzos para el cumplimiento de sus metas, lo cual además active su energía, su comportamiento, sus ganas de trabajar, incidiendo positivamente en su psicología, enfocando en el cumplimiento de las metas y objetivos.

El Desempeño laboral puede ser definido como la capacidad o habilidad con la que las personas realizan una actividad o funciones. Además el desempeño laboral también puede ser considerado como el nivel de rendimiento demostrado por el colaborador en la realización de sus tareas diarias dentro de la Empresa o Institución y se encuentran relacionados al conjunto de conocimientos, experiencias previas, sentimientos, actitudes, valores, motivaciones entre otras características que actúan directamente o influyen sobre el logro de los objetivos.

Para un excelente desempeño laboral es necesario e importante que los colaboradores, conozcan y entiendan con claridad sus funciones, tareas y actividades, procedimiento a realizar, conocer los objetivos y metas de la institución, que normativas y especificaciones existen dentro de la organización.

Según Bohórquez (2007) aquellas empresas y/o instituciones que prestan servicios, deben considerar factores que influyen directamente en los colaboradores con la finalidad de brindar una excelente atención a los clientes o usuarios que hacen uso del servicio para lo cual se debe incidir en las cinco dimensiones del desempeño laboral que se utilizarán en la presente investigación: orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo.

Orientación de resultados

Según Robbins (2004) la orientación por resultados es la tendencia a concretar los resultados con unos altos niveles de calidad y rendimiento, consiste en superar los estándares propios de excelencia e incluso superarlos poco a poco. Es hacer que los trabajadores y personas visualicen el objetivo de la Institución u organización, luego concientizar su valor de sus acciones y trabajo para que ellos empiecen a involucrarse en las actividades o tareas propuestas por la organización para el logro de los objetivos y metas, asimismo para que el colaborador sepa cuenta energía poner en las actividades que desarrolla para la obtención de los resultados esperados y finales.

Robbins plantea tres elementos básicos de la orientación de resultados: la intensidad que se relaciona también con la fuerza productiva de una empresa, es decir, la cantidad de energía tanto técnica como humana desplegada para la consecución de un fin específico, algo que no necesariamente depende de qué tan difíciles o fáciles sean las actividades comerciales de cada empresa; la autodirección que es la capacidad de sus líderes para orientar las tareas hacia los resultados que se han trazado al inicio de los procesos, eso implica, definir cuáles de esas tareas son

primarias, secundarias o terciarias y, sobre todo, cuáles no aportan ningún valor al grueso del proceso; y finalmente la persistencia, que es la que garantiza que las tareas tendrán continuidad en el tiempo y es la facultad de las empresas para perseverar en su búsqueda de objetivos concretos.

Características:

- Establecer objetivos claros y concretos
- Establecer indicadores o estrategias para medir los resultados y objetivos
- Demostrar motivación en el desarrollo de las actividades para que la Institución reconozca el esfuerzo realizado
- Trabajar arduamente hasta la consecución de los objetivos y metas propuestos
- Los colaboradores deben tener claro los objetivos y metas de la Institución
- En forma semestral o anual evaluar el desempeño laboral
- Determinar tiempos para culminar una tarea y controlar el cumplimiento de lo propuesto.
- El ambiente de trabajo y clima laboral debe ser apropiada para el buen desempeño laboral y consecución de los objetivos
- Reducir costos, recursos y tiempo en el logro de los objetivos

Calidad

El desempeño laboral es el comportamiento real del trabajador tanto profesional como técnicamente, así como en las relaciones interpersonales que se van creando en la atención del proceso salud y enfermedad de la población; que a su vez influye el componente ambiental. En la cual se puede concluir que existe una fuerte relación entre la calidad de los servicios de salud y el desempeño laboral de los trabajadores.

Es así que esta dimensión tiene como finalidad conseguir la excelencia en el trabajo desarrollado, siempre mejorando la gestión profesional y

personal, siempre con la orientación hacia el logro de objetivos, los cuales favorezcan a la organización y de alguna u otra forma lograr la satisfacción personal, profesional, además se puede adicionar la autoevaluación, proyección que se tiene.

Características:

- Demostrar amabilidad al momento de la atención al cliente
- Generar seguridad en las personas
- La credibilidad y fiabilidad son muy importantes
- Empatía con las personas, para comprender sus necesidades y brindar un servicio adecuado
- Comunicación clara y comprensible, tener una respuesta adecuada
- Comprender al cliente de acuerdo con sus necesidades
- Ser responsables con el tiempo de respuesta

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son aquellas interacciones recíprocas que podemos entablar con una o más personas. Son, pues, relaciones sociales que, de alguna manera, se encuentran definidas por ciertos códigos de conducta, establecidos culturalmente. De esta manera, la forma en que los profesionales peruanos entablan relaciones interpersonales podrá distar mucho de la forma en que lo hacen los ingleses, pues sus referentes culturales al momento de comportarse son completamente diferentes.

Este tipo de relaciones son importantes porque nos permiten interactuar con diversos grupos sociales; son las que hacen posible que nos llevemos bien con nuestros familiares, que pertenezcamos a uno o más grupos de amigos, que podamos participar en diversos grupos sociales, como la iglesia, clubes deportivos, etc. Así, en el mundo laboral, las relaciones interpersonales son de suma importancia porque nos permiten formar parte de un grupo de profesionales, comunicarnos con ellos y cumplir con nuestras obligaciones de trabajo.

En el mundo laboral, las relaciones que lleguemos a establecer con nuestros colegas podrán ser muy diferentes en función del lugar en el que trabajemos, la cantidad de empleados con los que convivimos, el tiempo que llevemos en dicho lugar de trabajo, etc.

La forma en que nos relacionamos con nuestros compañeros de trabajo puede llegar a ser tanto positiva como negativa, dependiendo del esfuerzo que hagamos por mejorarla y procurar que nuestro paso por un lugar de trabajo sea el mejor posible.

No obstante, saber relacionarse con los compañeros del trabajo es de suma importancia para el óptimo desempeño de nuestras funciones. De esta manera, las relaciones interpersonales en el trabajo representan un elemento crucial para el éxito que tengamos en nuestro desempeño.

Características:

- Tener habilidad efectiva para comunicarse
- Saber escuchar es de suma importancia
- Tener la capacidad para resolver conflictos
- Expresarse de una forma honesta o auténtica

Iniciativa

Significa emprender nuevos proyectos, ideas innovadoras, oportunidades con la finalidad de conseguir resultados y objetivos propuestos sin que nadie te diga o empuje a hacer algo, si no por propia voluntad y predisposición con responsabilidad, con actitud proactiva, tomando la dirección absoluta con la responsabilidad de asumir las consecuencias que esto puede generar en las acciones desarrolladas o decisiones tomadas.

Tener iniciativa es una manera de demostrar interés, deseo de hacer las cosas de manera correcta, y no conformarse con las funciones asignadas, buscando entre otros objetivos, el propio desarrollo personal. Es una actuación donde la empresa y el empleado ganan por igual.

Características:

- Mostrar seguridad de sí mismo por tanto tomar una buena decisión
- Ser disciplinado para lograr los objetivos propuestos
- Ser creativos para transformar y/o cambiar algo
- Tomar decisiones con determinación
- No tener miedo a los cambios o fracasos

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es una práctica inherente a la condición humana. Desde la aparición de las primeras sociedades, el hombre desarrolló la facultad de asociarse con los integrantes de sus clanes y tribus para garantizar su supervivencia, atender sus necesidades básicas y mejorar sus condiciones de vida.

Con la personalización que han supuesto las nuevas tecnologías e Internet, el trabajo en equipo sigue siendo un recurso para el desarrollo en distintos ámbitos. En la gestión empresarial, por ejemplo, es más que una forma de organización. Las empresas suelen estar integradas por un personal numeroso y variado, lo cual exige elaborar estrategias de coordinación para la consecución de objetivos corporativos. De hecho, existe una premisa fundamental sobre el trabajo en equipo cuando se aplica en el ámbito empresarial: cuantos más integrantes de una organización se sumen a un objetivo común, mejores serán los resultados. Muchas empresas no obtienen los resultados esperados justamente porque no logran convocar a todos los agentes que intervienen en ella. Los proyectos de transformación se quedan a medio camino y los efectos no sobrepasan una condición puntual.

Es así que el trabajo en equipo es una forma o estrategia de lograr un objetivo propuesto, con la ayuda de varias personas que tienen el mismo objetivo común, lo cual es muy favorable, porque hay varias ideas, varias

estrategias, formas de desarrollar una estrategia trabajo y es uno de los métodos más recomendables para el logro efectivo de las metas.

Características:

- Plantear un objetivo o una meta clara
- Comunicación en forma clara y efectiva
- Tener la capacidad de aprender de los demás
- Colaborar y participar en todos los acuerdos de grupo o equipo
- Siempre el objetivo debe ser buscar y encontrara la excelencia
- Agradecer a todos y celebrar algún resultado o logro obtenido
- involucrar y felicitar a las personas que aportan mas
- delegar a cada integrante de acuerdo a su especialidad, formando equipo multidisciplinario
- Innovar y/o buscar estrategias nuevas para alcanzar los objetivos comunes
- Compromiso y responsabilidad en la ejecución de las tareas

1.4. Formulación del problema

¿Existe relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019?

1.5. Justificación del estudio

Desde términos teóricos, el estudio constituye una importante fuente de consulta para otros investigadores, además servirá como antecedente para quienes deseen estudiar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral, ya que actualmente no se encontraron investigaciones que relacionen ambas variables en estudio.

A nivel práctico, la presente investigación determina si existe o no, relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo EsSalud; siendo este establecimiento, el hospital que sirve de referencia para las postas de San Pedro de Lloc, San José,

Jequetepeque, Guadalupe y Limoncarro; sumando aproximadamente 35 mil usuarios, lo cual aumenta la relevancia del estudio.

Metodológicamente, la investigación presenta un diseño descriptivo correlacional de corte transversal, que tiene como propósito estudiar las relaciones existentes entre la comunicación asertiva y las cinco dimensiones del desempeño laboral estudiadas por Nuñez (2017), con esto se estaría estableciendo un modelo de referencia con instrumentos válidos y confiables para el estudio de las variables antes mencionadas en posteriores trabajos de investigación.

Finalmente desde el punto de vista social, la investigación busca servir como evidencia para mejorar las herramientas de gestión utilizadas en salud, viendo así, el bienestar de los trabajadores no solo como mejores índices de productividad y eficiencia sino también como un importante indicador de calidad que previene múltiples complicaciones tanto a nivel individual como organizacional.

1.6. Hipótesis

GENERAL:

H_(a) La comunicación asertiva se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.

H₀: La comunicación asertiva no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.

ESPECÍFICAS

H_(a) La comunicación asertiva se relaciona con la dimensión orientación de resultados del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.

H₀: La comunicación asertiva no se relaciona con la dimensión orientación de resultados del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019

- H_(a) La comunicación asertiva se relaciona con la dimensión calidad del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.
- H₀ La comunicación asertiva no se relaciona con la dimensión calidad, del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.
- H_(a) La comunicación asertiva se relaciona con la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.
- H₀ La comunicación asertiva no se relaciona con la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.
- H_(a) La comunicación asertiva se relaciona con la dimensión iniciativa del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.
- H₀ La comunicación asertiva no se relaciona con la dimensión iniciativa del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.
- H_(a) La comunicación asertiva se relaciona con la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.
- H₀ La comunicación no asertiva se relaciona con la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general:

Determinar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.

1.7.2 Objetivos específicos:

- Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión orientación de resultados del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.
- Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión calidad del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.
- Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.
- Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión iniciativa del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.
- Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.

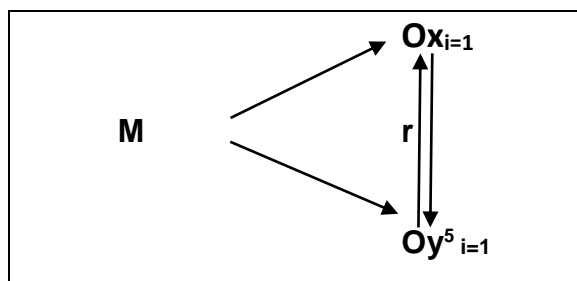
II. METODO

2.1 Diseño de Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, correlacional, de corte transversal (Hungler & Pólit, 2000), su objeto es determinar si existe

relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.

Descriptiva correlacional, diseño transversal (Hungler & Pólit, 2000)



Dónde:

- M: Representa la muestra considerada para el estudio.
- X: Representa la variable: Comunicación asertiva.
- Y: Representa la variable: Desempeño laboral.
- O: Representa las observaciones a efectuar a las variables.
- Ox: Representa a la observación y medición general de la variable Comunicación asertiva.
- Oy: Representa a la observación y medición general de las 5 dimensiones de la variable. Desempeño laboral.
- r: Representa la relación que existe entre las variables.

2.2 Variables, operacionalización de variables

2.2.1 Identificación de variables

- Comunicación asertiva.
- Desempeño laboral.

2.2.2 Operacionalización de variables:

Tabla 1

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
----------	-----------------------	------------------------	-------------	-------------	--------------------

COMUNICACIÓN ASERTIVA	Son comportamientos que resultan efectivos para que el interlocutor exprese y muestre sus preocupaciones, objetivos, intereses, necesidades y valores personales. Se trata de la expresión honesta y legítima de los propios derechos, sentimientos, creencias e intereses sin violar o menospreciar los derechos de los demás. (Remor, 2013)	La variable fue medida con el Cuestionario de Comunicación asertiva, conformado por 22 ítems que miden tres dimensiones. (Berrocal, 2017)	Estrategias de asertividad	Aserción positiva. Comunicación lingüística o gestual.	Ordinal y de intervalo
			Estilos asertivos	Formas de comunicación interpersonal. Autoestima. Asertividad. Aserción efectiva. Pensamiento, sentimiento y conducta	
			Comunicación precisa	Eficacia en la comunicación precisa. Pasos para la buena comunicación. Como reaccionar ante una agresión verbal. Aplicar la empatía en la comunicación.	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
----------	-----------------------	------------------------	-------------	-------------	--------------------

DESEMPEÑO LABORAL	Se puede conceptuar como el nivel de ejecución alcanzado por un trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado en base a sus destrezas y habilidades. (Núñez, 2017)	La variable fue medido con el Cuestionario de Desempeño Laboral, conformado por 33 ítems que miden cinco dimensiones. (Núñez, 2017)	Orientación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento - Planificación - Volumen - Racionalización - Compromiso - Preocupación 	Ordinal y de intervalo
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Correcto - Supervisión - Respeto - Amabilidad - Plazo - Responsabilidad - Normas - Conocimiento 	
			Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad - Orientación - Conflictos - Empatía - Toma de decisiones - Influencia - Claridad 	
			Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevas ideas - Asequible - Anticipación - Resolución de conflictos 	
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> - Integración - Identificación - Comunicación - Colaboración - Compromiso - Claridad 	

2.3 Población, Muestra y Muestreo

2.3.1 Población:

La conformaron 85 trabajadores que laboran en el Hospital I Pacasmayo, 2019.

2.3.2 Muestra:

La muestra ha sido elegida por una prueba no probabilística y censal, siendo elegidos intencionalmente y a criterio del investigador, puesto que la naturaleza de la población es muy reducida lo cual constituye la totalidad de la población de estudio.

La conformaron 60 trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.

Tabla 2: Distribución de la muestra del personal del Hospital I Pacasmayo

PERSONAL	CANTIDAD
Administrador	1
Estadístico	1
Informático	1
Técnicos de administración	2
Secretaria	1
Médicos generales	5
Médicos especialistas	4
Enfermeras	10
Químico farmacéutico	1
Odontólogo	1
Obstetras	1
Asistente social	1
Nutricionista	1
Biólogo	1
Tecnólogo de laboratorio	1
Tecnólogo de fisioterapia	2
Técnicos de enfermería	10
Técnico de rayos	2
Técnicos de laboratorio	3
Técnico de farmacia	2
Admisión	3
Admisión de emergencia	2
Choferes	4
TOTAL	60

2.3.4. Unidad de Análisis:

La unidad de análisis estuvo conformada por cada trabajador que labora en el Hospital I Pacasmayo EsSalud, 2019 y que cumplan con los criterios de selección.

2.3.5. Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Personal que labora en los diferentes servicios del Hospital I Pacasmayo EsSalud
- Personal que acepte participar voluntariamente en la investigación, después de firmar el consentimiento informado.
- Personal con periodo de laboral mínimo de un año dentro de la institución

Criterios de exclusión:

- Personal que no acepten participar voluntariamente en la investigación.
- Personal que se encuentre de licencia o periodo vacacional

2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnica de recolección de datos

Encuesta

Es un proceso utilizado en las investigaciones de tipo descriptivas en las cuales el investigador recoge información mediante cuestionarios previamente diseñados, sin alterar ni modificar la realidad donde se recoge los datos. La información se recibe realizando una serie de preguntas normalizadas a una muestra representativa. (Johnson & Kuby, 2005)

La técnica que se utilizó en el presente trabajo fue la encuesta, “es una herramienta que se utiliza con el propósito de conseguir datos e información necesaria para la investigación”

2.4.2 Instrumentos

Se utilizaron dos instrumentos: uno para medir la comunicación asertiva y otro para medir el desempeño laboral.

- Cuestionario de Comunicación asertiva (Berrocal, 2017), modificado por el autor del presente estudio; comprende 22 ítems con respuestas de tipo escala de Likert, que miden tres dimensiones asociadas para una medición general (estrategias de asertividad, estilos asertivos y comunicación precisa). La comunicación asertiva se clasifica en tres categorías: adecuada (82-100), media (52-81) y no Adecuada (22-51).
- Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral (Nuñez, 2017), compuesto de 33 ítems con respuestas de tipo escala de Likert, que evalúan 5 dimensiones: orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo. El Desempeño Laboral se mide en tres categorías: bajo (33-746), regular (75-120) y óptimo (121-165)

2.4.3. Procedimiento:

Una vez aprobado el presente proyecto de investigación se solicitó el permiso correspondiente a la Dirección del Hospital I Pacasmayo Essalud, luego se procedió a coordinar los horarios para abordar al personal de los diferentes servicios, informándoles los objetivos del estudio, y solicitándoles posteriormente que procedan a firmar la hoja de consentimiento informado. Finalmente se aplicó los instrumentos de investigación al personal que labora en la institución y se procedió al procesamiento de la información obtenida.

2.4.4. Validación y confiabilidad del instrumento:

Tabla 3

Ficha técnica de validación del “Cuestionario de comunicación asertiva elaborado por Edwin Rafael Berrocal Flores (2017)”

Título:	Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.
Autor:	Edwin Rafael Berrocal Flores
Fecha:	2017
Tipo de instrumento:	Encuesta
Objetivo:	Evaluar la percepción de la comunicación asertiva a través de sus dimensiones de: Estrategias asertivas, estilo asertivo y comunicación precisa.
Población:	Trabajadores de salud
Estructura:	El cuestionario consta de 22 ítems con 3 dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> - Dimensión 1: Estrategias asertivas con 8 ítems - Dimensión 2: Estilo asertivo con 6 ítems - Dimensión 3: Comunicación precisa con 8 ítems
Validez de contenido	Se realizó mediante el juicio de 3 expertos <ul style="list-style-type: none"> - Lilette Del Carmen Villavicencio Palacios (Aprobado) - Cecilia Eugenia Mendoza Alva (Aprobado) - César Segundo Tapia Cabrera (Aprobado)
Confiabilidad	A nivel general el cuestionario presenta un coeficiente Alfa de Cronbach alto de 0,82, por lo que son 22 ítems en tres dimensiones, que miden la comunicación asertiva.
Conclusión	Se considera que el cuestionario de comunicación asertiva es consistente y cumple con los criterios de claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intención, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia. En tal sentido, se recomienda su aplicación en trabajadores de los diferentes servicios del Hospital I Pacasmayo.

Tabla 4

Ficha técnica de validación del “Cuestionario de Desempeño Laboral elaborado por Liz Edit Nuñez Castro (2017)”

Título:	Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.
Autor:	Liz Edit Nuñez Castro
Fecha:	2017
Tipo de instrumento:	Encuesta
Objetivo:	Evaluar el desempeño laboral a través de sus dimensiones: Orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo
Población:	Trabajadores de salud
Estructura:	El cuestionario consta de 33 ítems con 5 dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> - Dimensión 1: Orientación de resultados con 7 ítems - Dimensión 2: Calidad con 8 ítems - Dimensión 3: Relaciones interpersonales con 7 ítems - Dimensión 4: Iniciativa con 5 ítems - Dimensión 5: Trabajo en equipo con 6 ítems
Validez de contenido	Se realizó mediante el juicio de 3 expertos <ul style="list-style-type: none"> - Lilette Del Carmen Villavicencio Palacios (Aprobado) - Cecilia Eugenia Mendoza Alva (Aprobado) - César Segundo Tapia Cabrera (Aprobado)
Confiabilidad	A nivel general el cuestionario presenta un coeficiente Alfa de Cronbach muy alto de 0,919, por lo que son 33 ítems en cinco dimensiones, que miden el desempeño laboral.
Conclusión	Se considera que el cuestionario de desempeño laboral es consistente y cumple con los criterios de claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intención, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia. En tal sentido, se recomienda su aplicación en trabajadores de los diferentes servicios del Hospital I Pacasmayo.

2.5 Métodos de análisis de datos

Los datos se procesaron otorgando códigos numéricos excluyente para su ingreso directo a la computadora. Se contó con el apoyo del Paquete estadístico SPSS-V22 en español. Una vez ingresados los datos a la computadora, estos se presentan en tablas de doble entrada con frecuencia simple y ponderada.

Para contrastar las hipótesis se utilizó la prueba Rho Spearman, dado que de acuerdo a los objetivos del estudio solo nos interesa un simple coeficiente de correlación y su significancia estadística. Puesto que la tabla de correlación sería muy extensa solo se consignará el coeficiente específico para cada tabla correspondiente a un objetivo específico.

2.6 Aspectos éticos

En la realización de la presente investigación se respetan los principios éticos enmarcados en el reporte Belmont, como son el consentimiento informado que se solicitó a cada uno de los participantes explicándoles previamente la finalidad de la investigación; el respeto a la privacidad manteniendo el anonimato en los cuestionarios aplicados; la confidencialidad utilizando los datos obtenidos solo para fines de la investigación y el principio de la beneficencia tomando las precauciones necesarias para evitar cualquier tipo de daños físicos y/o psicológicos.

Asimismo, la garantía de la originalidad de la investigación está a cargo del programa Turnitin, que es una herramienta que controla el plagio mediante la comparación de los documentos enviados con varias bases de datos, mostrando las coincidencias de texto.

III. RESULTADOS:

Tabla 5

Relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.

DESEMPEÑO LABORAL	COMUNICACIÓN ASERTIVA							
	Adecuada		Media		No adecuada		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Óptimo	58	97%	2	3%	0	0%	60	100%
Total	58	97%	2	3%	0	0%	60	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios de comunicación asertiva y desempeño laboral

Coeficiente de correlación	Valor	Sig. (bilateral)	N
Rho de Spearman	,588**	0.000	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la Tabla 5 se muestra que el 97% de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo tienen una comunicación asertiva adecuada y un desempeño laboral óptimo. Al observar el valor de la significancia, éste resulta menor que el nivel de significación estándar ($p < 0.05$), lo que quiere decir que hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula; es decir, existe correlación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral. Siendo la correlación directa y moderada ($r_s = 0.588^{**}$). Es decir, a mejor comunicación asertiva, mejor desempeño laboral.

Tabla 6

Relación entre la comunicación asertiva y la dimensión orientación de resultados, inherente al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.

ORIENTACION DE RESULTADOS	COMUNICACIÓN ASERTIVA							
	Adecuada		Media		No adecuada		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	1	2%	0	0%	0	0%	0	2%
Óptimo	57	95%	2	3%	0	0%	60	98%
Total	58	97%	2	3%	0	0%	60	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios de comunicación asertiva y desempeño laboral

Coeficiente de correlación	Valor	Sig. (bilateral)	N
Rho de Spearman	,288*	0.026	60

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

Interpretación:

En la Tabla 6 se muestra que el 95% de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo tienen una comunicación asertiva adecuada y una orientación de resultados óptima. Al observar el valor de la significancia, éste resulta menor que el nivel de significación estándar ($p < 0.05$); es decir, existe correlación significativa entre la comunicación asertiva y la dimensión orientación por resultados. Siendo la correlación directa y baja ($r_s = 0.288^*$). Es decir, a mejor comunicación asertiva, mejor orientación de resultados.

Tabla 7

Relación entre la comunicación asertiva y la dimensión calidad, inherente al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.

CALIDAD	COMUNICACIÓN ASERTIVA							
	Adecuada		Media		No adecuada		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	1	2%	0	0%	0	0%	1	2%
Óptimo	57	95%	2	3%	0	0%	60	98%
Total	58	97%	2	3%	0	0%	60	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios de comunicación asertiva y desempeño laboral

Coeficiente de correlación	Valor	Sig. (bilateral)	N
Rho de Spearman	,204	0.119	60

Interpretación:

En la Tabla 7 se muestra que el 95% de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo tienen una comunicación asertiva adecuada y una dimensión de calidad del desempeño laboral óptima. Al observar el valor de la significancia, éste resulta mayor que el nivel de significación estándar ($p < 0.05$); es decir, no existe correlación significativa entre la comunicación asertiva y la calidad del desempeño laboral.

Tabla 8

Relación entre la comunicación asertiva y la dimensión relaciones interpersonales, inherente al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.

RELACIONES INTERPERSONALES	COMUNICACIÓN ASERTIVA							
	Adecuada		Media		No adecuada		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Óptimo	58	97%	2	3%	0	0%	60	100%
Total	58	97%	2	3%	0	0%	60	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios de comunicación asertiva y desempeño laboral

Coeficiente de correlación	Valor	Sig. (bilateral)	N
Rho de Spearman	,608**	0.000	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la Tabla 8 se muestra que el 97% de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo tienen una comunicación asertiva adecuada y relaciones interpersonales óptimas. Al observar el valor de la significancia, éste resulta menor que el nivel de significación estándar ($p > 0.05$); es decir, existe correlación significativa entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales. Siendo la correlación directa y moderada ($r_s = 0.608^{**}$). Es decir, a mejor comunicación asertiva, mejores relaciones interpersonales.

Tabla 9

Relación entre la comunicación asertiva y la dimensión iniciativa, inherente al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.

INICIATIVA	COMUNICACIÓN ASERTIVA							
	Adecuada		Media		No adecuada		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	8	13%	1	2%	0	0%	9	15%
Óptimo	50	83%	1	2%	0	0%	51	85%
Total	58	96%	2	4%	0	0%	60	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios de comunicación asertiva y desempeño laboral

Coeficiente de correlación	Valor	Sig. (bilateral)	N
Rho de Spearman	,582**	0.000	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la Tabla 9 se muestra que el 83% de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo tienen una comunicación asertiva adecuada y una iniciativa óptima. Al observar el valor de la significancia, éste resulta menor que el nivel de significación estándar ($p > 0.05$); es decir, existe correlación significativa entre la comunicación asertiva y la iniciativa. Siendo la correlación directa y moderada ($r_s = 0.582^{**}$). Es decir, a mejor comunicación asertiva, mejor iniciativa de los trabajadores.

Tabla 10

Relación entre la comunicación asertiva y la dimensión trabajo en equipo, inherente al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.

TRABAJO EN EQUIPO	COMUNICACIÓN ASERTIVA							
	Adecuada		Media		No adecuada		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	1	2%	0	0%	0	0%	1	2%
Óptimo	57	95%	2	3%	0	0%	59	98%
Total	58	97%	2	3%	0	0%	60	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios de comunicación asertiva y desempeño laboral

Coeficiente de correlación	Valor	Sig. (bilateral)	N
Rho de Spearman	,542**	0.000	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la Tabla 10 se muestra que el 95% de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo tienen una comunicación asertiva adecuada y trabajo en equipo óptimo. Al observar el valor de la significancia, éste resulta menor que el nivel de significación estándar ($p > 0.05$); es decir, existe correlación significativa entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. Siendo la correlación directa y moderada ($r_s = 0.542^{**}$). Es decir, a mejor comunicación asertiva, mejor trabajo en equipo.

Tabla 11

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov aplicada a los datos de comunicación asertiva y desempeño laboral (por dimensiones) de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra						
		Comunicación asertiva	Orientación por resultados	Calidad	Relaciones interpersonales	Iniciativa	Trabajo en equipo	Desempeño laboral
N		60	60	60	60	60	60	60
Parámetros normales ^{a,b}	Media	96,00	32,28	35,35	32,15	21,05	28,42	149,25
	Desv. Desviación	7,042	2,233	2,933	2,261	2,600	2,265	9,073
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,138	,150	,131	,160	,124	,242	,100
	Positivo	,080	,112	,131	,126	,124	,242	,048
	Negativo	-,138	-,150	-,117	-,160	-,093	-,241	-,100
Estadístico de prueba		,138	,150	,131	,160	,124	,242	,100
Sig. asintótica(bilateral)		,006 ^c	,002 ^c	,012 ^c	,001 ^c	,023 ^c	,000 ^c	,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

En la tabla 11 se muestra valores de error de probabilidad menores que el nivel de significancia estándar ($p < 0.05$) para los puntajes de comunicación asertiva y las dimensiones del desempeño laboral, por lo que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis de normalidad, sólo los puntajes sobre desempeño laboral siguen una distribución normal ($p > 0.05$). El contraste de hipótesis se realizó con la prueba Rho Spearman.

IV. DISCUSIÓN

Respecto a la comunicación asertiva, esta puede ser definida como los comportamientos que resultan efectivos para que el interlocutor exprese y muestre sus preocupaciones, objetivos, intereses, necesidades y valores personales. Se trata de la expresión honesta y legítima de los propios derechos, sentimientos, creencias e intereses sin violar o menospreciar los derechos de los demás.

Por lo tanto, la sociedad en común debe de tener un buen dominio de la comunicación asertiva, ya que de esta manera la interrelación se dará con voluntad y respeto, de ser lo opuesto la comunicación será un caos y sin afinidad. Un trabajador responderá a lo que lo rodea, según como sea su dominio de la asertividad, es decir, si un trabajador infunde confianza a los demás, ellos corresponderán a esa amabilidad, por otro lado, en algunos trabajadores se verá la ausencia de este respeto o incluso hasta la agresión.

En cuanto a los resultados hallados en el personal del Hospital I Pacasmayo, (Tabla 5) se encontró que el mayor porcentaje de sus trabajadores tienen una comunicación asertiva adecuada (97%), lo cual coincide con lo dicho por diferentes autores que han manifestado la necesidad de prestar mayor importancia a los entornos y contextos en los que se llevan a cabo los procesos de comunicación (McKee, 2000; Ford y otros, 2003; Airhihenbuwa y Obregón, 2000), siendo este un paso primordial para aspirar a concebir cambios en el comportamiento tanto a nivel del trabajador como de los usuarios en el área de la salud.

De igual manera, estos resultados coinciden con los encontrados por García (2015) en España, donde se realizó un estudio con la finalidad de diferenciar los beneficios de la comunicación asertiva en la práctica del profesional de enfermería y se concluyó que ser un trabajador asertivo nos permite ser responsables de nosotros mismos y de nuestras acciones, sin calificar ni inculpar a otras personas, facilitando que asumamos de forma constructiva nuestros errores para hallar una alternativa mutuamente

satisfactoria frente a un conflicto. Esto permite lograr beneficios tanto en el área personal, mejorando la autoestima, la seguridad personal, la autoimagen y el autoconcepto, como en el área laboral, disminuyendo la cantidad de situaciones estresantes aumentando la eficacia, calidad y competencia de los cuidados y servicios que se brindan, desarrollando mejores canales de comunicación y promoviendo un mejor aprovechamiento del tiempo que trasciende en un clima organizacional adecuado.

Asimismo; coinciden con el trabajo que se realizó en Perú (Lozano, 2016), con la finalidad de establecer el grado de comunicación asertiva y los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, donde se concluyó que la comunicación asertiva es medianamente favorable, y el cuidado que brinda la enfermera es regular.

Estos resultados se pueden explicar también con el hecho de que una de las habilidades que desarrolla el personal de salud desde los inicios de su vida profesional es la comunicación, tanto entre sus pares como para con el usuario.

Por otro lado, el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo viene determinado por el trabajo que realizan para alcanzar metas comunes, sujetas a las reglas básicas ya establecidas por la institución. Es así que se puede decir que el desempeño laboral se refiere a la ejecución de las funciones de los trabajadores de una institución de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar objetivos propuestos.

Al respecto, dentro de los resultados encontrados en el presente estudio, la Tabla 5 muestra el predominio de un desempeño laboral óptimo en el personal de Hospital I Pacasmayo (100%), lo cual coincide con los avances que menciona la Organización Mundial de la Salud (1985), se vienen desarrollando frente a la necesidad de valorar el rendimiento del personal de salud, como base fundamental para alcanzar una mejora de la calidad de los servicios y empezaron a establecer sus ideas respecto a la competencia y es desempeño de dichos profesionales.

Asimismo, coincide con uno de los grandes retos que asumió el Ministerio de Salud en el Perú, los cuales hacen referencia a que los profesionales de la salud deben cumplir nuevas tareas y funciones, es decir, hacer uso de todos sus conocimientos, habilidades y actitudes para lograr los resultados esperados de su desempeño laboral. En ese contexto, se hace necesario unificar el desempeño del personal de salud con los objetivos y estrategias del sector, para lo cual se necesita definir las aportaciones de cada trabajador de salud para alcanzar las metas y objetivos trazados.

Del mismo modo, estos resultados coinciden con el estudio realizado por Fernández (2008), con los trabajadores del departamento de enfermería de un hospital de Venezuela, donde encontraron que, el nivel general de desempeño laboral es alto, y el grado de la calidad del servicio prestada por el hospital es eficiente. Igualmente, coinciden con otro estudio realizado en Lima (Chumpitaz. 2017); que tuvo como finalidad describir el nivel de desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del Hospital de Ventanilla, donde se halló que el nivel de desempeño laboral era de regular para bueno y se comprobó que no existen diferencias significativas según las características demográficas estudiadas.

Por otro lado, estos resultados difieren de los repostados por Ballesteros y Bohórquez, (2015) en Ecuador, donde se realizó un estudio con la finalidad de optimizar el desempeño laboral fortaleciendo la cultura organizacional en un laboratorio clínico y se encontró que el 48% de los participantes refirió que la implementación de un modelo de cultura organizacional sí mejoraría el desempeño laboral en el laboratorio clínico.

Estos resultados se pueden explicar también con el hecho de que personal de salud es periódicamente evaluado por el área de recursos humanos para medir su desempeño laboral, así como su compromiso con las metas y los objetivos trazados por la institución, lo cual puede estar influyendo en el esfuerzo que realizan en el día a día para brindar una atención de calidad a los usuarios que atienden.

Ahora, al contrastar estos resultados con los obtenidos en otras investigaciones, se debe mencionar que no se han reportado estudios que relacionen ambas variables.

Sin embargo, existen estudios que presentan al menos una de las variables mencionadas, como es el caso de las investigaciones antes mencionadas.

En relación a la dimensión de orientación por resultados, esta hace referencia a la tendencia que tiene el trabajador a concretar los resultados con unos altos niveles de calidad y rendimiento y consiste en superar los estándares propios de excelencia e incluso superarlos poco a poco.

Según la Tabla 6 la dimensión de orientación por resultados del desempeño laboral presenta una relación significativa directa con la comunicación asertiva, es decir mientras mejor sea la comunicación mejor será la orientación por resultados que presente los trabajadores.

Estos resultados no pueden ser contrastados con otros estudios; sin embargo, se pueden explicar desde un marco teórico, pues se sabe que cada vez son más las consultoras globales que se interesan en las comunicaciones internas, dado el impacto que tienen para alinear a los integrantes de una organización y orientarlos sobre las conductas necesarias para hacer real los objetivos estratégicos de la organización; al mismo tiempo de fortalecer aquellos comportamientos que constituyen la identidad y tangibilizan los valores corporativos. También sobre la importancia de tener colaboradores comprometidos, que no sólo conozcan, sino también valoren la propuesta que la organización hace para retenerlos y mantenerlos motivados. Finalmente, cada día es más evidente y relevante que una organización se vincule con su entorno y haga partícipes a sus colaboradores de su responsabilidad corporativa.

En cuanto a la dimensión de calidad, está referida al grado en el que los trabajadores consideran importante brindar un servicio de calidad a los usuarios, demostrando amabilidad al momento de la atención al cliente, generando seguridad y credibilidad, además de empatía, para comprender

sus necesidades y brindar un servicio adecuado mediante una comunicación clara y comprensible, de acuerdo con sus necesidades del paciente.

Según la Tabla 7 la dimensión de calidad del desempeño laboral, no presenta una relación significativa con la comunicación asertiva. Estos resultados se pueden explicar con el hecho de que si bien es cierto la comunicación clara y comprensible es importante al momento de transmitir información a los pacientes, y evaluar el desempeño del trabajador, no es el único factor determinante.

Los resultados hallados para esta dimensión y su relación con la comunicación asertiva no pueden ser contrastados con otros estudios debido a que no existen investigaciones que correlacionen dichas variables.

Respecto a la dimensión de relaciones interpersonales, esta hace referencias a las relaciones que llegamos a establecer con nuestros colegas, la forma en que nos relacionamos con nuestros compañeros de trabajo puede llegar a ser tanto positiva como negativa, dependiendo del esfuerzo que hagamos por mejorarla y procurar que nuestro paso por un lugar de trabajo sea el mejor posible.

Según la Tabla 8, la dimensión de relaciones interpersonales del desempeño laboral presenta una relación significativa directa con la comunicación asertiva, esto se puede explicar con el hecho de que el saber relacionarse con los compañeros del trabajo es de suma importancia para el óptimo desempeño de las funciones de todo trabajador. De esta manera, las relaciones interpersonales en el trabajo representan un elemento crucial para el éxito que se alcance en el desempeño laboral.

En cuanto a la dimensión de iniciativa del desempeño laboral, esta se relaciona con tener ideas innovadoras, y desarrollar nuevos proyectos con la finalidad de conseguir resultados y objetivos propuestos sin que nadie te diga o empuje a hacer algo, si no por propia voluntad y predisposición con responsabilidad, con actitud proactiva, tomando la dirección absoluta con

la responsabilidad de asumir las consecuencias que esto puede generar en las acciones desarrolladas o decisiones tomadas.

Según la Tabla 9, la dimensión de iniciativa del desempeño laboral presenta relación significativa directa con la comunicación asertiva, estos resultados coinciden con diferentes autores que consideran que tener iniciativa es una manera de demostrar interés, deseo de hacer las cosas de manera correcta, y no conformarse con las funciones asignadas, buscando entre otros objetivos, el propio desarrollo personal y un buen desempeño laboral.

Finalmente tenemos la dimensión de trabajo en equipo, la cual se considera una práctica inherente a la condición humana. Desde la aparición de las primeras sociedades, el hombre desarrolló la facultad de asociarse con los integrantes de sus clanes y tribus para garantizar su supervivencia, atender sus necesidades básicas y mejorar sus condiciones de vida.

En la Tabla 10, se muestran los resultados hallados respecto a la dimensión de trabajo en equipo, y se establece que existe una relación significativa con la comunicación asertiva. Estos resultados no pueden ser comparados con otros estudios debido a que no existe investigaciones que relacionen ambas variables.

Sin embargo, estos resultados si se pueden contrastar con algunos autores, quienes mencionan que, el trabajo en equipo sigue siendo un recurso para el desarrollo en distintos ámbitos. Es así que el trabajo en equipo es una forma o estrategia de lograr un objetivo propuesto, con la ayuda de varias personas que tienen el mismo objetivo común, lo cual es muy favorable, porque hay varias ideas, varias estrategias, formas de desarrollar una estrategia trabajo y es uno de los métodos más recomendables para el logro efectivo de las metas.

V. CONCLUSIONES

1. Existe relación ($p < 0.05$) entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019. ($r_s = 0.588^{**}$)
2. Existe relación ($p < 0.05$) entre la comunicación asertiva y la dimensión orientación de resultados, inherente al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019. ($r_s = 0,288^*$)
3. No existe relación ($p > 0.05$) la comunicación asertiva y la dimensión calidad, inherente al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.
4. Existe relación ($p < 0.05$) entre la comunicación asertiva y la dimensión relaciones interpersonales, inherente al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019. ($r_s = 0,608^{**}$)
5. Existe relación ($p < 0.05$) entre la comunicación y la dimensión iniciativa, inherente al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019. ($r_s = 0,582^{**}$)
6. Existe relación ($p < 0.05$) entre la comunicación y y la dimensión trabajo en equipo, inherente al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019. ($r_s = 0,542^{**}$)

VI. RECOMENDACIONES

1. Recomendar que jefe de Recursos Humanos de la RALL implemente una política para evaluar permanentemente la comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Pacasmayo, con la finalidad de fortalecer sus capacidades a nivel personal como organizacional.
2. Solicitar al director del Hospital I Pacasmayo, la comunicación oportuna de las metas y los objetivos institucionales a los trabajadores, con la finalidad de que estos conozcan hacia donde orientar sus esfuerzos. Además, comunicar periódicamente los avances y logros obtenidos.
3. Se recomienda que el director del Hospital I Pacasmayo encargue a las jefaturas de cada servicio monitorear y evaluar la calidad de la atención brindada por los trabajadores a su cargo mediante revisión de los resultados de las encuestas SERVQUAL, el libro de reclamaciones y el buzón de sugerencias y reclamos.
4. Sugerir que el director del Hospital I Pacasmayo solicite a la oficina Recursos Humanos la realización de cursos y/o talleres de realización personal, motivación y trabajo en equipo, con el fin de mejorar las relaciones interpersonales y la iniciativa de los trabajadores e influir positivamente en su estado de ánimo y desempeño laboral.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ballesteros, L. y Bohórquez, K. (2015). *La cultura organizacional y el desempeño laboral en el laboratorio clínico del Hospital Básico San Miguel*. Tesis para optar al grado de maestro en gerencia de instituciones de salud, Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.

Benavides, L. (2002) *Importancia del cliente*. España: ArtGerus

Berrocal Flores, E.R. (2017). *Comunicación asertiva y ética profesional en docentes de primaria de la Red 22, Ugel 01, San Juan de Miraflores*. Tesis para optar al grado de maestro en administración de la educación. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Bittel, M. (2000). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral*. México: Orion.

Bohórquez P. (2007). *Organización y comportamiento*. España: ArtGerus

Campos G. P. y Campos R. L. (2014). *La comunicación*; Ica, Perú: Imagen & Diseño.

Chiavenato, A. (2002). *Gestión de talento humano*, México: Mc. Graw Hill

Chumpitaz Ipanaqué, J. L. (2017). *Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla*. Tesis para optar al grado de maestro en gestión de los servicios de la salud, Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Druker P. (2002). *Rendimiento laboral*. México: Mac Graw Hill

- Fernández, L. y Yépez, J. (2008). *Desempeño Laboral del Personal de Enfermería y Calidad de Servicio en una Institución Hospitalaria*. Tesis de grado. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, Venezuela.
- Ferrero, M. I. y Martín, M. (2013). *Comunicación asertiva*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Biblos.
- García, M.C. (2015). *Los beneficios de la comunicación asertiva en la práctica profesional enfermera*. II Conferencia Internacional de Comunicación en Salud. Universidad Carlos III de Madrid.
- Gonczi, Andrew (1997). *Enfoques de educación y capacitación basada en competencia: la experiencia australiana*. En: Cinterfor. Seminario Internacional sobre Formación Basada en Competencia Laboral: situación actual y perspectivas, 1., Guanajuato, México, 1996. Documentos presentados. Montevideo: Cinterfor/ OIT.
- Hungler, B., & Pólit, D. (2000). *Investigación científica en ciencias de la Salud*. México DF, México: Editorial McGrawHill Interamericana.
- Johnson, R., & Kubly, P. (2005). *Estadística elemental, lo esencial*. México D.F.. México: Cengage Learning.
- Loyola Figueroa, F.M. (2013). *Desempeño laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital San Juan Bautista Huaral*. Tesis para optar al grado de maestro en gestión de los servicios de salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Lozano García, G. (2016). *Comunicación asertiva y cuidados de enfermería en pacientes del servicio de cirugía Hospital Regional de Ica*. Tesis de pregrado. Universidad Privada San Juan Bautista. Ica, Perú.

- Machuca Samuel, S. (2016). *Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital I EsSalud Tingo María Evaluación*. Tesis para optar al grado de maestro ciencias de la salud, Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú.
- Macías Villacís, M.J. (2015). *Análisis de la comunicación interna asertiva en el hospital docente de especialidades Dr. Abel Gilbert Pontón de Guayaquil*. Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Ministerio de Salud (2011), *Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud. Dirección de Gestión del Trabajo en Salud - Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos*. Lima, Perú.
- Navas Robleto, J.J. (1998). *Modificación conductual y disciplina asertiva: un manual de procedimientos para maestros, padres, profesionales*. San Juan: Publicaciones Puertorriqueñas.
- Núñez Castro, L.E (2017). *Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte*. Tesis para optar al grado de maestro en administración de la educación, Universidad César Vallejo. Junín, Perú.
- Oliva Estrada, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera*. Tesis para optar al grado de maestro en gestión pública, Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- OPS/OMS (2005), *Estrategias de la comunicación para la salud integral en la infancia*. Serie OPS/FCH/CA/05.13. E, Organización Panamericana de la Salud, Washington, D.C., 2005.
- Pérez Martínez, C.V. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un Hospital público*.

Tesis para optar al grado de maestro. Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey, México.

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

Rhode Island, Departamento de Salud. (2006). *Men2b, ayudando al muchacho a convertirse en hombre: manual de entrenamientos de modelos seguir*. Rhode Island. Recuperada el 24 de febrero de 2019, de <https://sites.google.com/site/asertividadbibliotecaria/tipos-de-comunicacion>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall

Ruíz Vélez, Y.M. (2016). *Comunicación asertiva, una habilidad clave en enfermería desde la teoría de Hildegard Peplau*. Tesis para optar al grado de maestro en gestión del talento humano. Universidad de la Sabana. Medellín, Colombia.

Sánchez Torres, C.V. (2017). *Asertividad y compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena*. Tesis para optar al grado de maestro en gestión de los servicios de la salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Shannon. (1949). *Comunicación oral*. En fundamentos y práctica estratégica. México: Publicaciones.

Sopla Alvarado, V.A. (2018). *Desempeño laboral del profesional de enfermería de Hospital de apoyo Gustavo Lanatta Lujan, Bagua y del Hospital de apoyo Santiago Apóstol, Utcubamba*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Amazonas, Perú.

Stonner, J. (1996). *Administración*. 6ta ed. México: Pearson Education.

VIII. ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL I PACASMAYO, 2019

Cuestionario de Comunicación Asertiva
Edwin Rafael Berrocal Flores (2017)

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre comunicación asertiva en la institución. Le agradecería leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD EN SU RESPUESTA. Tenga en cuenta que no hay respuestas BUENAS ni MALAS. Gracias.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Cuando me dirijo a una persona, lo hago con respeto.					
2	Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna.					
3	Me siento incómodo, cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.					
4	En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme, con la finalidad de que me comprendan.					
5	Me altera ver personas que no controlan sus emociones: gritan, se enfadan en sus intervenciones.					
6	Admiro a las personas que hablan con coherencia y precisión.					
7	Controlo mis emociones, aun cuando me faltan el respeto.					
8	Cuando me piden algo que yo no quiero hacer, no acepto.					
9	Cuando alguien me muestra agresividad, respondo con una actitud asertiva.					
10	Muestro serenidad en la voz tanto como en las palabras, cuando converso con los demás.					
11	Me satisface que reconozcan mis esfuerzos y sacrificios.					

12	Me agrada que en una institución haya coordinación y trabajo en equipo.					
13	Cuando hablo con los demás, mantengo contacto visual y una postura adecuada.					
14	Inspiro confianza cuando converso.					
15	Reconozco las emociones, ideas y sentimientos de las personas cuando converso.					
16	Me gusta que me digan las cosas directamente.					
17	Me agradan los compañeros que utilizan palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información.					
18	Me causan admiración los compañeros íntegros, que dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismos.					
19	Ante una agresión respondo con una creación y no con la reacción.					
20	Considero a las personas por iguales, nadie es superior a nadie, cada uno tiene lo suyo, por eso demuestro tolerancia.					
21	Me solidarizo con los más necesitados.					
22	Cuando alguien está triste, le brindo mi apoyo, lo motivo y hago que reflexione sobre su situación.					

NIVELES DE MEDICIÓN DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA		
PUNTAJE	INTERPRETACIÓN	CRITERIOS
82 -100 pts.	Adecuada	Cumple con todas las características requeridas más relevantes del estándar
52 -813 pts.	Media	Cumple con algunas características relevantes del estándar
22 - 51 pts.	No adecuada	Cumple sólo con algunas características menores del estándar

ANEXO 2

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RELACION ENTRE LA SOBRECARGA LABORAL Y LA SATISFACION DEL PERSONAL DEL HOSPITAL I PACASMAYO, 2019

Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral
Liz Edit Nuñez Castro (2017)

INSTRUCCIONES: En el siguiente cuestionario, le presentamos una lista de situaciones que pueden darse comúnmente en una unidad hospitalaria. Estamos interesados en conocer cuál es el desempeño laboral dentro de la institución. Sus respuestas serán estrictamente confidenciales. Por favor, marque con una X la respuesta con que usted se siente identificado.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
------------------	-----------------------	--------------------	-------------------------	--------------------

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
I. DIMENSIÓN: ORIENTACION DE RESULTADOS						
1.	Termino mi trabajo oportunamente					
2.	Cumplo con las actividades planificadas					
3.	Planifico mis actividades a realizar					
4.	Realizo un volumen adecuado de trabajo					
5.	Racionalizo adecuadamente los recursos asignados					
6.	Asumo con compromiso los objetivos de la institución					
7.	Me preocupo por alcanzar las metas					
II. DIMENSION: CALIDAD						
8.	No cometo errores en el cumplimiento de mis funciones					
9.	No requiero supervisión frecuente					
10.	Mi comportamiento es muy profesional					
11.	Me muestro respetuoso con los demás					
12.	Cumplo con los plazos de ejecución de actividades					
13.	Cumplo con responsabilidad las tareas encomendadas					
14.	Cumplo con las normas de la Institución					
15.	Conozco muy bien las actividades propias de mi área					
III. DIMENSION: RELACIONES INTERPERSONALES						
16.	Trato con amabilidad a los clientes					
17.	Brindo una adecuada orientación a los clientes					
18.	Evito conflictos dentro del equipo					

19.	Soy sensible a los sentimientos y necesidades de los demás					
20.	Participo en la toma de decisiones					
21	Tengo la capacidad de influir positivamente en mis compañeros					
22.	Los clientes me entienden cuando doy una información					
IV. DIMENSION: INICIATIVA						
23.	Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de la Institución					
24.	Aporto ideas innovadoras para la solución de conflictos					
25.	Me muestro asequible a los cambios					
26.	Me anticipo a las dificultades					
27	Tengo capacidad de resolver problemas					
V. TRABAJO EN EQUIPO						
28	Muestro aptitud para integrarme al equipo					
29.	Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo					
30.	Me comunico asertivamente con los compañero de trabajo					
31.	Apoyo en las tareas programas					
32.	Asumo con compromiso la tareas que me encomiendan					
33.	La trasmisión de mis ideas son claras					

NIVELES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL		
PUNTAJE	INTERPRETACIÓN	DIMENSION
7 - 16 pts. 17 - 26 pts. 27 - 35 pts.	Bajo Regular Optimo	Orientación de resultados con 7 ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7)
8 - 18 pts. 19 - 29 pts. 30 - 40 pts.	Bajo Regular Optimo	Calidad con 8 ítems (8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15)
7 - 16 pts. 17 - 26 pts. 27 - 35 pts.	Bajo Regular Optimo	Relaciones interpersonales con 7 ítems (16, 17, 18, 19, 20, 21, 22)
5 - 11pts. 12 - 18 pts. 19 - 25 pts.	Bajo Regular Optimo	Dimensión iniciativa con 5 Ítems (23, 24, 25, 26, 27)
6 - 13 pts. 14 - 21 pts. 22 - 30 pts.	Bajo Regular Optimo	Trabajo en equipo con 6 ítems (28, 29, 30, 31, 32, 33)

ANEXO 3

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Edwin Rafael Berrocal Flores (2017)

EXPERTO Nº 1

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de comunicación asertiva". La evaluación de este documento es de gran relevancia, para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de Salud, como a sus aplicaciones. Agradezco su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ.

Nombre del juez:	Segundo cesar Tapia Cabrera	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de Formación académica:	Educación Inicial ()	Educación Primaria () Educación Secundaria ()
Psicólogo ()		
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.
- Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo con la dimensión y la variable de estudio del área según el autor.

3. DATOS DEL CUESTIONARIO.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de comunicación asertiva
Autor:	Edwin Rafael Berrocal Flores
Procedencia:	Lima, Perú.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 40 minutos
Ámbito de aplicación:	Docentes de educación primaria de la Ugel 01, San Juan de Miraflores
Significación:	Este cuestionario está compuesto por tres dimensiones: estrategias de asertividad con 4 indicadores y 8 ítems, estilos asertivos con 3 indicadores y 6 ítems, comunicación precisa con 4 indicadores y 8 ítems. Cada ítem es valorado con una escala de Likert del 1 al 5.

1. PRIMERA DIMENSIÓN: Estrategias de asertividad.

Objetivos de la dimensión:

INDICADORES	ITEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Estrategias asertivas.	Cuando me dirijo a una persona, lo hago con respeto.	✓	✓	✓	
	Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna.	✓	✓	✓	
Comunicación no verbal.	Me siento incómodo, cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.	✓	✓	✓	
	En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme, con la finalidad de que me comprendan.	✓	✓	✓	
Lenguaje sonoro vocal hablado y cantado.	Me altera ver personas que no controlan sus emociones: gritan, se enfadan en sus intervenciones.	✓	✓	✓	
	Admiro a las personas que hablan con coherencia y precisión.	✓	✓	✓	
Como ser asertivo consigo mismo.	Controlo mis emociones, aun cuando me faltan el respeto.	✓	✓	✓	
	Cuando me piden algo que yo no quiero hacer, no acepto.	✓	✓	✓	

2. SEGUNDA DIMENSIÓN: Estilos asertivos

Objetivos de la dimensión:

INDICADORES	ITEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Asertividad.	Cuando alguien me muestra agresividad, respondo con una actitud asertiva.	✓	✓	✓	
	Muestro serenidad en la voz tanto como en las palabras, cuando converso con los demás.	✓	✓	✓	
Aserción efectiva.	Me satisface que reconozcan mis esfuerzos y sacrificios.	✓	✓	✓	
	Me agrada que en una institución haya coordinación y trabajo en equipo.	✓	✓	✓	
Pensamiento sentimiento y conducta.	Cuando hablo con los demás, mantengo contacto visual y una postura adecuada.	✓	✓	✓	
	Inspiro confianza cuando converso.	✓	✓	✓	

3. TERCERA DIMENSIÓN: Comunicación precisa

Objetivos de la dimensión:

INDICADORES	ITEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Eficacia en la comunicación.	Reconozco las emociones, ideas y sentimientos de las personas cuando converso.	✓	✓	✓	
	Me gusta que me digan las cosas directamente.	✓	✓	✓	
Pasos para la comunicación precisa.	Me agrada docentes que utilizan palabras adecuadas y acciones para ayudar comprender la información.	✓	✓	✓	
	Me causa admiración los docentes integros, dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismo.	✓	✓	✓	
Como reaccionar ante una agresión verbal.	Ante una agresión respondo con una creación y no con la reacción.	✓	✓	✓	
	Considero a las personas por iguales, nadie es superior a nadie, cada uno tiene lo suyo, por eso demuestro tolerancia.	✓	✓	✓	
Aplicar la empatía en la comunicación	Me solidarizo con los más necesitados.	✓	✓	✓	
	Cuando alguien está triste, le brindo mi apoyo, lo motivo y hago que reflexione sobre su situación.	✓	✓	✓	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de comunicación asertiva

OBJETIVO: Recoger información sobre la comunicación asertiva de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo

DIRIGIDO A: Trabajadores del Hospital I Pacasmayo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	


DR. SEGUNDO CÉSAR TAPIA CABRERA
DOCENTE
2022/1/18

EXPERTO Nº 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de comunicación asertiva

OBJETIVO: Recoger información sobre la comunicación asertiva de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo


DIRIGIDO A: Trabajadores del Hospital I Pacasmayo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	


DRA. VILLAVICENCIO PALACIOS, LILETTE DEL CARMEN.
DOCENTE

18033075

EXPERTO N° 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de comunicación asertiva

OBJETIVO: Recoger información sobre la comunicación asertiva de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo

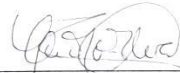
DIRIGIDO A: Trabajadores del Hospital I Pacasmayo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	



DRA. CECILIA EUGENIA MENDOZA ALVA
DOCENTE

ANEXO 4

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Liz Edit Nuñez Castro (2017)

EXPERTO N° 1

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de evaluación del desempeño laboral". La evaluación de este documento es de gran relevancia, para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de Salud, como a sus aplicaciones. Agradezco su valiosa colaboración.

4. DATOS GENERALES DEL JUEZ.

Nombre del juez:	Segundo Cesar Tapia Cabrera		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)	
Área de Formación académica:	Educación Inicial ()	Educación Primaria ()	Educación Secundaria ()
Áreas de experiencia profesional:	Psicólogo ()		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

5. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- c. Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.
- d. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo con la dimensión y la variable de estudio del área según el autor.

6. DATOS DEL CUESTIONARIO.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de evaluación del desempeño laboral
Autor:	Liz Edit Nuñez Castro
Procedencia:	Junín, Perú.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 45 minutos
Ámbito de aplicación:	Instituto Peruano del Deporte, Junín.
Significación:	Este cuestionario está compuesto por cinco dimensiones: orientación de resultados con 6 indicadores y 7 ítems, calidad con 8 indicadores y 8 ítems, relaciones interpersonales con 7 indicadores y 7 ítems, iniciativa con 4 indicadores y 5 ítems, trabajo en equipo con 6 indicadores y 6 ítems. Cada ítem es valorado con una escala de Likert del 1 al 5.

1. PRIMERA DIMENSIÓN: Orientación de resultados.

Objetivos de la dimensión:

INDICADORES	ITEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Cumplimiento	Termino mi trabajo oportunamente	✓	✓	✓	
	Cumplo con las actividades planificadas	✓	✓	✓	
Planificación	Planifico mis actividades a realizar	✓	✓	✓	
Volumen	Realizo un volumen adecuado de trabajo	✓	✓	✓	
Racionalización	Racionalizo adecuadamente los recursos asignados	✓	✓	✓	
Compromiso	Asumo con compromiso los objetivos de la institución	✓	✓	✓	
Preocupación	Me preocupo por alcanzar las metas	✓	✓	✓	

2. SEGUNDA DIMENSIÓN: Calidad.

Objetivos de la dimensión:

INDICADORES	ITEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Correcto	No cometo errores en el cumplimiento de mis funciones	✓	✓	✓	
Supervisión	No requiero supervisión frecuente	✓	✓	✓	
Respeto	Mi comportamiento es muy profesional	✓	✓	✓	
Amabilidad	Me muestro respetuoso con los demás	✓	✓	✓	
Plazo	Cumplo con los plazos de ejecución de actividades	✓	✓	✓	
Responsabilidad	Cumplo con responsabilidad las tareas encomendadas	✓	✓	✓	
Normas	Cumplo con las normas de la Institución	✓	✓	✓	
Conocimiento	Conozco muy bien las actividades propias de mi área	✓	✓	✓	

3. TERCERA DIMENSIÓN: Relaciones interpersonales

Objetivos de la dimensión:

INDICADORES	ITEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Amabilidad	Trato con amabilidad a los clientes	✓	✓	✓	
Orientación	Brindo una adecuada orientación a los clientes	✓	✓	✓	
Conflictos	Evito conflictos dentro del equipo	✓	✓	✓	
Empatía	Soy sensible a los sentimientos y necesidades de los demás	✓	✓	✓	
Toma de decisiones	Participo en la toma de decisiones	✓	✓	✓	
Influencia	Tengo la capacidad de influir positivamente en mis compañeros	✓	✓	✓	
Claridad	Los clientes me entienden cuando doy una información	✓	✓	✓	

4. CUARTA DIMENSIÓN: Iniciativa

Objetivos de la dimensión:

INDICADORES	ITEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Nuevas ideas	Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de la Institución	✓	✓	✓	
	Aporto ideas innovadoras para la solución de conflictos	✓	✓	✓	
Asequible	Me muestro asequible a los cambios	✓	✓	✓	
Anticipación	Me anticipo a las dificultades	✓	✓	✓	
Resolución de conflictos	Tengo capacidad de resolver problemas	✓	✓	✓	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de evaluación del desempeño laboral

OBJETIVO: Recoger información sobre el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo

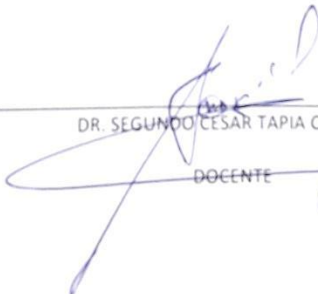
DIRIGIDO A: Trabajadores del Hospital I Pacasmayo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	


DR. SEGUNDO CESAR TAPIA CABRERA
DOCENTE
18/11/2022

EXPERTO N° 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de evaluación del desempeño laboral

OBJETIVO: Recoger información sobre el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo

DIRIGIDO A: Trabajadores del Hospital I Pacasmayo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	


DRA. CECILIA EUGENIA MENDOZA ALVA

DOCENTE

EXPERTO N° 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de evaluación del desempeño laboral

OBJETIVO: Recoger información sobre el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo

DIRIGIDO A: Trabajadores del Hospital I Pacasmayo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	



DRA. VILLAVICENCIO PALACIOS, LILETTE DEL CARMEN.
DOCENTE

18033075

ANEXO 5

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TÍTULO: “Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE/DIMENSIÓN	METODOLOGICO
<p>1.-Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019?</p>	<p>1.-Objetivo General: Determinar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.</p> <p>1.1.-Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión orientación de resultados, inherente al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019. - Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión calidad, inherente al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019. 	<p>1.-Hipotesis General: H₁: La comunicación asertiva se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.</p> <p>H₀: La comunicación asertiva no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.</p>	<p>1.- Variable: Comunicación asertiva.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrategias de asertividad. - Estilos asertivos. - Comunicación precisa. <p>2.-Variable: Desempeño laboral.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orientación de resultados - Calidad - Relaciones interpersonales - Iniciativa - Trabajo en equipo 	<p>Población: La población la conformaran los 85 trabajadores del Hospital I Pacasmayo.</p> <p>Muestra: Se trabajará con una muestra de 60 trabajadores del Hospital I Pacasmayo.</p> <p>Diseño de estudio: Descriptiva correlacional de corte trasversal.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión relaciones interpersonales, inherente al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019. - Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión iniciativa, inherente al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019. - Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la dimensión trabajo en equipo, inherente al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019. 			
--	--	--	--	--

ANEXO 6

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SOLICITUD DE PERMISO PARA LA EJECUCION DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

"AÑO LA LUCHA DE LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

SOLICITA: APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Dr. Arturo Luis Alfredo Cabrejos Campana
DIRECTOR ENCARGADO DEL HOSPITAL I PACASMAYO



Yo, Sander Iván Bernaola Trillo, identificado con DNI. N° 21546826, alumno de la maestría en de Gestión en los Servicios de la Salud, con código de estudiante N° 2132027732 de la Escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo" de Trujillo, recurro al despacho de su digno cargo, para pedir me autorice, la aplicación de mis instrumentos (Cuestionario de Comunicación Asertiva y Evaluación del Desempeño Laboral) a los trabajadores que Ud. tan dignamente lidera, documentos técnicos que servirán para el recojo de datos, y la elaboración y redacción de mi trabajo de investigación (Tesis) denominado "Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019".

Concedor de su alto espíritu de investigación no dudo de su aceptación.

Propicia es la oportunidad para expresar mis consideraciones y estima.

Atentamente.


Br. Sander Iván Bernaola Trillo

ANEXO 7

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PERMISO PARA LA EJECUCION DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



“ Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad”

CARTA N° -HIP-ESSALUD-2019
febrero, 11 de 2019

Sr. Dr.
SANDER BERNAOLA TRILLO
Presente.

ASUNTO : RESPUESTA APROBATORIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS
DE INVESTIGACION- “Comunicación Asertiva y Desempeño Laboral de los
Trabajadores del Hospital I Pacasmayo 2019”.

REF. : Solicitud de Aplicación de Instrumentos de Investigación,
Para elaboración de Tesis (Maestría de Gestión en los Servicios de Salud).

Mediante la presente y visto su documento de la referencia, mi despacho autoriza la aplicación del Cuestionario de Comunicación Asertiva y Evaluación de Desempeño Laboral, a los colaboradores de nuestro Hospital.

Cabe precisar que siendo esta herramienta parte de la Tesis que viene elaborando, es conveniente contar con los resultados de la aplicación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD
HOSPITAL I PACASMAYO

Av. Mariscal Cáceres N° 7014
www.essalud.gob.pe

Pacasmayo
La Libertad, Perú
T. (044) 523159 / 523167/- 521099

ANEXO 8

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo..... de..... años de edad y con DNI N°, manifiesto que he sido informado/a sobre los beneficios que supone la participación en el trabajo de investigación, denominado “COMUNICACION ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL I PACASMAYO, 2019 ”, con el fin de comprobar la relación que existe entre estas variables..

He sido informado/a sobre la finalidad del trabajo y que ninguno de los procedimientos a utilizarse en la investigación pondrá en riesgo mi salud y bienestar, además de haberseme aclarado que no haré ningún gasto, ni recibiré ninguna contribución económica por mi participación y mis datos personales serán protegidos con las garantías de ley.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para participar en dicha investigación.

Trujillo,.....de..... del 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo...DELIA MARINA CORNEJO POEMAPE de 59 años de edad y con DNI N° 19183261, manifiesto que he sido informado/a sobre los beneficios que supone la participación en el trabajo de investigación, denominado "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL I PACASMAYO, 2019", con el fin de comprobar la relación que existe entre estas variables.

He sido informado/a sobre la finalidad del trabajo y que ninguno de los procedimientos a utilizarse en la investigación pondrá en riesgo mi salud y bienestar, además de haberseme aclarado que no haré ningún gasto, ni recibiré ninguna contribución económica por mi participación y mis datos personales serán protegidos con las garantías de ley.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para participar en dicha investigación.

Trujillo, 13 de Febrero del 2019


19183261

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo...ADELINA SOBERON FLORES de 55 años de edad y con DNI N° 19230722, manifiesto que he sido informado/a sobre los beneficios que supone la participación en el trabajo de investigación, denominado "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL I PACASMAYO, 2019", con el fin de comprobar la relación que existe entre estas variables.

He sido informado/a sobre la finalidad del trabajo y que ninguno de los procedimientos a utilizarse en la investigación pondrá en riesgo mi salud y bienestar, además de haberseme aclarado que no haré ningún gasto, ni recibiré ninguna contribución económica por mi participación y mis datos personales serán protegidos con las garantías de ley.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para participar en dicha investigación.

Trujillo, 13 de Febrero del 2019


Adelina Soberón Flores
SECRETARIA DIRECCIÓN
HOSPITAL I PACASMAYO


ANEXO 10

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

BASE DE DATOS DEL CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA
Edwin Rafael Berrocal Flores (2017)

COMUNICACIÓN ASERTIVA																				
5	5	2	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
5	4	5	5	4	5	3	3	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5
5	3	5	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	3	2	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
5	5	1	1	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	2	5	2	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
5	5	2	1	3	5	5	4	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
5	3	3	2	2	3	3	2	1	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5
5	4	3	3	2	5	4	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
5	4	4	3	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	2	4	5	4	1	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	2	5	4
5	5	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	3	3	2	5	5	5	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4
5	5	2	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4
5	5	4	3	3	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4
4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4
5	5	3	1	4	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
4	4	2	3	2	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4
5	4	4	2	2	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
5	4	4	3	4	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5
5	4	3	4	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	2	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	3	2	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4
5	5	4	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	3	1	1	1	1	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	1	5	4	5	2	3	4	1	5	5	4	3	5	5	3	3	5	5
5	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4

5	4	3	4	3	5	5	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	2	1	1	3	5	3	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5
5	5	3	2	2	4	3	4	3	4	2	5	4	5	3	5	3	3	3	5	4	4
5	5	3	1	3	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	3	2	5	4	2	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4
5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
5	5	2	2	2	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
5	4	3	1	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5
5	5	4	1	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
5	5	3	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	1	5	4	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
5	5	3	2	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
5	4	3	4	3	5	5	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
5	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4
5	4	2	5	2	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	2	5	2	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4

ANEXO 11

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

BASE DE DATOS DEL CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO
LABORAL
Liz Edit Nuñez Castro (2017)

ORIENTACION DE RESULTADOS							CALIDAD							RELACIONES INTERPERSONALES							INICIATIVA					TRABAJO EN EQUIPO									
5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4	4	3	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	
4	4	4	4	5	5	5	2	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	
5	5	5	4	4	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	5	3	4	5	4	4	
5	5	4	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	
5	5	3	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	5	5	5	3	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	
4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	
5	5	5	4	4	5	5	3	2	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	3	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	1	3	5	2	3	5	5	4	5	5	4	5	4		
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	
4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	
4	4	5	5	5	5	5	2	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	4	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
5	4	5	4	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	5	5	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	
4	4	5	4	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	4	4	1	5	4	2	1	4	5	4	5	3	5	4	5	5	3	5	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5		
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	

4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5		
4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5		
5	5	5	4	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	
5	5	3	3	4	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	4	5	3	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	4	5	5	3	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
5	5	5	4	4	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	3	5	3	5	5	5	4	5	5	4
4	5	5	4	5	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	
5	5	5	4	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	5	5	5	2	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4
4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4