



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA**

Comunicación asertiva y el trabajo en equipo del personal
administrativo de un Hospital de Durán, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios – MBA

AUTORA:

Castro Jurado, Diana Carolina (<https://orcid.org/0000-0003-2403-7660>)

ASESOR:

Dr. Mendívez Espinoza, Yván Alexander (<https://orcid.org/0000-0002-7848-7002>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA- PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis queridos padres por enseñarme que el mejor camino en esta vida es siempre seguir preparándose.

Mis hermanos y mi cuñada por ser el pilar fundamental durante este proceso desde el principio a fin.

A mi novio por tener la paciencia y ser mi soporte emocionalmente durante este tiempo.

Agradecimiento

A Dios por guiarme y darme la sabiduría, inteligencia y el impulso para culminar lo que inicie, a mis compañeros de trabajo por apoyarme con sus experiencias académicas y profesionales, a mi asesor Dr. Yván Mendívez Espinoza, por transmitir su enseñanza y conocimientos, lo cual me ha permitido enriquecerme profesionalmente.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización.	14
3.3 Población, muestra, muestreo	16
3.3.1 Población	16
3.3.2 Muestra	16
3.3.3 Muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección datos.	17
3.6 Métodos de análisis datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1 Muestra de estudio.	16
Tabla 2 Normalidad de las puntuaciones de comunicación asertiva y trabajo en equipo.	19
Tabla 3 Correlación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital de Durán, 2022.	20
Tabla 4 Correlación entre estrategias de asertividad y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital de Durán.	21
Tabla 5 Correlación entre estilo asertivo y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital de Durán.	22
Tabla 6 Correlación entre comunicación precisa y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital de Durán.	23

Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital de Durán, 2022. La metodología utilizada fue el diseño no experimental correlacional, de enfoque cuantitativo, transversal. El instrumento utilizado fue el cuestionario de comunicación asertiva y el cuestionario de trabajo en equipo, asimismo, se consideró como población muestral de estudio a 60 trabajadores administrativos de un Hospital de Durán. Los resultados obtenidos demostraron que las estrategias asertivas ($Rho=0.805$; $p=0.000$); estilo asertivo ($Rho=0.780$; $p=0.000$) y comunicación precisa ($Rho=0.795$; $p=0.000$) si se relacionan con el trabajo en equipo. Concluye que con un valor de $Rho=0.712$, y una significancia igual a (0.000) y menor al 1%. Se demuestra la existencia de una relación significativa y positiva entre comunicación asertiva y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital de Durán.

Palabras clave: comunicación asertiva, trabajo en equipo, estrategias asertivas.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between assertive communication and teamwork of the administrative staff of a Hospital in Durán, 2022. The methodology used was the non-experimental correlational design, with a quantitative, cross-sectional approach. The instrument used was the assertive communication questionnaire and the teamwork questionnaire, likewise, 60 administrative workers from a Hospital in Durán were considered as the study population. The results obtained showed that the assertive strategies ($Rho=0.805$; $p=0.000$); assertive style ($Rho=0.780$; $p=0.000$) and precise communication ($Rho=0.795$; $p=0.000$) if they are related to teamwork. It concludes that with a value of $Rho=0.712$, and a significance equal to (0.000) and less than 1%. The existence of a significant and positive relationship between assertive communication and teamwork of the administrative staff of a Hospital in Durán is demonstrated.

Keywords: assertive communication, teamwork, assertive strategies.

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo en equipo es una definición que enmarca la transformación, la unión y cohesión de una organización, en este sentido, se refleja mediante la competitividad, la productividad y el logro de los objetivos propuestos a nivel institucional (Rangel et al., 2018; Graciano, 2022). Para, Contreras y Sandoval (2019) es la capacidad de organizar un grupo de individuos para trabajar juntos hacia un solo propósito u objetivo. Esta variable se caracteriza por la retroalimentación de los procesos y su mejoramiento permanente para alcanzar la visión y misión, mediante el direccionamiento en la conducta de los colaboradores que les permita alcanzar su máximo potencial (Ayoví, 2019; Rengifo, 2022). De esta manera, en las organizaciones el trabajo en equipo se asocia a la comunicación (Quezada et al., 2020), dentro de los niveles jerárquicos debido a su funcionalidad e importancia para comunicar correctamente las acciones o tareas a realizar, y así lograr los objetivos (Romani et al., 2018; Lesmes et al., 2020; Paravic y Lagos, 2021).

A nivel mundial la Organización Internacional del Trabajo (OIT) refiere que el 93% de los trabajadores, sufrieron a causa de la pandemia una interrupción en sus centros de trabajo, creando de esta manera una gran incertidumbre sobre su futuro, en este sentido, las organizaciones tuvieron que adoptar medidas que implicaba cambiar la manera de trabajar y de pensar. El 90% de los ejecutivos consideran que los equipos de trabajo vienen experimentando niveles alto de rotación y el 81% cree que la rotación genera un conjunto de limitaciones para el crecimiento de las organizaciones (Pwc Interaméricas, 2022).

La comunicación en las organizaciones en la actualidad es un problema constante, en este sentido, a nivel mundial el 63% de los trabajadores, considera que los mensajes de los directivos no descienden a los niveles operativos, ante esta mirada, India es la que en su mayoría el personal operativo refiere que la falta de comunicación es la problemática que más los aqueja (La República, 2022).

En Colombia el estudio realizado por la Universidad Icesi en las organizaciones ha permitido establecer que el trabajar en equipo incrementa la productividad en un 40%, asimismo, estimula la creatividad, favorece la motivación e incrementa

el sentido de pertenencia del trabajador hacia la organización, fortalece las habilidades sociales y brinda las condiciones para que se logren los objetivos. Asimismo, el estudio realizado por Staffbase empresa de recursos humanos manifiesta que la comunicación en las organizaciones llevada a cabo de manera eficaz incrementa su rendimiento en 36% y la satisfacción de los clientes en un 40%. En este sentido, facilitar al equipo de trabajo canales efectivos de comunicación y considerar sus opiniones son puntos clave para fortalecer el compromiso y fidelidad de los trabajadores (Trecet y Ponz, 2022).

En Ecuador según el presidente de la Cámara de Industrias y Producción, Pablo Zambrano, se estima que de cada diez trabajadores, solamente cuatro cuentan con empleo fijo y que uno de los requerimientos en mano de obra es la técnica y de atención al cliente, asimismo, consideran fundamental que los profesionales cuenten con la capacidad y competencias necesarias para realizar trabajo en equipo y resolución de problemas (El Productor, 2019). 61% de los participantes trabaja de manera equitativa, puesto que es una herramienta eficaz para aumentar la productividad del trabajo en equipo, ya que cada uno puede hacer comparaciones de sus aportes con los resultados, debido que todos aportan sus conocimientos y experiencias. Por otro lado, en un estudio realizado en la ciudad de Ambato, se llegó a determinar que el 34% de colaboradores se maneja con una capacidad jerárquica inadecuada en la que el trabajo equitativo resulta ser complicado. En este aspecto pueden influir varios factores como, por ejemplo, la falta de comunicación entre departamentos (Proaño et al., 2018).

En un Hospital de Durán se viene observando que el personal administrativo presenta problemas para trabajar y organizar las tareas con sus demás compañeros, son poco participativos, no tienen la capacidad de poder reconocer el trabajo de sus pares, no se encuentran comprometidos con los objetivos institucionales, no son responsables y solidarios con el trabajo de los demás, se les dificulta realizar trabajos o relacionarse con compañeros de otras áreas, son poco comunicativos y en muchas ocasiones no existe fluidez en la información o mensajes que se transmiten. Considerando lo descrito se planteará la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital de Durán, 2022?

El estudio tuvo en cuenta una justificación teórica, donde se han revisado y establecido los lineamientos teóricos que van a regir en el proceso de investigación de las variables apoyados en el modelo teórico de Ferrero y Martín (2013) comunicación asertiva y trabajo en equipo Bonavia et al. (2015) quienes definen y dimensionan las variables, asimismo, la investigación servirá en futuros estudios como fuente de información. También, se consideró una justificación metodológica ya que se diseñaron en base a los modelos teóricos los instrumentos para medir las variables, asimismo, se realizó el procedimiento de validez mediante la revisión de juicio de expertos y la confiabilidad con la prueba piloto, para verificar la aplicabilidad de los instrumentos. De igual manera, se tuvo una valoración práctica, ya que es a través de los procesos estadísticos que se generan datos confiables que fueron puestos a disposición para ser utilizados como fuente de respaldo en la elaboración de estrategias o acciones que busquen mejorar el trabajo en equipo del personal administrativo.

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital de Durán, 2022. De igual manera, se consideraron los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre estrategias de asertividad y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital de Durán, determinar la relación entre estilo asertivo y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital de Durán, y por último determinar la relación entre comunicación precisa y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital de Durán.

Finalmente, la hipótesis de estudio fue: H_1 Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital de Durán, 2022. De igual manera la hipótesis nula. H_0 No existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital de Durán, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Después de plantear la realidad problemática, se encontró que a nivel internacional, Requena (2021) tuvo como propósito de estudio establecer mediante un diseño no experimental como es que las variables del clima laboral y la comunicación asertiva de los colaboradores de un hospital de Essalud se relacionan. El diseño fue correlacional, no experimental, se consideró una muestra de doscientos noventa y un trabajadores los cuales fueron sometidos al cuestionario por cada variable como instrumento. Se llegó a la conclusión que existe relación directa y significativa ($Rho=0.542$; $p<0.05$) entre las variables de estudio.

Díaz (2021) como objetivo de estudio planteó establece mediante un diseño investigativo de nivel correlacional determinar cómo se presenta o en qué nivel se relaciona la toma de decisiones y la comunicación asertiva dentro de la clínica San Juan Bautista S.A.C. el trabajo de investigación se ha guiado teniendo en consideración un diseño donde no se ha experimentado ni manipulado las variables, solo se ha buscado establecer el nivel de asociación que presentan, asimismo, se encuentra enmarcado en un enfoque cuantitativo, debido a que se ha utilizado procesos de carácter matemático para la obtención de resultados, los participantes fueron trabajadores de la Clínica que se sumaron en un conjunto de ciento veinte a la muestra y a quienes se les aplicaron los cuestionarios elaborados para medir ambas variables, se utilizó la encuesta como técnica. Los resultados permitieron conocer que a través del valor estadístico que presenta el p valor este es igual a 0.653 y su significancia igual a 0.000, por lo tanto, se demuestra que las variables están asociadas de manera muy significativa, lo que significa que en este estudio la hipótesis que propone el investigador se da por aceptada.

León (2021) en su objetivo de investigación tomo la decisión de plantearse bajo un alcance correlacional como es que influye o se vincula el trabajo en equipo y las destrezas gerenciales desde la percepción del personal administrativo del Hospital Base III de Puno. Para este fin se tuvo en consideración un diseño no experimental, es decir, no se realizó algún tratamiento modificadorio de la variable, asimismo, se ha guiado enmarcado en un enfoque cuantitativo, que es

lo que ha permitido mostrar datos cuantificables, los mismos que fueron obtenidos de las opiniones que brindaron los ochenta y un trabajadores que formaron parte del estudio, a quienes se les aplicó el cuestionario utilizado como medio para recoger información. Los resultados obtenidos del análisis estadístico demuestran que las dimensiones pasión en los integrantes del equipo e incentivos son las que muestran un predominio en los colaboradores con un 68%. Por su parte las dimensiones metas claras y atención de los integrantes del equipo predomina con un 85%. Ante los resultados estadísticos Chi cuadrado = 49,353, se concluye que, si es aceptada la hipótesis que el investigador propuso, por lo tanto, las variables se relacionan.

Ocon (2021) en su objetivo de estudio se planteó establecer con un diseño no experimental y de nivel correlacional la existencia de una asociación entre el trabajo en equipo y el accionar de un líder en los trabajadores de los Centros de Salud Mental Comunitarios de Cusco. Por lo que, se tuvo como tipo de estudio el básico porque solo tiene como propósito generar un conocimiento a partir del estudio de las teorías de las variables y no desarrollar un cambio en la realidad que se encuentra en estudio, respecto al enfoque se apoya en la estadística para los resultados, por lo tanto, es cuantitativa, el conjunto de profesionales que participaron del estudio fue de ochenta y tres, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios. El estudio concluye que estadísticamente se puede demostrar con un $Rho = 0,712$ que existe influencia por parte de las acciones del líder en el trabajo que en equipo realizan los colaboradores.

Toledo (2021) tuvo como objetivo establecer la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Lima. Se realizó el estudio con un diseño no experimental de alcance correlacional, se utilizó el cuestionario como instrumentos en una muestra de sesenta y uno participantes. Los resultados muestran que el 57,4% de los participantes opinaron que la comunicación organizacional es buena. Se llegó a la conclusión que las variables si se relacionan de forma significativa.

Calderon (2020) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación efectiva y trabajo en equipo de los profesionales del Hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019. Su diseño fue no experimental,

correlacional, la muestra estuvo constituida por ochenta y dos colaboradores. Se utilizó el cuestionario como instrumento para recopilar la información. El estudio concluye que existe una correlación significativa entre las variables comprobado estadísticamente con un valor de $Rho = 0.625$.

Bernaola (2019) el objetivo planteado en su estudio fue el de determinar con nivel correlacional y no experimental el grado o nivel de asociación que el desempeño de los trabajadores tiene con la comunicación asertiva en un Hospital I Pacasmayo, para llevar a cabo la aplicación de los cuestionarios elaborados para medir las variables se contó con un conjunto muestral de 60 trabajadores quienes vertieron sus opiniones y percepciones sobre las variables estudiadas. Los resultados del estudio permitieron establecer que con un 78% la comunicación de los trabajadores se ubica en un buen nivel (optimo) dentro de la organización. Concluye el estudio que las variables se encuentran muy vinculadas y de manera significativa se asocian.

A nivel nacional, Anchatuña (2021) el objetivo que considero en el estudio fue el de determinar utilizando un alcance correlacional como la cultura del trabajador respecto al trabajo en equipo se asocia con el comportamiento institucional del prestador externo del Seguro Social de Guayaquil, para dicho fin se utilizaron dos instrumentos y se contó con la participación de 93 colaboradores quienes accedieron a que se les aplique los instrumentos y mediante la técnica de la encuesta obtener sus opiniones o puntos de vista sobre las variables en estudio. Concluye el estudio que con el valor obtenido mediante el procesamiento de la información de los cuestionarios se precisa que, si se asocian ambas variables y de manera significativa, lo que se asume con el valor de $Rho=0,430$.

Díaz (2021) para desarrollar su investigación se planteó determinar mediante un diseño no experimental-correlacional cual era el grado de asociación que el trabajo en equipo presenta con el estrés de los colaboradores en Pandemia del Hospital de Ventanas, para efectos del estudio se hizo uso del enfoque cuantitativo el cual precisa del uso de fórmulas y valoraciones numéricas para brindar los resultados, en este sentido, se recogieron los punto de vista de los cincuenta y cinco profesionales que decidieron formar parte de la muestra, quienes respondieron un conjunto de interrogantes planteadas en los

cuestionarios. Concluye el estudio que la relación de las variables se presenta de manera inversa con un valor estadístico de la prueba Pearson igual a $-,272$, con un valor de p igual a $0,044$.

Falcón (2021) tuvo como objetivo determinar la incidencia del Trabajo en Equipo en la evaluación del desempeño de los servidores públicos de la Dirección distrital Mies Ambato. El diseño fue no experimental correlacional, se utilizó el cuestionario como instrumento de medición. La muestra estuvo constituida por ciento ochenta y nueve colaboradores. El estudio concluye que si existe una correlación entre las variables con un (p -valor < 0.05).

Aragadvay (2022) el objetivo del estudio fue determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba, se utilizó un método cuantitativo no experimental, correlacional. Se utilizó la encuesta para medir las variables. Se concluye que existe una correlación positiva fuerte y significativa entre las variables comunicación interna y desempeño laboral.

Para poder entender lo que es la variable comunicación asertiva, es importante conocer el concepto de comunicación como un espacio creado por las personas para poder aclarar, desarrollar, compartir, expresar y debatir las ideas. Asimismo, García (2019) refiere que es el vínculo existente en el receptor y el emisor en un determinado tiempo y espacio, con el objetivo de poder dar a conocer sus ideas, en este sentido, la comunicación es uno de los principales elementos de la sociedad que tiene cada persona.

Rohn y Widener (2006) describen la comunicación como una forma de ayuda para los trabajos grupales, teniendo como propósito lograr con éxito los objetivos planteados en el equipo. En este sentido, Rincón (2014) explica que la comunicación es uno de los principales elementos del desarrollo individual y social de una persona, logrando de este modo través de la comunicación poder expresar sus habilidades, conocimientos, experiencias, deseos, donde la comunicación escrita, verbal o corporal ayuden a transmitir e interpretar lo que quiere decir un mensaje.

Según Solís (2013); González et al. (2019) coinciden en que la comunicación es un intercambio de ideas que surgen del emisor y receptor con la finalidad de poder recibir, interpretar o transmitir ideas. La comunicación surge con el objetivo de lograr intercambiar información, convirtiéndose en una actividad fundamental para la vida social de las personas, por eso se describe la comunicación como diversas actitudes y virtudes, basándose en los anteriores modelos de educación y crianza que existen en diversas esferas, en otras palabras, es donde las persona aprende la cultura dependiendo de donde pase más tiempo, estos lugares pueden ser el colegio, la iglesia, la universidad, entre otros lugares.

Cambria (2016); Corrales et al. (2017) mencionan la importancia que tienen los aspectos culturales en los procesos de comunicación, ya que tienen una importante influencia en los contextos, debido a que ayudan en la edificación de los múltiples contextos o escenarios. En este sentido, los autores refieren que los procesos de comunicación correlacionan al receptor y el emisor, dirigiéndolos hacia los diversos niveles de relación y cultura subjetividad (Cambria, 2016; Corrales et al., 2017). Es decir, la unión que posee la comunicación entre los dos sujetos (emisor y receptor) se puede presentar en múltiples niveles, siendo la organización la más importante entre todos ellos, debido a que esta es la encargada de trabajar bajo una estrategia, con la finalidad de poder alcanzar sus objetivos y metas. Para Paravic y Lagos (2021) la comunicación es sumamente importante para los diversos niveles de la organización, por lo tanto, no es igual una empresa que tenga un sistema desfavorable que interfiera en la fluidez de la organización y tenga una pésima comunicación entre los directivos y trabajadores, a una empresa que tenga una fructuosa comunicación y sistemas amigables para los trabajadores y directivos, debido a esto, se consideró diversas posturas y enfoques para comprender la importancia que tiene la comunicación asertiva en las organizaciones.

Rengifo (2014); De Oca (2014) definen la asertividad en la comunicación como el principal elemento para lograr exitosamente un acto comunicativo, la cual se puede desarrollar en los ámbitos sociales, laborales, culturales y educativos, dicho de otro modo, la asertividad es la representación integral que tiene toda persona que logra satisfacer su idea o mensaje a través de la comunicación que

se da entre dos o más personas. Asimismo, la asertividad se puede considerar como una aptitud o habilidad comunicativa, para poder resolver diversos conflictos o situaciones adecuadamente, poder expresar pensamientos, expresiones y sentimientos sin afectar la opinión o derechos de los demás.

Pujol y Llacuna (2004) y Barrientos et al. (2020) coinciden que la asertividad es una habilidad individual que logra facilitar los sentimientos, pensamientos, opiniones y expresiones, respetando los derechos individuales, siendo oportunos y teniendo en cuenta el tiempo en el que se expresen los actos comunicativos. En este sentido, dentro de la estructura de la comunicación asertiva se consideran tres elementos fundamentales que son la expresividad, honestidad e integridad. Vizcarra (2008) y Corrales et al. (2017) refieren que se considera a la comunicación asertiva como la capacidad que tiene todo ser humano para lograr expresarse de manera verbal y preverbal, dependiendo de los diversos escenarios presentes en este proceso y de la función de los contextos de manera integral. Sánchez y Ospina, (2014); Hernández y Lesmes (2018) explican que la comunicación asertiva surge gracias a la existencia de una capacidad social, donde se involucra la ética y el dialogo, lo que ayuda a valorar los derechos de las otras personas. De este modo, esa forma de actuar prepara al individuo para poder enfrentar conflictos, mantener un dialogo y administrar un negocio. Los resultados suelen presentarse de forma inmediata, asimismo, la retroalimentación se configura como una característica del consentimiento, en ella se aprecia una verdad objetiva que se refiere a la lógica racional y otras subjetivas que tiene que ver con las creencias y valores del individuo.

Corrales et al. (2017) menciona que la comunicación asertiva se relaciona con la habilidad que tienen las personas para poder expresarse de forma verbal y preverbal de manera apropiada en diversas situaciones. En este sentido, un comportamiento asertivo relaciona un conjunto de acciones, pensamientos y sentimientos los cuales ayudan a la persona a lograr alcanzar sus metas y objetivos personales de un modo socialmente aceptado.

Para poder comprender la comunicación asertiva se debe considerar el modelo de Ferrero y Martin (2013) donde explican que la comunicación asertiva es una capacidad comunicativa que posee todo ser humano con la finalidad de poder

transmitir una opinión, sentimientos o intenciones de forma adecuada sin ofender a las demás personas. Asimismo, crea condiciones que le ayuden a conseguir sus objetivos en situaciones polémicas; y tratar minimizar las consecuencias negativas.

Para el estudio de la comunicación asertiva, se debe tener en cuenta las siguientes dimensiones: Las estrategias asertivas, según Ferrero y Martín, (2013), estas estrategias se van aprendiendo conforme la persona vaya adquiriendo experiencias en su vida, depende de cada persona ver la vida de diferente forma, siendo más discretos que otras al momento de expresar sus ideas u opiniones. Además, cada emisor se convierte en receptor cuando su interlocutor le responde.

Ferrero y Martín (2013) mencionan que el estilo asertivo es una conducta democrática –integrativa, esta se da cuando el emisor elige comunicar de forma directa sus sentimientos, enfrentando las críticas negativas o positivas sin la necesidad de utilizar comportamientos o aptitudes ofensivas para los demás. Asimismo, la persona se puede auto-percibirse como un ser eficaz capaz de cumplir todo lo que desee, existe cierta complementación entre el lenguaje verbal y no verbal. Es decir, que este estilo busca una respuesta asertiva y no agresiva, mientras que el emisor se comunique de manera asertiva, el receptor responderá igual, y en caso contrario una de las dos partes actúe con agresividad, la contraparte deberá mantener la calma y demostrar una actitud tranquila y pacífica, esto no significa que nuestros derechos sean menospreciados, si no respetados.

Estilo asertivo: Para poder trabajar con la asertividad, esta se debe interpretar como un conjunto de sentimientos, conductas y pensamientos que tienen como objetivo que la persona sienta respeto por sí mismo y por los demás, a esto se le denomina “tres sistemas de respuesta” las cuales nunca se pueden dividir y son esenciales para poder auto conocerse, ya que, todo depende de la actitud que demuestra la persona.

Según, Ferrero y Martín (2013) refieren que la comunicación asertiva surge cuando el interlocutor maneja un lenguaje común y se genera a partir de la confluencia del código correspondiente. En este sentido, tanto el receptor como

el emisor deben compartir el mismo vocabulario. La comunicación es mucho más que transmitir algún mensaje de forma sencilla y entendible para la comprensión del receptor, debido a que esta genera y permite las relaciones interpersonales y un ambiente adecuado de trabajo en las organizaciones.

Comunicación asertiva: surge cuando una persona logra manejar y dominar la comunicación fluida, además, esta no contiene adornos exagerados ni galas, se puede realizar entre dos o más personas que sepan demostrar ideas claras y puedan hablar el mismo idioma. La comunicación precisa es beneficiosa porque ayuda a obtener buenos resultados y a mejorar la interacción.

Respecto a la variable del trabajo Kozlowski y Ilgen (2006) mencionan que la forma de trabajo actual las organizaciones han sufrido transformaciones en su manera de trabajar, dándole mayor énfasis al trabajo en equipo y a la interacción, organización y participación de los trabajadores, con la finalidad de que ellos puedan lograr las metas y objetivos de las instituciones. Para Fathi et al. (2019) es necesario tener la capacidad de poder trabajar en equipos, en instituciones privadas o públicas, y la habilidad para trabajar en los ámbitos empresariales y educativos.

Race (2019) considera que los inicios del aprendizaje se basan en los ámbitos sociales, naturales e instintivos, donde los individuos aprenden del resto, y las actuales pedagogías se basan en el enfoque socio-constructivista, ya que, gracias a este enfoque el desarrollo del trabajo en equipo ayuda a favorecer el aprendizaje de las personas. De este modo, los alumnos pueden generar aprendizajes significativos cuando interactúan en diversos grupos de trabajo, mas no cuando solo logran escuchar las clases magistrales. Asimismo, Ruiz-esparza et al.(2016) considera que para lograr mantener la variable trabajo en equipo es necesario tener un enfoque socio-constructivista, sabiendo que este enfoque percibe a los miembros de un equipo como seres muy interactivos y habilidades desarrolladas.

Teniendo en cuenta esta premisa, se puede considerar la teoría de roles, desarrollada por Belbin en 1926, que cada miembro del equipo cuenta con un rol de acuerdo a los rasgos de la personalidad, del comportamiento aprendido, motivaciones y capacidad técnica que posea, es decir, cada integrante del

equipo, obtiene el beneficio de poder adaptarse en su entorno laboral (Bailey et al., 2001).

Según Ayoví (2019) el trabajo en equipo obtiene gran importancia en el ambiente laboral, porque se puede evidenciar un resultado eficaz y eficiente, siendo considerados a los integrantes de los equipos como buenos líderes, por el contrario, estos grupos pondrían en riesgo los resultados de la institución. Asimismo, Nadal et al. (2015) menciona que obtienen beneficios al realizar trabajos en equipos, ya que las empresas consideran que ayudan a mejorar su rendimiento y liderazgo de los trabajadores. De igual forma, Bailey et al. (2001) consideran que las instituciones que trabajan con este sistema se diferencian del resto gracias a la activa participación por parte de los trabajadores.

Bonavia et al. (2015) refiere que el trabajo en equipo ayuda a mantener la unión, cohesión y la modificación de una empresa, además, también significa competencia y producción, ya que, esta se encargará de satisfacer las necesidades y cambios que hallan dentro de una organización, de este modo, les permite a los trabajadores poder ser más productivos. Cuando se habla de equipos, se refieren a un grupo de personas que se necesitan entre sí para poder alcanzar un objetivo en común, y conforme a esto los individuos van perdiendo el temor a equivocarse, porque un equipo ayuda a sus integrantes a mejorar sus habilidades con la finalidad de lograr el éxito en conjunto (Quezada et al., 2020).

Las dimensiones para la variable trabajo en equipo son: La aceptación, según Bonavia et al. (2015) consiste en demostrar tolerancia y respeto por las ideas, sentimientos y opiniones de los demás. Los integrantes del grupo que demuestren aceptación son aquellas que ayudan a sus compañeros a poder comprender y expresar sus sentimientos y emociones.

Bonavia et al. (2015) refiere que la expresión Emocional es una manifestación negativa de las emociones. Los miembros del equipo que muestran de manera excesiva sus emociones pueden desfavorecer y entorpecer al resto del equipo.

Las habilidades comunicativas según Bonavia et al. (2015) son un conjunto de destrezas necesarias para poder tener una comunicación eficiente y eficaz. En este sentido los integrantes pueden interactuar entre sí y pueden alcanzar sus

metas y objetivos que tengan en común. Los individuos que demuestren poseer habilidades comunicativas pueden comunicar sus ideas u opiniones de manera adecuada, sin ofender a ninguna persona.

III. METODOLOGÍA

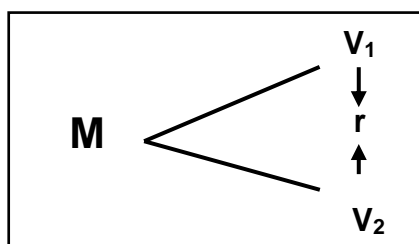
3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica, porque no tiene un carácter aplicativo o de solución a un problema de la realidad, solamente se busca profundizar el conocimiento de las variables. Carrasco (2019) sostiene que son estudios que no tienen un ejercicio práctico en la realidad de estudio, es decir, son investigaciones que no tienen carácter resolutivo de un problema de la sociedad.

El enfoque fue cuantitativo debido a que se procesaron estadísticamente los datos que se recogieron de la aplicación de instrumentos. En este sentido, es un paradigma que se apoya en los procesos matemáticos y la estadística para contrastar las hipótesis de estudio (Valderrama, 2015).

El diseño fue no experimental-correlacional, son estudios que no admiten en su proceso manipular variables, solo se observan y miden en su ámbito natural. Asimismo, fue transversal, porque se recoge los datos de la muestra en un momento específico del tiempo.

El diseño es como sigue:



Dónde:

M = muestra; V₁ = comunicación asertiva; r = Relación; V₂ = trabajo en equipo.

3.2 Variables y operacionalización.

V1: Comunicación asertiva

Según, Ferrero y Martín (2013) refieren que la comunicación asertiva surge cuando el interlocutor maneja un lenguaje común y se genera a partir de la confluencia del código correspondiente. En este sentido, tanto el receptor como el emisor deben compartir el mismo vocabulario. La comunicación es mucho más que transmitir algún mensaje de forma sencilla y entendible para la comprensión

del receptor, debido a que esta genera y permite las relaciones interpersonales y un ambiente adecuado de trabajo en las organizaciones.

Definición operacional

Para medir la variable se elaboró el cuestionario de comunicación asertiva el cual estuvo conformado por tres dimensiones: estrategias de asertividad, estilo asertivo y comunicación precisa.

Indicadores

Asertividad, comunicación respetuosa, escucha activa, comunicación democrática, expresión de sentimientos, vocabulario compartido comunicación precisa.

Escala

Ordinal

V2: Trabajo en equipo

Bonavia et al. (2015) refiere que el trabajo en equipo ayuda a mantener la unión, cohesión y la modificación de una empresa, además, también significa competencia y producción, ya que, esta se encargará de satisfacer las necesidades y cambios que hallan dentro de una organización, de este modo, les permite a los trabajadores poder ser más productivos.

Definición operacional

La variable fue medida con el cuestionario de trabajo en equipo que consideró las dimensiones habilidades comunicativas, aceptación y expresión emocional.

Indicadores

Comunicación eficaz, logro de metas, respeta las ideas de los demás ayuda a los demás, empatía, expresión de emociones.

Escala de medición

Ordinal

3.3 Población, muestra, muestreo

3.3.1 Población

Según, Palomino et al. (2019) son todos los elementos, objetos, personas, que tienen particularidades similares en un ámbito de estudio. En este sentido, la población estuvo conformada por 60 administrativos de un Hospital de Durán.

Criterios de inclusión

Personal administrativo que asisten al Hospital de forma permanente.

Personal administrativo que consiente su participación.

Criterios de exclusión

Personal administrativo que desistan del llenado de los cuestionarios.

Personal administrativo de licencia o permiso.

3.3.2 Muestra

Es una parte que representa a toda una población (Ñaupas et al., 2018). La muestra es censal y estuvo conformada por 60 administrativos de un Hospital de Durán.

Tabla 1

Muestra de estudio.

Sexo	Personal administrativo
Varones	29
Mujeres	31
Total	60

Nota: muestra de personal administrativo.

3.3.3 Muestreo

Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, al tener una población pequeña se convierte en la totalidad de la muestra, por lo cual pasa hacer una

muestra censal, es una técnica que permite la selección de la muestra en base al conocimiento y criterio del investigador (Córdova, 2019).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección datos.

Como técnica que se utilizó fue la encuesta, la cual permite conocer las opiniones o apreciaciones de los elementos que conforman la muestra de estudio, con la finalidad de cumplir con los objetivos que se han dispuesto en la investigación.

Para el estudio de la variable se diseñó el cuestionario de comunicación asertiva, el cual tiene opciones de respuesta en escala de Likert, un tiempo de resolución de 15 minutos dirigidos a personal administrativo. Para la variable trabajo en equipo se diseñó un cuestionario del mismo nombre, con respuesta múltiples, dirigido a personal administrativo de un Hospital, estuvo conformado por las dimensiones: habilidades comunicativas, aceptación y expresión emocional.

La validez de los instrumentos se obtuvo con la valoración de tres profesionales, que con su juicio experto determinarían que los instrumentos son válidos para su aplicación.

Respecto a la confiabilidad se procedió con la aplicación de una prueba piloto, cuyos resultados se procesarán haciendo uso del Alpha de Cronbach mediante procesos estadísticos, la confiabilidad para la variable trabajo en equipo es de ,805 y de la variable comunicación asertiva es igual a ,778, lo que nos indica que ambos instrumentos tienen una alta confiabilidad para su aplicación.

3.5 Procedimientos

Se realizaron todas las coordinaciones con el director del hospital para los respectivos permisos y luego se regularizó con un documento para solicitar la autorización de la aplicación de los dos instrumentos. Se realizó la prueba piloto para la confiabilidad y se validaron con el juicio de profesionales los instrumentos (cuestionarios), se realizó el proceso de consentimiento informado, se aplicaron los instrumentos y se llevaron a un programa estadístico los datos para procesarlos y exponer los resultados en tablas con su descripción.

3.6 Métodos de análisis datos

Después de haber aplicado los dos instrumentos a la muestra se procedió a vaciar los datos a un planillón de manera ordenada con la finalidad de verificar la respuesta de cada una de las personas que participaron y evitar errores, se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de gráficos que permita la tabulación y la explicación de los niveles de la variable. Se utilizó la prueba Kolmogorov, porque la muestra estuvo constituida por 60 administrativos, es decir, esta prueba se utiliza cuando la muestra es mayor a 50, para la estadística inferencial se utilizará un estadígrafo según los resultados de la prueba de normalidad. Para el procesamiento de los datos se trabajará con el programa SPSS 27.

3.7 Aspectos éticos

La investigación desarrollada cumple con la resolución del vicerrectorado de investigación RVI N.º 281-2022-VI-UCV establecida por la Universidad César Vallejo, con un rigor científico y responsabilidad en el tratamiento de los datos protegiendo los derechos y el bienestar de cada una de las personas que colaboraron como muestra de la investigación, asimismo, se utilizó de manera correcta las normas internacionales APA en las citas y referencias respetando la producción intelectual de cada uno de los autores considerados en este estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Normalidad de las puntuaciones de comunicación asertiva y trabajo en equipo.

Puntaje	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Comunicación asertiva	,145	60	,000
D1: Estrategias de asertividad	,205	60	,000
D2: Estilo asertivo	,198	60	,000
D3: Comunicación precisa	,278	60	,000
Trabajo en equipo	,298	60	,000
D1: Habilidades comunicativas	,178	60	,000
D2: Aceptación	,172	60	,000
D3: Expresión emocional	,173	60	,000

* p es menor 0.01

Decisión estadística:

Si $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis nula, si no, se acepta.

Interpretación:

Por ser mayor a 50 la muestra se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov, verificándose que los valores son menores al 0.01; rechazándose la hipótesis nula, asumiendo, que los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, se decide utilizar el coeficiente de correlación de Spearman.

Objetivo general:

Determinar la relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital de Durán, 2022.

Tabla 3

Correlación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital de Durán, 2022.

		Trabajo en equipo
Comunicación asertiva	Coefficiente Rho Spearman	,712**
	Sig.	,000
	N	60

Nota: datos de cuestionarios.

Prueba de hipótesis

Ha: Existe relación entre variables.

Ho: No existe relación entre variables.

.

Interpretación

Se asume un valor de $Rho=0.712$, con lo que se aprecia una correlación positiva y alta, asimismo, la significancia es igual a (0.000) y menor al 1%. Dicho valor demuestra la existencia de una relación significativa y positiva entre comunicación asertiva y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital. Basado en los resultados se puede inferir que, a mayor comunicación asertiva, mayor será el trabajo en equipo, en este sentido, se entiende que los procesos comunicativos de manera asertiva fortalecen el trabajo colaborativo y generan un ambiente de trabajo adecuado.

Objetivo específico 1:

Determinar la relación entre estrategias de asertividad y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital de Durán:

Tabla 4

Correlación entre estrategias de asertividad y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital de Durán.

		Estrategias de asertividad
	Coefficiente Rho Spearman	,805**
Trabajo en equipo	Sig.	,000
	N	60

Nota: datos de cuestionarios.

Prueba de hipótesis

Ha: Existe relación entre variables.

Ho: No existe relación entre variables.

Interpretación

El coeficiente de $Rho=0.805$, con lo que se puede establecer que la correlación de las variables es alta positiva, asimismo, se obtuvo un valor de significancia de (0.000) que es menor al 1%. Con estos valores se puede establecer que la dimensión estrategias de asertividad muestra un grado positivo y significativo de relación con el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital. Por lo tanto, a mayor desarrollo de estrategias asertivas, las cuales se adquieren con la experiencia, se tendrá un mejor trabajo en equipo.

Objetivo específico 2:

Determinar la relación entre estilo asertivo y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital de Durán.

Tabla 5

Correlación entre estilo asertivo y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital de Durán.

		Trabajo en equipo
	Coefficiente Rho Spearman	,780**
Estilo asertivo	Sig.	,000
	N	60

Nota: datos de cuestionarios.

Prueba de hipótesis

Ha: Existe relación entre variables.

Ho: No existe relación entre variables.

Interpretación

El coeficiente de $Rho=0.780$, con lo que se puede establecer que la correlación de las variables es alta positiva, asimismo, se obtuvo un valor de significancia de (0.000) que es menor al 1%. Con estos valores se pudo determinar que la dimensión estilo asertivo muestra un grado positivo y significativo de relación con el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital. Por lo tanto, mientras mayor es el uso de un estilo asertivo por parte de los trabajadores, mayor será su trabajo en equipo.

Objetivo específico 3:

Determinar la relación entre comunicación precisa y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital de Durán.

Tabla 6

Correlación entre comunicación precisa y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital de Durán.

		Trabajo en equipo
Comunicación precisa	Coefficiente Rho Spearman	,795**
	Sig.	,000
	N	60

Nota: datos de cuestionarios.

Prueba de hipótesis

Ha: Existe relación entre variables.

Ho: No existe relación entre variables.

Interpretación

El coeficiente de $Rho=0.795$, con lo que se puede establecer que la correlación de las variables es alta positiva, asimismo, se obtuvo un valor de significancia de (0.000) que es menor al 1%. Con estos valores se pudo determinar que la dimensión comunicación precisa muestra un grado positivo y significativo de relación con el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital. Por lo tanto, mientras mejor sea la comunicación precisa por parte de los trabajadores, mayor es el trabajo en equipo.

V. DISCUSIÓN

Habiéndose obtenido los resultados estadísticos de la investigación se realiza la discusión de los resultados encontrándose que en el objetivo general la contrastación de la hipótesis da como resultado que valor de $Rho=0.712$ y una significancia igual a (0.000) y menor al 1%. Dicho valor demuestra la existencia de una relación significativa y positiva entre comunicación asertiva y el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital. Basado en los resultados se puede inferir que, a mayor comunicación asertiva, mayor será el trabajo en equipo, en este sentido, se entiende que los procesos comunicativos de manera asertiva fortalecen el trabajo colaborativo y generan un ambiente de trabajo adecuado. Se encuentra coincidencia con lo encontrado por Requena (2021) en cuyo estudio determinó que existe relación directa y significativa ($Rho=0.542$; $p<0.05$) entre el clima laboral y la comunicación asertiva. Díaz (2021) en su estudio concluye que la toma de decisiones si se relaciona con la comunicación en las organizaciones ($Rho=0.653$). León (2021) concluye en su investigación que el trabajo en equipo se relaciona significativamente ($Chi\ cuadrado = 49,353$) con las destrezas gerenciales que implica el desarrollo de una comunicación asertiva. Bernaola (2019) determinó que el desempeño de los trabajadores si se relaciona con la comunicación asertiva.

En el aspecto teórico se coincide con García (2019) quien refiere que la comunicación asertiva es el vínculo existente en el receptor y el emisor en un determinado tiempo y espacio, con el objetivo de poder dar a conocer sus ideas, en este sentido, la comunicación es uno de los principales elementos de la sociedad que tiene cada persona. Rohn y Widener (2006) describen la comunicación como una forma de ayuda para los trabajos grupales, teniendo como propósito lograr con éxito los objetivos plateados en el equipo. En este sentido, Rincón (2014) explica que la comunicación es uno de los principales elementos del desarrollo individual y social de una persona, logrando de este modo mediante la comunicación expresar sus habilidades, conocimientos, experiencias, deseos, donde la comunicación escrita, verbal o corporal ayuden a transmitir e interpretar lo que quiere decir un mensaje.

La comunicación surge con el objetivo de lograr intercambiar información, convirtiéndose en una actividad fundamental para la vida social de las personas,

por eso se describe la comunicación como diversas actitudes y virtudes, basándose en los anteriores modelos de educación y crianza que existen en diversas esferas, en otras palabras, es donde las persona aprende la cultura dependiendo de donde pase más tiempo, estos lugares pueden ser el colegio, la iglesia, la universidad, entre otros lugares. En este sentido, Cambria (2016); Corrales et al. (2017) coinciden en que la importancia de los aspectos culturales en los procesos de comunicación, ya que tienen una importante influencia en los contextos, debido a que ayudan en la edificación de los múltiples contextos o escenarios. Para Paravic y Lagos (2021) la comunicación es sumamente importante para los diversos niveles de la organización, por lo tanto, no es igual una empresa que tenga un sistema desfavorable que interfiera en la fluidez de la organización y tenga una pésima comunicación entre los directivos y trabajadores, a una empresa que tenga una fructuosa comunicación y sistemas amigables para los trabajadores y directivos, debido a esto, se consideró diversas posturas y enfoques para comprender la importancia que tiene la comunicación asertiva en las organizaciones.

Por su parte, Rengifo (2014) define la asertividad en la comunicación como el principal elemento para lograr exitosamente un acto comunicativo, la cual se puede desarrollar en los ámbitos sociales, laborales, culturales y educativos, dicho de otro modo, la asertividad es la representación integral que tiene toda persona que logra satisfacer su idea o mensaje a través de la comunicación. Vizcarra (2008) y Corrales et al. (2017) consideran a la comunicación asertiva como la capacidad que tiene todo ser humano para lograr expresarse de manera verbal y preverbal, dependiendo de los diversos escenarios presentes en este proceso y de la función de los contextos de manera integral. Para, Sánchez y Ospina, (2014) la comunicación asertiva surge gracias a la existencia de una capacidad social, donde se involucra la ética y el dialogo, lo que ayuda a valorar los derechos de las otras personas. De este modo, esa forma de actuar prepara al individuo para poder enfrentar conflictos, mantener un dialogo y administrar un negocio.

También, se encuentra coincidencia con los aportes Kozlowski y Ilgen (2006) quienes refieren que el trabajo en las organizaciones ha sufrido transformaciones dándole mayor énfasis al trabajo en equipo y a la interacción, organización y

participación de los trabajadores, con la finalidad que ellos puedan lograr las metas y objetivos de las instituciones. Para Fathi et al. (2019) es necesario tener la capacidad de poder trabajar en equipos, en instituciones privadas o públicas, y la habilidad para trabajar en los ámbitos empresariales y educativos. Por su parte, Race (2019) considera que los inicios del aprendizaje se basan en los ámbitos sociales, naturales e instintivos, donde los individuos aprenden del resto, y las actuales pedagogías se basan en el enfoque socio-constructivista, ya que, gracias a este enfoque el desarrollo del trabajo en equipo ayuda a favorecer el aprendizaje de las personas. Para, Ruiz-esparza et al.(2016) es necesario tener un enfoque socio-constructivista, sabiendo que este enfoque percibe a los miembros de un equipo como seres muy interactivos y con habilidades desarrolladas.

Según, Ayoví (2019) el trabajo en equipo obtiene gran importancia en el ambiente laboral, porque se puede evidenciar un resultado eficaz y eficiente. Asimismo, Nadal et al. (2015) menciona que se obtienen beneficios al realizar trabajos en equipos, ya que las empresas consideran que ayudan a mejorar su rendimiento y el liderazgo de los trabajadores. De igual forma, Bailey et al. (2001) consideran que las instituciones que trabajan con este sistema se diferencian del resto gracias a la activa participación por parte de los trabajadores. Bonavia et al. (2015) refiere que el trabajo en equipo ayuda a mantener la unión, cohesión y la modificación de una empresa, además, significa competencia y producción, ya que, esta se encargará de satisfacer las necesidades y cambios dentro de una organización, de este modo, les permite a los trabajadores poder ser más productivos.

En los resultados del primer objetivo específico se puede evidenciar que el de $Rho=0.805$, con lo que se puede establecer que la correlación de las variables es alta positiva, asimismo, se obtuvo un valor de significancia de (0.000) que es menor al 1%. Con estos valores se puede establecer que la dimensión estrategias de asertividad muestra un grado positivo y significativo de relación con el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital. Por lo tanto, a mayor desarrollo de estrategias asertivas, las cuales se adquieren con la experiencia, se tendrá un mejor trabajo en equipo. Coincidiendo con Ferrero y Martín, (2013) quienes refieren que las estrategias asertivas se van aprendiendo

conforme la persona vaya adquiriendo experiencias en su vida, depende de cada persona ver la vida de diferente forma, siendo más discretos que otras al momento de expresar sus ideas u opiniones. Además, cada emisor se convierte en receptor cuando su interlocutor le responde. En este sentido, se relaciona con el trabajo en equipo debido a que este ayuda a mantener la unión, cohesión y la modificación de una empresa, además, también significa competencia y producción, ya que, esta se encargará de satisfacer las necesidades y cambios que hallan dentro de una organización, de este modo, les permite a los trabajadores poder ser más productivos. Cuando se habla de equipos, se refieren a un grupo de personas que se necesitan entre sí para poder alcanzar un objetivo en común, y conforme a esto los individuos van perdiendo el temor a equivocarse, porque un equipo ayuda a sus integrantes a mejorar sus habilidades con la finalidad de lograr el éxito en conjunto (Quezada et al., 2020).

Respecto al segundo objetivo específico, se ha encontrado estadísticamente que el coeficiente de $Rho=0.780$, con lo que se puede establecer que la correlación de las variables es alta positiva, asimismo, se obtuvo un valor de significancia de (0.000) que es menor al 1%. Con estos valores se pudo determinar que la dimensión estilo asertivo muestra un grado positivo y significativo de relación con el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital. Por lo tanto, mientras mayor es el uso de un estilo asertivo por parte de los trabajadores, mayor será su trabajo en equipo. En este sentido, la comunicación asertiva se configura como la capacidad comunicativa que posee todo ser humano con la finalidad de poder transmitir una opinión, sentimientos o intenciones de forma adecuada sin ofender a las demás personas. Asimismo, crea condiciones que le ayuden a conseguir sus objetivos en situaciones polémicas; y tratar minimizar las consecuencias negativas. De esta manera, el estilo asertivo es una conducta democrática–integrativa, que se da cuando el emisor elige comunicar de forma directa sus sentimientos, enfrentando las críticas negativas o positivas sin la necesidad de utilizar comportamientos o aptitudes ofensivas para los demás. Asimismo, la persona se puede autopercebirse como un ser eficaz capaz de cumplir todo lo que desee, existe cierta complementación entre el lenguaje verbal y no verbal. Es decir, que este estilo busca una respuesta asertiva y no agresiva, mientras que el emisor se comunique de manera asertiva, el receptor responderá

igual, y en caso contrario una de las dos partes actúe con agresividad, la contraparte deberá mantener la calma y demostrar una actitud tranquila y pacífica, esto no significa que nuestros derechos sean menospreciados, si no respetados. Asimismo, el estilo asertivo interpreta la asertividad como un conjunto de sentimientos, conductas y pensamientos que tienen como objetivo que la persona sienta respeto por sí mismo y por los demás, a esto se le denomina “tres sistemas de respuesta” las cuales nunca se pueden dividir y son esenciales para poder auto conocerse, ya que, todo depende de la actitud que demuestra la persona.

En el tercer objetivo específico, se encontró que estadísticamente que el coeficiente de $Rho=0.795$, con lo que se puede establecer que la correlación de las variables es alta positiva, asimismo, se obtuvo un valor de significancia de (0.000) que es menor al 1%. Con estos valores se pudo determinar que la dimensión comunicación precisa muestra un grado positivo y significativo de relación con el trabajo en equipo del personal administrativo de un Hospital. Por lo tanto, mientras mejor sea la comunicación precisa por parte de los trabajadores, mayor es el trabajo en equipo. Coincidiendo con lo manifestado por Ferrero y Martín (2013) quien considera que la comunicación asertiva surge cuando el interlocutor maneja un lenguaje común y se genera a partir de la confluencia del código correspondiente. En este sentido, tanto el receptor como el emisor deben compartir el mismo vocabulario. La comunicación es mucho más que transmitir algún mensaje de forma sencilla y entendible para la comprensión del receptor, debido a que esta genera y permite las relaciones interpersonales y un ambiente adecuado de trabajo en las organizaciones. En este sentido, la comunicación asertiva surge cuando una persona logra manejar y dominar la comunicación fluida, además, esta no contiene adornos exagerados ni galas, se puede realizar entre dos o más personas que sepan demostrar ideas claras y puedan hablar el mismo idioma. La comunicación precisa es beneficiosa porque ayuda a obtener buenos resultados y a mejorar la interacción. De esta manera, se relaciona con el trabajo en equipo debido a que este tiene gran importancia en el ambiente laboral, porque se puede evidenciar un resultado eficaz y eficiente, siendo considerados a los integrantes de los equipos como buenos líderes, por el contrario, estos grupos pondrían en riesgo los resultados de la

institución. Asimismo, Nadal et al. (2015) menciona que obtienen beneficios al realizar trabajos en equipos, ya que las empresas consideran que ayudan a mejorar su rendimiento y liderazgo de los trabajadores. De igual forma, Bailey et al. (2001) consideran que las instituciones que trabajan con este sistema se diferencian del resto gracias a la activa participación por parte de los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que, si existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo del personal administrativo, al haber obtenido un valor de $Rho=0.712$, y una significancia igual a (0.000) menor al 1%. Pudiéndose inferir que, a mayor comunicación asertiva, mayor será el trabajo en equipo, por lo tanto, se entiende que los procesos comunicativos de manera asertiva fortalecen el trabajo colaborativo y generan un ambiente laboral adecuado.
2. Se ha podido determinar que la dimensión estrategias de asertividad si se relaciona significativamente con el trabajo en equipo, al haber obtenido un coeficiente de $Rho=0.805$ y un valor de significancia de (0.000) que es menor al 1%. Por lo tanto, se puede establecer que, a mayor desarrollo de estrategias asertivas, las cuales se adquieren con la experiencia, se tendrá un mejor trabajo en equipo.
3. Se concluye que el estilo asertivo y el trabajo en equipo si se relaciona significativamente al haber obtenido un $Rho=0.780$, y un valor de significancia de (0.000) menor al 1%. Por lo tanto, mientras mayor es el uso de un estilo asertivo en la comunicación por parte de los trabajadores, mayor será su trabajo en equipo.
4. Se pudo establecer que la comunicación precisa y el trabajo en equipo al haberse obtenido un coeficiente de $Rho=0.795$, y un valor de significancia de (0.000) menor al 1%. Por lo tanto, mientras mejor sea la comunicación precisa por parte de los trabajadores, mayor es el trabajo en equipo.

VII. RECOMENDACIONES

Al haberse encontrado la relación entre ambas variables, se sugiere al director de la institución promover o tener la iniciativa de realizar una investigación aplicada con el objetivo seguir fortaleciendo el trabajo en equipo.

Al área de personal del hospital trabajar de manera articulada con área de capacitación para ejecución de programas de asertividad dirigidos al personal que realiza actividades administrativas con el objetivo de bríndales herramientas y estrategias que les permita comunicase asertivamente con el personal del hospital.

Al jefe del personal administrativo fomentar un estilo asertivo de comunicación democrática entre los colaboradores que les permita expresarse con seguridad y fortalecer el trabajo en equipo.

Al personal administrativo capacitarse en temas de comunicación asertiva y trabajo en equipo que les ayude a lograr los objetivos institucionales y personales.

REFERENCIAS

- Anchatuña, R. (2021). Cultura de trabajo en equipo y comportamiento organizacional en el personal asistencial de un prestador externo IESS Guayaquil 2021. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Aragadvay, M. (2022). Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. In *Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/17744/1/T-UCSG-POS-MGSS-324.pdf>
- Ayoví, C. J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*, 4(10), 58–76. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Bailey, T., Berg, P., & Sandy, C. (2001). the effect of high-performance work practices on employee earnings in the steel , apparel , and imaging industries. *Industrial and Labor Relations Review*, 54(2A). <https://doi.org/10.1177/001979390105400228>
- Barrientos, M. J., Duarte-rey, M., Hurtado, H. J., & Lesmes, S. A. (2020). ¿ Coaching en las empresas ? La gerencia del coaching en las organizaciones contemporáneas. *Mundo Fesc*, 10, 209–222. <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/428/504>
- Bernaola, T. S. I. (2019). Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. In *Repositorio - UCV*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33928/bernaola_ts.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bonavia, T., Molina, J. G., & Puchol, A. (2015). Validez estructural de un cuestionario para medir comportamientos eficaces en los equipos de

- trabajo. *Anales de Psicología*, 31(2), 667–676.
<https://doi.org/10.6018/analesps.31.2.184041>
- Calderon, H. L. (2020). Comunicación efectiva y trabajo en equipo del profesional de enfermería del Hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. In *Repositorio - UCV*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/52943>
- Cambria, A. (2016). La importancia de la comunicación estratégica. In *Instituto Español de Estudio Estratégicos* (pp. 1–13).
https://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2016/DIEEEO42-2016_Comunicacion_Estrategica_AntonioCambria.pdf
- Carrasco, D. S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial: San Marcos.
- Contreras, R., & Sandoval, A. (2019). Emotional intelligence and its influence on managements of the universities of san martin province. In *Academy of Strategic Management journal*. (Vol. 18, Issue 6, pp. 1–6). DreamCatchers Group.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85081742516&origin=inward&txGid=a193a45b5dd6a5aef95d204fda7416cd>
- Córdova, B. I. (2019). *El proyecto de investigación cuantitativa*. Editorial: San Marcos.
- Corrales, P. A., Quijano, L. N., & Góngora, C. A. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. *Enseñanza e Investigación En Psicología*, 22(1), 58–65. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- De Oca, M. J. (2014). Comunicación asertiva y trabajo en equipo : Resultados de un programa de intervención en los supervisores de una empresa. *Propósitos y Representaciones*, 2(2), 121–196.
<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2014.v2n2.62>
- Díaz, M. M. L. (2021). Comunicación asertiva y toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2020 [Tesis de

Maestría, Universidad César Vallejo]. In *Repositorio - Universidad César Vallejo*.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58800/Díaz_MML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, O. P. (2021). Estrés laboral y trabajo en equipo por la Pandemia Covid -19 en el Hospital Básico de Ventanas – Ecuador, 2021 TESIS [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. In *Repositorio - Universidad César Vallejo*.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67253/Díaz_TOP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

El Productor. (2019). *Ecuador: Las empresas demandan profesiones técnicas y la capacidad para trabajar en equipo | Noticias Agropecuarias*. El Productor. <https://elproductor.com/2019/11/ecuador-las-empresas-demandan-profesiones-tecnicas-y-la-capacidad-para-trabajar-en-equipo/>

Falcón, M. R. (2021). El trabajo en equipo y la evaluación del desempeño de los servidores públicos de la Dirección Distrital MIES Ambato [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. In *Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato*. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2419/1/631_ING.pdf

Ferrero, M. I., & Martín, M. (2013). *Comunicación asertiva*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Biblos.

García, S. N. (2019). *33 Tipos de Comunicación y sus Características*. Comunicación Estratégica Digital. <https://nagoregarciasanz.com/tipos-de-comunicacion-caracteristicas/?reload=971655>

González, C. Y., Peñaranda, P. M., & Manzano, D. O. (2019). Innovaciones tecnológicas en las prácticas académicas virtuales. *Revista Colombiana de Tecnologías de Avanzada*, 1(33). <https://ojs.unipamplona.edu.co/ojsviceinves/index.php/rcta/article/view/8778>

8

Graciano, G. J. S. (2022). El trabajo en equipo y las competencias genéricas en

- estudiantes de Ingeniería. *Revista Científica Digital de Psicología*, 11(2), 72–77. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/2112/1824>
- Hernández, calderón K., & Lesmes, silva K. (2018). Active listening as a necessary element for dialogue. *Convicciones*, 9(1), 83–87. <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/convicciones/article/view/272>
- Kozlowski, S. W., & Ilgen, D. R. (2006). Enhancing the Effectiveness of Work Groups and Teams. *Association for Psychological Science*, 7(3), 77–124. <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1111/j.1529-1006.2006.00030.x>
- La República. (2022). *Falta de comunicación, un problema para 65% de los trabajadores en la pandemia*. La República . <https://www.larepublica.co/altagerencia/falta-de-comunicacion-un-problema-para-65-de-los-trabajadores-en-la-pandemia-3286429>
- León, Q. J. (2021). Destrezas gerenciales en el trabajo en equipo percibido por los trabajadores administrativos de un Hospital Base III de Puno, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Lesmes, S. A. K., Barrientos-Monsalve, E. J., & Cordero-Díaz, M. C. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 8(1), 147–153. <https://doi.org/10.15649/2346030x.757>
- Nadal, C. T., Mañas, G. P., Bernadó, B. S., & Mora, C. A. (2015). *Assessing teamwork competence*. 27(4), 354–361. <https://doi.org/10.7334/psicothema2014.284>
- Ñaupas, P. H., Mejía, M. E., Novoa, R. E., & Villagómez, P. A. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Ocon, T. J. C. (2021). Practica del Líder y su Influencia en el Trabajo en Equipo del Personal de los Centros de Salud Mental Comunitarios de la Ciudad del Cusco, Año 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. In

Repositorio - Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73086/Ocon_TJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palomino, O. J. A., Peña, C. J. D., Zevallos, Y. G., & Orizano, Q. L. A. (2019). *Metodología de la investigación. Guía para elaborar un proyecto en salud y educación*. (S. Marcos (ed.)).

Paravic, K. T., & Lagos, G. M. E. (2021). Teamwork and Health Care Quality. *Ciencia y Enfermería*, 27. <https://doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>

Proaño, C. T. D., Tapia, P. E. P., Álvarez, J. E. M., Ortiz, R. H. D., & Mora, J. P. F. (2018). El trabajo en equipo de las asociaciones, en un marco de la economía popular y solidaria: estudio en un programa gubernamental. *Visión Gerencial*, 1. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:pJOC5ITmEWQJ:https://www.redalyc.org/journal/4655/465554397011/html/&cd=9&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

Pujol, F. L., & Llacuna, M. J. (2004). *La conducta asertiva como habilidad social*. https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_667.pdf/0c56eb86-4771-4545-adab-59bd972cce41#:~:text=La respuesta asertiva se considera,sin agredir ni ser agredido.

Pwc Interaméricas. (2022). *Los retos que enfrentarán las empresas en el 2022*. Organización Internacional Del Trabajo (OIT). <https://www.pwc.com/ia/es/publicaciones/perspectivas-pwc/Los-retos-que-enfrentaran-las-empresas-en-el-2022.html>

Quezada, R. M. R., Quevedo-Barros, M. R., & Torres-Palacios, M. M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 748. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>

Race, P. (2019). *The Lecturer's Toolkit: A Practical Guide to Assessment, Learning and Teaching* (5th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429060205>

- Rangel Carreño, T. L. L., Lugo Garzón, I. K., & Calderón, M. E. (2018). Revisión bibliográfica equipos de trabajo: enfoque cuantitativo, características e identificación de variables que afectan la eficiencia. *Ingeniería Solidaria*, 14(24), 1–17. <https://doi.org/10.16925/in.v14i24.2164>
- Rengifo, E. L. (2022). Relación entre trabajo en equipo y compromiso con las metas de los trabajadores de la gerencia de desarrollo económico de la municipalidad provincial de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 65–87. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1865
- Rengifo, H. G. (2014). *La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional* [Tesis de Licenciatura, Universidad Militar Nueva de Granada].
[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12780/LA COMUNICACIÓN ASERTIVA%2C UN CAMINO SEGURO HACIA EL ÉXITO ORGANIZACIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12780/LA_COMUNICACIÓN_ASERTIVA%2C_UN_CAMINO_SEGURO_HACIA_EL_ÉXITO_ORGANIZACIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Requena, C. R. (2021). La comunicación asertiva y el clima laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33928/bernaola_ts.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rincón, M. (2014). *Formación en competencias comunicativas en educación media y su incidencia en educación superior*. 36. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4683/Rincónmaria2014.pdf>
- Rohn, J., & Widener, C. (2006). *Los doce pilares*. Jim Rohn International.
- Romani, L. S. A., Ferrer Mejía, M. L., & Zuta Arriola, N. (2018). Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del Hospital de Ventanilla. *Investigación Valdizana*, 12(3), 165–170. <https://doi.org/10.33554/riv.12.3.152>
- Ruiz-esparza, B. E., Medrano, V. C., & Zepeda, H. J. (2016). Exploring University Teacher Perceptions About Out-of-Class Teamwork. *PROFILE*, 18(2), 29–

45. <http://www.scielo.org.co/pdf/prf/v18n2/v18n2a02.pdf>

Sánchez, V. K., & Ospina, N. Y. (2014). La comunicación asertiva como función integradora de la práctica gerencial. *Colección Académica de Ciencias Sociales*, 13–39.

<https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/4637/4321>

Solís, U. A. (2013). Importancia de la comunicación organizacional, el lenguaje y la explicación discursiva desde la perspectiva de género. *En Revista Educación y Humanismo*, 15(24), 136–147.

<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/view/2212/2104>

Toledo, R. P. (2021). Relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de un Hospital de EsSalud Lima [Tesis de Maestría, Universidad Hermilio Valdizán]. In *Repositorio Universidad Hermilio Valdizán*.

https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6690/PG_S00174T68.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Trecet, J., & Ponz, C. S. (2022). *9 formas de mejorar la productividad en la empresa. Estar Donde Estés.*

<https://estardondeestes.com/movi/es/articulos/9-formas-de-mejorar-la-productividad-en-la-empresa>

Valderrama, M. S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta.* San Marcos.

Vizcarra, F. (2008). Artículos de investigación sobre comunicación y cultura en torno a Baja California, 1976-2007. Un compendio razonado. *Estudios Fronterizos*, 9(18). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=53011367005>

ANEXOS

Operacionalización de variables (Anexo N°1)

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Comunicación asertiva	Según, Ferrero y Martin (2013) refieren que la comunicación asertiva 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.	Para medir la variable se elaborará el cuestionario de comunicación asertiva el cual tendrá tres dimensiones: estrategias de asertividad, estilo asertivo y comunicación precisa.	Estrategias de asertividad	Asertividad comunicación respetuosa Escucha activa	Ordinal
			Estilo asertivo	Comunicación democrática Expresión de sentimientos	
			Comunicación precisa	Vocabulario compartido Comunicación precisa	
Trabajo en equipo	Según, Bonavia et al. (2015) el trabajo en equipo es un concepto que encierra en sí mismo la cohesión, la unión y la transformación de una organización, es sinónimo de productividad, competitividad y logro de objetivos, basándose fundamentalmente en la necesidad de mejoramiento continuo y cambios que se dan dentro de las estructuras organizacionales para dar cumplimiento a la misión y visión establecida y que permita orientar el comportamiento de los individuos con el fin de alcanzar la máxima calidad y productividad.	La variable será medida con el cuestionario de trabajo en equipo que tendrá las dimensiones habilidades comunicativas, aceptación y expresión emocional.	Habilidades comunicativas	Comunicación eficaz Logro de metas	Ordinal
			Aceptación	Respecta las ideas de los demás Ayuda a los demás Empatía	
			Expresión emocional	Expresión de emociones	

Instrumentos de recolección de datos (Anexo N°2)

Instrumento N° 1

Cuestionario de comunicación asertiva			
<p>Instrucciones Lea detenidamente cada una de las preguntas y responda. Las preguntas tienen tres opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción. Marque con una cruz o realice un símbolo de verificación. Recuerde: no marcar dos opciones. Marque así:</p>			
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;">✓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;">X</div> </div>			
Variable 1		Escala de medición	
Comunicación asertiva		Siempre	A veces
		(3)	(2)
N°	Estrategias de asertividad		
1	Respeto las opiniones e ideas de mis compañeros de trabajo.		
2	No interrumpo las conversaciones de temas de trabajo de mis compañeros.		
3	Respeto los problemas personales de mis compañeros y les brindo mi ayuda.		
4	Ayudo a mis compañeros siempre y cuando tenga las posibilidades de hacerlo		
5	Siempre he mostrado seguridad de lo quiero comunicar.		
Estilo asertivo			
6	En el trabajo expreso mis ideas de forma directa y con honestidad.		
7	Expreso con claridad mis sentimientos y pensamientos en mi lugar de trabajo.		
8	Defiendo mis derechos, mientras escucho las opiniones de las demás personas que trabajan conmigo.		
9	Tomo el tiempo suficiente para escuchar las opiniones de mis compañeros de trabajo.		
10	Respeto los puntos de vista u opiniones contrarias de mis compañeros.		
Comunicación precisa			
11	Considero que la comunicación fluye muy bien entre compañeros de trabajo		
12	Considero que tengo todas las herramientas y recursos para realizar un buen trabajo.		
13	Con una buena comunicación tengo metas y objetivos claros que alcanzar.		
14	Comparto buenas ideas para el logro de los objetivos.		
15	Todos nos comunicamos bien en el área de trabajo.		

FICHA TÉCNICA

Nombre del instrumento: *Cuestionario de comunicación asertiva*

Autor y año: Castro Jurado, Diana Carolina (2022)

Objetivo del instrumento: Medir la comunicación en el personal administrativo de un hospital.

Usuarios: Personal administrativo

Forma de administración o modo de aplicación: Individual/grupal

Validez: Su validez fue obtenida mediante el juicio de 03 expertos en investigación educativa.

Tiempo de aplicación 8 minutos

Confiabilidad: Se realizó una prueba piloto donde se obtuvo un coeficiente de fiabilidad de **0.778**

Instrumento N° 2

Cuestionario de trabajo en equipo				
Instrucciones Lea detenidamente cada una de las preguntas y responda. Las preguntas tienen tres opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción. Marque con una cruz o realice un símbolo de verificación. Recuerde: no marcar dos opciones. Marque así:				
<input type="checkbox"/> ✓		<input type="checkbox"/> X		
Variable 2		Escala de medición		
Trabajo en equipo		Siempre	A veces	Nunca
		(3)	(2)	(1)
Habilidades comunicativas				
N°				
1	Fomento el intercambio de ideas dentro del equipo de trabajo.			
2	Expreso confianza y amabilidad al momento de comunicarme con mi equipo.			
3	Expreso con seguridad mis ideas.			
4	Comunico planes y acciones para solucionar problemas que se presenten en el área de trabajo.			
5	Mi participación es activa en trabajo			
6	Tengo capacidad de escucha activa y respetuosa en mi trabajo			
7	Aporto iniciativas propias para mejorar las tareas laborales.			
Aceptación				
8	Como equipo de trabajo nos apoyamos mutuamente.			
9	Colaboro con los miembros del equipo en la solución de problemas.			
10	Comparto mis conocimientos e información con los miembros de equipo de trabajo.			
11	Las decisiones se toman con todos los miembros de equipo de trabajo.			
12	Se han establecido metas claras y alcanzables para todos los integrantes del equipo.			
13	Me relaciono cordialmente con los demás miembros del equipo de trabajo			
14	En el equipo de trabajo se fomenta las habilidades sociales			
Expresión emocional				
15	La confianza fluye libremente y fortalece los lazos del equipo de trabajo			
16	Identifico con facilidad la forma de manejar situaciones difíciles y controlar mis emociones en mi equipo de trabajo			
17	Asumo nuevos desafíos en mi equipo de trabajo			
18	Reconozco mis logros alcanzados en el trabajo.			
19	Fomento la tolerancia, respeto e igualdad en el área de trabajo			
20	Me siento motivado de trabajar en equipo.			

FICHA TÉCNICA

Nombre del instrumento:	<i>Cuestionario de trabajo en equipo</i>
Autor y año:	Castro Jurado, Diana Carolina (2022)
Objetivo del instrumento:	Medir el trabajo en equipo en el personal administrativo de un hospital.
Usuarios:	Personal administrativo
Forma de administración o modo de aplicación:	Individual/grupal
Validez:	Su validez fue obtenida mediante el juicio de 03 expertos en investigación educativa.
Tiempo de aplicación	8 minutos
Confiabilidad:	Se realizó una prueba piloto donde se obtuvo un coeficiente de fiabilidad de 0.805

Confiabilidad de instrumentos (Anexo N°3)

Cuestionario de trabajo en equipo

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	20

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
P1	1,933	,7037	15
P2	2,200	,6761	15
P3	1,933	,7988	15
P4	2,133	,3519	15
P5	2,333	,7237	15
P6	2,000	,5345	15
P7	2,733	,4577	15
P8	1,800	,6761	15
P9	1,867	,6399	15
P10	2,600	,5071	15
P11	2,267	,4577	15
P12	1,533	,5164	15
P13	2,000	,0000	15
P14	2,533	,5164	15
P15	2,067	,2582	15
P16	1,800	,5606	15
P17	2,200	,4140	15
P18	1,933	,7988	15
P19	1,867	,5164	15
P20	1,867	,6399	15

Cuestionario de comunicación asertiva

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,778	15

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
P1	1,600	,9103	15
P2	2,067	,8837	15
P3	2,000	,8452	15
P4	1,867	,9904	15
P5	2,267	,8837	15
P6	2,267	,7988	15
P7	2,467	,5164	15
P8	2,133	,8338	15
P9	1,800	,9411	15
P10	2,133	,9155	15
P11	1,533	,7432	15
P12	2,267	,9612	15
P13	2,133	,9904	15
P14	2,400	,6325	15
P15	2,200	,9411	15

Validación de instrumentos (Anexo N°4)

Validador N° 01



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

N°	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: 1 Estrategias de asertividad								
1.	Respeto las opiniones e ideas de mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
2.	No interrumpo las conversaciones de temas de trabajo de mis compañeros.	X		X		X		
3.	Respeto los problemas personales de mis compañeros y les brindo mi ayuda.	X		X		X		
4.	Ayudo a mis compañeros siempre y cuando tenga las posibilidades de hacerlo.	X		X		X		
5.	Siempre he mostrado seguridad de lo que quiero comunicar.	X		X		X		
Dimensión: 2 Estilo asertivo								
6.	En el trabajo expreso mis ideas de forma directa y con honestidad.	X		X		X		
7.	Expreso con claridad mis sentimientos y pensamientos en mi lugar de trabajo.	X		X		X		
8.	Defiendo mis derechos, mientras escucho las opiniones de las demás personas que trabajan conmigo.	X		X		X		
9.	Tomo el tiempo suficiente para escuchar las opiniones de mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
10.	Respeto los puntos de vista u opiniones contrarias de mis compañeros.	X		X		X		
Dimensión: 2 Comunicación precisa								
11.	Considero que la comunicación fluye muy bien entre compañeros de trabajo.	X		X		X		
12.	Considero que tengo todas las herramientas y recursos para realizar un buen trabajo.	X		X		X		
13.	Con una buena comunicación tengo metas y objetivos claros que alcanzar.	X		X		X		
14.	Comparto buenas ideas para el logro de los objetivos.	X		X		X		
15.	Todos nos comunicamos bien en el área de trabajo.	X		X		X		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: LARA JIMENEZ CRISTOBAL VLADIMIR

C.I: 0201846052

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

05 de octubre del 2022.

(1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado.

(2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

(3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firmado electrónicamente por:
CRISTOBAL
VLADIMIR LARA
JIMENEZ

FIRMA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TRABAJO EN EQUIPO

N°	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: 1 Habilidades comunicativas								
1.	Fomento el intercambio de ideas dentro del equipo de trabajo.	x		x		x		
2.	Expreso confianza y amabilidad al momento de comunicarme con mi equipo.	x		x		x		
3.	Expreso con seguridad mis ideas.	x		x		x		
4.	Comunico planes y acciones para solucionar problemas que se presenten en el área de trabajo.	x		x		x		
5.	Mi participación es activa en el trabajo.	x		x		x		
6.	Tengo capacidad de escucha activa y respetuosa en mi trabajo.	x		x		x		
7.	Aporto iniciativas propias para mejorar las tareas laborales.	x		x		x		
Dimensión: 2 Aceptación								
8.	Como equipo de trabajo nos apoyamos mutuamente.	x		x		x		
9.	Colaboro con los miembros del equipo en la solución de problemas.	x		x		x		
10.	Comparto mis conocimientos e información con los miembros de equipo de trabajo.	x		x		x		
11.	Las decisiones se toman con todos los miembros de equipo de trabajo.	x		x		x		
12.	Se han establecido metas claras y alcanzables para todos los integrantes del equipo.	x		x		x		
13.	Me relaciono cordialmente con los demás miembros del equipo de trabajo.	x		x		x		
14.	En el equipo de trabajo se fomenta las habilidades sociales.	x		x		x		
Dimensión: 2 Expresión emocional								
15.	La confianza fluye libremente y fortalece los lazos del equipo de trabajo.	x		x		x		
16.	Identifico con facilidad la forma de manejar situaciones difíciles y controlar mis emociones en mi equipo de trabajo.	x		x		x		
17.	Asumo nuevos desafíos en mi equipo de trabajo.	x		x		x		
18.	Reconozco mis logros alcanzados en el trabajo.	x		x		x		
19.	Fomento la tolerancia, respeto e igualdad en el área de trabajo.	x		x		x		
20.	Me siento motivado de trabajar en equipo.	x		x		x		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: LARA JIMENEZ CRISTOBAL VLADIMIR

CI: 0201846052

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

05 de octubre del 2022.

(1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado.

(2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

(3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firmado electrónicamente por:
**CRISTOBAL
VLADIMIR LARA
JIMENEZ**

FIRMA

Validador N° 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

N°	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: 1 Estrategias de asertividad								
1.	Respeto las opiniones e ideas de mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
2.	No interrumpo las conversaciones de temas de trabajo de mis compañeros.	X		X		X		
3.	Respeto los problemas personales de mis compañeros y les brindo mi ayuda.	X		X		X		
4.	Ayudo a mis compañeros siempre y cuando tenga las posibilidades de hacerlo.	X		X		X		
5.	Siempre he mostrado seguridad de lo que quiero comunicar.	X		X		X		
Dimensión: 2 Estilo asertivo								
6.	En el trabajo expreso mis ideas de forma directa y con honestidad.	X		X		X		
7.	Expreso con claridad mis sentimientos y pensamientos en mi lugar de trabajo.	X		X		X		
8.	Defiendo mis derechos, mientras escucho las opiniones de las demás personas que trabajan conmigo.	X		X		X		
9.	Tomo el tiempo suficiente para escuchar las opiniones de mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
10.	Respeto los puntos de vista u opiniones contrarias de mis compañeros.	X		X		X		
Dimensión: 2 Comunicación precisa								
11.	Considero que la comunicación fluye muy bien entre compañeros de trabajo.	X		X		X		
12.	Considero que tengo todas las herramientas y recursos para realizar un buen trabajo.	X		X		X		
13.	Con una buena comunicación tengo metas y objetivos claros que alcanzar.	X		X		X		
14.	Comparto buenas ideas para el logro de los objetivos.	X		X		X		
15.	Todos nos comunicamos bien en el área de trabajo.	X		X		X		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: CHÓEZ CHÓEZ LUIS ORLANDO

C.I: 0920891447

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

05 de octubre del 2022.

(1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado.

(2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

(3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firmado electrónicamente por:
**LUIS ORLANDO
CHOEZ CHOEZ**

FIRMA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TRABAJO EN EQUIPO

N°	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: 1 Habilidades comunicativas								
1.	Fomento el intercambio de ideas dentro del equipo de trabajo.	x		x		x		
2.	Expreso confianza y amabilidad al momento de comunicarme con mi equipo.	x		x		x		
3.	Expreso con seguridad mis ideas.	x		x		x		
4.	Comunico planes y acciones para solucionar problemas que se presenten en el área de trabajo.	x		x		x		
5.	Mi participación es activa en el trabajo.	x		x		x		
6.	Tengo capacidad de escucha activa y respetuosa en mi trabajo.	x		x		x		
7.	Aporto iniciativas propias para mejorar las tareas laborales.	x		x		x		
Dimensión: 2 Aceptación								
8.	Como equipo de trabajo nos apoyamos mutuamente.	x		x		x		
9.	Colaboro con los miembros del equipo en la solución de problemas.	x		x		x		
10.	Comparto mis conocimientos e información con los miembros de equipo de trabajo.	x		x		x		
11.	Las decisiones se toman con todos los miembros de equipo de trabajo.	x		x		x		
12.	Se han establecido metas claras y alcanzables para todos los integrantes del equipo.	x		x		x		
13.	Me relaciono cordialmente con los demás miembros del equipo de trabajo.	x		x		x		
14.	En el equipo de trabajo se fomenta las habilidades sociales.	x		x		x		
Dimensión: 2 Expresión emocional								
15.	La confianza fluye libremente y fortalece los lazos del equipo de trabajo.	x		x		x		
16.	Identifico con facilidad la forma de manejar situaciones difíciles y controlar mis emociones en mi equipo de trabajo.	x		x		x		
17.	Asumo nuevos desafíos en mi equipo de trabajo.	x		x		x		
18.	Reconozco mis logros alcanzados en el trabajo.	x		x		x		
19.	Fomento la tolerancia, respeto e igualdad en el área de trabajo.	x		x		x		
20.	Me siento motivado de trabajar en equipo.	x		x		x		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()**

APellidos y nombres del juez: **CHÓEZ CHÓEZ LUIS ORLANDO**

CI: **0920891447**

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

05 de octubre del 2022.

(1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado.

(2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

(3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firmado electrónicamente por:
**LUIS ORLANDO
CHÓEZ CHÓEZ**

FIRMA

Validador N° 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

N°	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: 1 Estrategias de asertividad								
1.	Respeto las opiniones e ideas de mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
2.	No interrumpo las conversaciones de temas de trabajo de mis compañeros.	X		X		X		
3.	Respeto los problemas personales de mis compañeros y les brindo mi ayuda.	X		X		X		
4.	Ayudo a mis compañeros siempre y cuando tenga las posibilidades de hacerlo.	X		X		X		
5.	Siempre he mostrado seguridad de lo que quiero comunicar.	X		X		X		
Dimensión: 2 Estilo asertivo								
6.	En el trabajo expreso mis ideas de forma directa y con honestidad.	X		X		X		
7.	Expreso con claridad mis sentimientos y pensamientos en mi lugar de trabajo.	X		X		X		
8.	Defiendo mis derechos, mientras escucho las opiniones de las demás personas que trabajan conmigo.	X		X		X		
9.	Tomo el tiempo suficiente para escuchar las opiniones de mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
10.	Respeto los puntos de vista u opiniones contrarias de mis compañeros.	X		X		X		
Dimensión: 2 Comunicación precisa								
11.	Considero que la comunicación fluye muy bien entre compañeros de trabajo.	X		X		X		
12.	Considero que tengo todas las herramientas y recursos para realizar un buen trabajo.	X		X		X		
13.	Con una buena comunicación tengo metas y objetivos claros que alcanzar.	X		X		X		
14.	Comparto buenas ideas para el logro de los objetivos.	X		X		X		
15.	Todos nos comunicamos bien en el área de trabajo.	X		X		X		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: CRUZ SANDOVAL NANCY YOLANDA

C.I: 0911211548

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

05 de octubre del 2022.

(1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado.

(2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

(3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firmado electrónicamente por:
**NANCY YOLANDA
CRUZ SANDOVAL**

FIRMA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TRABAJO EN EQUIPO

N°	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: 1 Habilidades comunicativas								
1.	Fomento el intercambio de ideas dentro del equipo de trabajo.	x		x		x		
2.	Expreso confianza y amabilidad al momento de comunicarme con mi equipo.	x		x		x		
3.	Expreso con seguridad mis ideas.	x		x		x		
4.	Comunico planes y acciones para solucionar problemas que se presenten en el área de trabajo.	x		x		x		
5.	Mi participación es activa en el trabajo.	x		x		x		
6.	Tengo capacidad de escucha activa y respetuosa en mi trabajo.	x		x		x		
7.	Aporto iniciativas propias para mejorar las tareas laborales.	x		x		x		
Dimensión: 2 Aceptación								
8.	Como equipo de trabajo nos apoyamos mutuamente.	x		x		x		
9.	Colaboro con los miembros del equipo en la solución de problemas.	x		x		x		
10.	Comparto mis conocimientos e información con los miembros de equipo de trabajo.	x		x		x		
11.	Las decisiones se toman con todos los miembros de equipo de trabajo.	x		x		x		
12.	Se han establecido metas claras y alcanzables para todos los integrantes del equipo.	x		x		x		
13.	Me relaciono cordialmente con los demás miembros del equipo de trabajo.	x		x		x		
14.	En el equipo de trabajo se fomenta las habilidades sociales.	x		x		x		
Dimensión: 2 Expresión emocional								
15.	La confianza fluye libremente y fortalece los lazos del equipo de trabajo.	x		x		x		
16.	Identifico con facilidad la forma de manejar situaciones difíciles y controlar mis emociones en mi equipo de trabajo.	x		x		x		
17.	Asumo nuevos desafíos en mi equipo de trabajo.	x		x		x		
18.	Reconozco mis logros alcanzados en el trabajo.	x		x		x		
19.	Fomento la tolerancia, respeto e igualdad en el área de trabajo.	x		x		x		
20.	Me siento motivado de trabajar en equipo.	x		x		x		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: CRUZ SANDOVAL NANCY YOLANDA

CI: 0911211548

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

05 de octubre del 2022.

(1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado.

(2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

(3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firmado electrónicamente por:
**NANCY YOLANDA
CRUZ SANDOVAL**

FIRMA

Solicitud de autorización de estudios (Anexo N°5)

Durán, 03 de octubre del 2022

CPA. Marco Antonio Loor Boada
DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL BÁSICO DURÁN

De mis consideraciones:

Yo, DIANA CAROLINA CASTRO JURADO con cédula de identidad 0926164096, maestrante de la Universidad César Vallejo, solicito me permita aplicar los instrumentos de mediación de variables, al personal administrativo de la unidad médica que usted dirige, la información requerida es de suma importancia para el desarrollo de mi proyecto de investigación, previo a la obtención del título de cuarto nivel en el programa académico de Maestría en Administración de Negocios- MBA, Universidad César Vallejo, Piura- Perú.

Como maestrante me comprometo a utilizar la información proporcionada solamente para la investigación y se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información que, con objeto de la relación del trabajo, le fue suministrada; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información recopilada y (3) toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

Por la acogida que dé a la presente, me suscribo de usted.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente.

Diana Carolina Jurado

Ing. Diana Carolina Castro Jurado.
C.I.# 0926164096-6
MAESTRANTE



Base de datos (Anexo N° 6)

Planillón Variable trabajo en equipo

	1. Frecuente el intercambio de ideas dentro del equipo de trabajo.	2. Expreso confianza y estabilidad al momento de comunicarme con mi equipo.	3. Expreso con seguridad mis ideas.	4. Comparto planes y acciones para solucionar problemas que se presentan en el área de trabajo.	5. Me participo en o activo en el trabajo.	6. Tengo capacidad de escuchar a otros y responder en el trabajo.	7. Apoyo iniciativas propias para mejorar las tareas laborales.	8. Como equipo de trabajo usamos apoyamos mutuamente.	9. Colaboro con los miembros del equipo en la solución de problemas.	10. Comparto mi conocimiento e información con los miembros de mi equipo.	11. Las decisiones se toman con todos los miembros de mi equipo.	12. Se han establecido normas claras y alcanzables para todos los integrantes del equipo.	13. Me relaciono cordialmente con los demás miembros del equipo de trabajo.	14. En el equipo de trabajo se fomentan las habilidades sociales.	15. La confianza (hegemonía y liderazgo) la basa del equipo de trabajo.	16. Identifico con facilidad la forma de manejar situaciones difíciles y combato mis emociones en un campo de trabajo.	17. Assum nuevos desafíos en mi equipo de trabajo.	18. Reconozco mis logros al momento del trabajo.	19. Fomento la tolerancia, respeto e igualdad en el área de trabajo.	20. Me siento motivado de trabajar en el equipo.	INDICADORES		
																					Habilidad comunicativa	Aceptación	Exposición emocional
1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	15	15	14
2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	17	14	12
3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	1	1	3	3	2	3	1	17	12	13
4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	20	17	15
5	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	16	17	13
6	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	17	15	16
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
8	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	20	18	18
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	18
10	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	15	15	12
11	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	18	18	16
12	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3	2	13	13	16
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
19	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	16	17
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
22	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	11	8	7
23	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	11	12	8
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	7	7
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	7	8
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	16	17
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	16	17
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
42	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	17	16	14
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	16	17
45	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	17	17	14
46	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	17	17	14
47	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	18	18	15
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
50	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	17	16	14
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	15	15	16
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	16	17
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	14
56	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	17	16	14
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EL TRABAJO EN EQUIPO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN HOSPITAL DE DURÁN, 2022.", cuyo autor es CASTRO JURADO DIANA CAROLINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 05 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER DNI: 19188655 ORCID: 0000-0002-7848-7002	Firmado electrónicamente por: MENDIVEZ el 10-01- 2023 07:30:45

Código documento Trilce: TRI - 0510747