



**Universidad César Vallejo**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Relación entre comunicación asertiva y cultura organizacional en  
usuarios internos de patología clínica. Hospital Essalud III-1. Trujillo  
2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE**  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Casimiro Reyes, Romelia Sujey ([orcid.org/0000-0003-2319-084X](https://orcid.org/0000-0003-2319-084X))

**ASESORAS:**

Dra. Guzmán Avalos, Eliana Jackeline ([orcid.org/0000-0003-2833-5665](https://orcid.org/0000-0003-2833-5665))

Mgtr. Verastegui Galvez, Emma Pepita ([orcid.org/0000-0003-1606-7229](https://orcid.org/0000-0003-1606-7229))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**TRUJILLO – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

A Dios; por permitirme la vida y salud para culminar con la tesis, por haberme acompañado a lo largo de mi carrera, por brindarme sabiduría y fortaleza para lograr mis objetivos.

A mi madre Clementina, el motor y motivo de todo mi esfuerzo, se lo dedico con todo mi amor, pues sin ella no habría logrado nada; Su paciencia, dedicación y consejos, se ven reflejados ahora.

A mi padre Julian, porque a pesar de las dificultades que la vida nos ha presentado, ha sabido enseñarme a no rendirme, hoy nuevamente me demuestras que no existen barreras, un ejemplo de lucha constante y de perseverancia.

***Romelia Sujey Casimiro Reyes***

## **AGRADECIMIENTO**

### **A Dios**

Porque fue la luz que guio mi camino y lleno mi espíritu de fortaleza, permitiéndome culminar satisfactoriamente la tesis.

### **A la Dra. Guzmán Avalos Eliana Jackeline**

Por ser la mentora que guio, enseñó y apoyo en la estructura y redacción de la tesis; gracias a ella se logró culminar con el estudio.

### **A los docentes de la Universidad César Vallejo**

Por brindar sus conocimientos y sabidurías; permitiendo la culminación satisfactoria de la maestría.

### **Al Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta-Essalud**

Por ser la institución que apoyo en la recolección de información, siendo un honor poder brindar las conclusiones para su mejora continua.

### **A los usuarios participantes de la investigación**

Porque gracias a ellos, se conoció la situación de trabajo, logrando con ello establecer recomendaciones para beneficio del Hospital.

***Romelia Sujey Casimiro Reyes***



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GUZMÁN AVALOS ELIANA JACKELINE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Relación entre comunicación asertiva y cultura organizacional en usuarios internos de Patología Clínica. Hospital Essalud III-1. Trujillo 2022", cuyo autor es CASIMIRO REYES ROMELIA SUJEY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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.

TRUJILLO, 23 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GUZMÁN AVALOS ELIANA JACKELINE <b>DNI:</b> 19100573 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2833-5665	Firmado electrónicamente por: EGUZMANAV el 09- 08-2023 19:39:11

Código documento Trilce: TRI - 0613225





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

### Declaratoria De Originalidad Del Autor

Yo, CASIMIRO REYES ROMELIA SUJEY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Relación entre comunicación asertiva y cultura organizacional en usuarios internos de Patología Clínica. Hospital Essalud III-1. Trujillo 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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.

Nombres y Apellidos	Firma
CASIMIRO REYES ROMELIA SUJEY DNI: 70820391 ORCID: 0000-0003-2319-084X	Firmado electrónicamente por: RCASIMIRO el 09-08- 2023 21:46:00

Código documento Trilce: INV - 1267898



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR(A) .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	7
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
3.1.1. Tipo de Investigación .....	17
3.1.2. Diseño de Investigación .....	17
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra, muestreo .....	18
3.3.1. Población .....	18
3.3.2. Muestra .....	19
3.3.3. Muestreo .....	19
3.3.4. Unidad de Análisis .....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Método de análisis de datos .....	21
3.7. Aspectos éticos .....	21
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	22
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	30
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	38
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	39
REFERENCIAS .....	40
ANEXOS .....	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Comunicación asertiva en un hospital de EsSalud III-1 de Trujillo, 2022 .....	22
<b>Tabla 2.</b> Cultura organizacional en un hospital de EsSalud III-1 de Trujillo, 2022 .....	23
<b>Tabla 3.</b> Comunicación asertiva y cultura organizacional en usuarios internos de Patología Clínica de un Hospital Essalud III-1 de Trujillo 2022 .....	24
<b>Tabla 4.</b> Comunicación asertiva y los valores y creencias inherentes a la cultura organizacional, en usuarios internos de Patología Clínica de un Hospital Essalud III-1 de Trujillo 2022 .....	25
<b>Tabla 5.</b> Comunicación asertiva y el clima laboral inherente a la cultura organizacional, en usuarios internos de Patología Clínica de un Hospital Essalud III-1 de Trujillo 2022 .....	26
<b>Tabla 6.</b> Comunicación asertiva y las normas inherentes a la cultura organizacional, en usuarios internos de Patología Clínica de un Hospital Essalud III-1 de Trujillo 2022 .....	27
<b>Tabla 7.</b> Comunicación asertiva y los símbolos inherentes a la cultura organizacional, en usuarios internos de Patología Clínica de un Hospital Essalud III-1 de Trujillo 2022 .....	28
<b>Tabla 8.</b> Comunicación asertiva y la filosofía inherente a la cultura organizacional, en usuarios internos de Patología Clínica de un Hospital Essalud III-1 de Trujillo 2022 .....	29

## RESUMEN

El presente informe, tuvo como objetivo determinar la relación entre comunicación asertiva y cultura organizacional en un hospital de EsSalud III-1 de Trujillo, 2022. El diseño fue transversal, descriptiva correlacional, con enfoque cuantitativo y una población de estudio de 64 profesionales de la salud que laboran en el servicio de patología clínica, a quienes se les aplicó el cuestionario de escala Likert. Los resultados encontrados fueron: la relación entre ambas variables es significativa, la cultura organizacional buena (60,9%) y la Comunicación Asertiva es Regular (51,6%), en tanto los valores y creencias inherentes a la cultura organizacional fue Buena (65,6%) y la comunicación asertiva es Regular (51,6%), el clima organizacional inherente a la cultura organizacional es bueno (60,9%) y la Comunicación Asertiva es Regular (51,6%), las normas inherentes a la cultura organizacional son buenas (65,6%) y la Comunicación Asertiva es Regular (51,6%), los símbolos inherentes a la cultura organizacional son buenos (76,6%) y la Comunicación Asertiva es Regular (51,6%), la filosofía inherente a la cultura organizacional es regular (48,4%) y la Comunicación Asertiva es Regular (51,6%). Finalmente se concluye que la relación entre comunicación asertiva y cultura organizacional es significativa de moderada a alta ( $SpR. = ,658$  Sig.  $p < 0,05$ ) en los usuarios internos de Patología clínica de un hospital de EsSalud III-1 de Trujillo, 2022.

**Palabras clave:** Comunicación asertiva, cultura organizacional, usuarios internos.

## ABSTRACT

The objective of this report was to determine the relationship between assertive communication and organizational culture in an EsSalud III-1 hospital in Trujillo, 2022. The design was cross-sectional, descriptive, correlational, with a quantitative approach and a study population of 64 health professionals who work in the clinical pathology service, to whom the Likert scale questionnaire was applied. The results found were: the relationship between both variables is significant, the organizational culture is good (60.9%) and the Assertive Communication is Regular (51.6%), while the values and beliefs inherent to the organizational culture were Good (65.6%) and the assertive communication is Regular (51.6%), the organizational climate inherent to the organizational culture is good (60.9%) and the Assertive Communication is Regular (51.6%), the norms inherent to the organizational culture are good (65.6%) and Assertive Communication is Regular (51.6%), the symbols inherent to the organizational culture are good (76.6%) and Assertive Communication is Regular (51.6%), the philosophy inherent to the organizational culture is regular (48.4%) and Assertive Communication is Regular (51.6%). Finally, it is concluded that the relationship between assertive communication and organizational culture is significant from moderate to high (SpR. = .658 Sig.  $p < 0.05$ ) in internal users of Clinical Pathology of an EsSalud III-1 hospital in Trujillo, 2022.

**Keywords:** Assertive communication, organizational culture, internal users.

## I. INTRODUCCIÓN

La conexión entre la comunicación asertiva y la cultura organizacional, siempre se ha considerado como parte constitutiva del desarrollo organizacional en las instituciones prestadores de servicios en salud. Sin embargo, sus funciones de control, motivación, expresión de emociones e información, se rompieron con el advenimiento del fenómeno medico social COVID-19. En países avanzados como Rusia, China, Francia, Alemania, Japón, Canadá y Reino Unido, la relación entre comunicación asertiva y cultura organizacional, no devinieron en disfuncionalidades, es más, se mantuvieron incólumes las comunicaciones jerárquicas, con todos sus simbolismos, mensajes interiorizados tradicionalmente y, nunca tuvieron la necesidad de implementar procesos para renovar sus modelos de comunicación asertiva ni de cultura organizacional, al contrario, se enfocaron en describir sus propios modelos para tratar de expórtalos como modelos generales de comunicación asertiva y cultura organizacional (OIT, 2020c). Los índices de aceptación de la comunicación asertiva y la cultura organizacional de sus instituciones de salud sobre pasaba el 85% en las diversas áreas del trabajo en salud (El País, 2020)

En países en vías de crecimiento en África, Asia, América Latina y El Caribe, al contrario, se perdieron incluso los puntos de referencias desde donde comenzaban los procesos de comunicación asertiva. Es decir, se perdieron los propósitos, tanto de la comunicación asertiva como de la cultura organizacional. Los trabajadores de las instituciones prestadores de salud fueron dominados por sus miedos, temores y pánicos existenciales, incluso por la forma en que avanzaban en ellos las leyendas urbanas y los mitos y tabúes culturales, a raíz de la evolución y transformación genética de las cepas del COVID-19, producto de ello se cerraron los servicios de atención primaria de la salud en más del 90% de países (OPS/OMS, 2020).

Los mensajes al interno de las instituciones de salud, ya no eran trasmitidos siguiendo el flujo que va desde una fuente (emisor), hasta un receptor, sino que, dejaron de ser validos los códigos internos que se habían convertido en símbolos

de la comunicación interna antes del COVID-19. En los códigos de comunicación asertiva, transformados en formatos simbólicos durante el COVID-19, trataron de ser transmitidos a través de medios informales a receptores que desconocían las nuevas codificaciones y los nuevos símbolos de comunicación. El resultado hizo que la relación entre la comunicación asertiva y cultura organizacional, dejara de ser una relación funcional, haciendo que la transmisión de significados de un sujeto a otro, no fueran compartidos ni por la fuente, los códigos, los canales, la decodificación o, el receptor (Ahoromaian, 2020).

Las nuevas formas de retroalimentación de las comunicaciones internas y externas no evitaban que se distorsionen los mensajes, por el contrario, de alguna forma, todos los elementos que intervenían en los procesos de comunicación asertiva y desarrollo de la cultura organizacional, dejaron de ser analizados y evaluados en términos matemáticos o estadísticos y, pasaron hacer percepciones deterministas no predictivas. Toda la señal emitida por cualquier fuente de comunicación o información, dejaron de recorrer el proceso de llegada intacta a su destino (OIT, 2020a).

Siempre, en el camino, la comunicación asertiva sufría ampliaciones o desviaciones. Se impuso el teléfono malogrado y, con frecuencia, la información real era desviada y podían ser incluidas en el concepto de ruidos ante la presencia de información ambigua. Las líneas de interrupciones y las imposibilidades de identificarse entre interlocutores, ya inducía a interferencias, llevaron así, a la mayor cantidad de países en vía de desarrollo, a recurrir a la repetición de los mensajes para superar el problema (OMS, 2020a).

En países como el Perú, se hizo muy difícil administrar la atención, el significado y la confianza de la relación entre la comunicación asertiva con la cultura organizacional, especialmente a través del lenguaje o simbologías destinadas a construir universos internos de convivencias y comunicación. La relación dejó de construir las consonancias y las congruencias del accionar corporativo en las instituciones de salud, de modo que los mensajes que se recibían dejaron de ser claros y unívocos para todas las personas (OIT, 2020a; OMS, 2020a).

Cada grupo humano en las áreas de los servicios de emergencia, hospitalización patología, etc., dejaron de recibir y entender con facilidad cuáles eran sus compromisos y, mucho tuvo que ver la forma en que evolucionaban y se transformaban, transitoriamente, los procesos del trabajo en salud, especialmente por las diversas y variadas recomendaciones modelares de la OPS/OMS para la atención del COVID-19. Cada mes durante dos años, sistemáticamente se emitían recomendaciones para aplicar nuevos protocolos de atención en todas las áreas del trabajo (OPS/OMS, 2020).

Ningún mecanismo de comunicación institucional pudo sostenerse en planteamientos claros, de tal manera que eran amenazados por los mensajes negativos que se generaban, internamente, con los miedos, temores y pánicos, relacionados al riesgo de contraer y/o morir por COVID-19. De tal manera que dejaron de juzgarse y evaluarse estas relaciones, haciendo que las posturas de la comunicación asertiva se convirtieran en posturas agresivas y francas que, aunque no eran groseras, se habrían a distorsiones institucionales (OIT, 2020b).

Es decir, la relación entre la comunicación asertiva y la cultura organizacional fue entendida como una perturbación indeseable y evaluada como distorsionadora o alteradora del accionar corporativo en las instituciones prestadores de servicios de salud, como se evidencia en los estudios de (Romano, Chebado y Levi, 2020; Van Drop et al., 2020). Más aún, las distorsiones en la relación entre la comunicación asertiva y la cultura organizacional, no dejaron que el impulso corporativo en las instituciones de salud pueda ser eficientes y eficaces. Pero, no se perdió el sentido de la comunicación interpersonal, desde donde comenzó nuevamente a reconstituirse dicha relación a través de nuevos canales de comunicación, instalados desde el campo técnico y tratando de encontrar contactos informales con los trabajadores en todas las áreas y unidades de trabajo institucional (Grenier, et al, 2021).

La comunicación asertiva, ya descendente, retomaba desde algunas ideas nuevas y valores basados en la cooperación y colaboración, con los cuales se podía escuchar y saber sobre lo que realmente podía estar pasando con ella y la cultura

organizacional. Sin embargo, los índices de valoración de dicha relación, solo oscilaba entre el 30 y 40% de aceptación, en la percepción en sus propios trabajadores (OPS/OMS, 2020).

En instituciones prestadores de servicios de salud de la Región La Libertad, y especialmente en instituciones como EsSalud de nivel III-1 de la ciudad de Trujillo, la comunicación asertiva se enfrentó a la formación de una especie de cadenamamiento de los canales de comunicación, haciendo que los elementos básicos de su cultura organizacional dejaran de ser identificados como los enlazadores del accionar corporativo institucional. Sin embargo, lograron reconstituirse a partir de un sistema de comunicación informal y de retomar métodos y estilos de trabajo que se comenzaron a retomar bajo los principios de colaboración y cooperación mutua entre los servicios. Esto se seguía desde la comunicación sujeto a sujeto, que no estaba sancionada dentro de la institución, pudiendo llegar a todos los niveles y en todas las direcciones de la institución, lo que permitió que se activaran nuevas formas de intercambiar la información y se desarrollaran nuevas formas de trabajo institucional. De esta manera que se iban desplazando entidades como la ansiedad y excitación generadas por la crisis del COVID-19 (Risco, 2020).

A pesar de ello, no se conocen evaluaciones actuales sobre la relación entre comunicación asertiva y cultura organizacional, aunque muchos perciben una mejora significativa (80%) en la ruptura de la barrera de la comunicación personal que se derivaba de limitaciones, emociones y valoraciones negativas de los riesgos de contraer COVID-19 (Bárcenas, 2020). De esa manera también se percibe una mejora de la eficacia de los hábitos para atender las percepciones, y las emociones, motivación y los sentimientos. de tal manera que ya que se puede decir que hoy en día las distorsiones que se generaban en esta relación están siendo superados incluso por la barreras físicas y semánticas que planteaban los miedos, temores y pánicos generados por el COVID-19 (Stiff, 2020).

Hoy, las barreras que rodean a la relación entre la comunicación asertiva y cultura organizacional, solo suelen representarse como distractivos, todos ellos

derivados de la presencia de nuevos símbolos que se utilizan en la comunicación institucional, haciendo que lo asertivo cobre singular importancia como gesto, señales o símbolos y, las personas o el personal que labora en las instituciones prestadores de servicios de salud lo valoren de diferentes formas y sentidos. Es decir, estas barreras no llegan a distorsionar los significados de la comunicación asertiva, garantizándose que la cultura organizacional no sea alterada en términos bruscos y, sigan desarrollándose sus procesos de evolución y transformación natural. Se entiende también, que estamos hoy ante nuevas filtraciones comunicacionales, que hacen casi imposible la manipulación de la comunicación y, que la relación con la cultura organizacional sea percibida, incluso selectivamente, como más favorable que antes que el COVID-19 (Kim, 2020).

También, se tiene mucho cuidado en sobrecargar la información, omitir la fuente o el destinatario, dándose la prioridad a los procesos de comunicación interna, para no distorsionar el mensaje y, que éstos sigan sus cursos ascendentes y descendentes, con el riesgo de desplazar nuevamente, como se hizo durante el periodo más crudo del COVID-19, a la comunicación horizontal (Fernandes y Netto, 2022). En este contexto, se plantea como interrogante de investigación: ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y cultura organizacional en usuarios internos de Patología clínica de un hospital de EsSalud III-1 de Trujillo, 2022?

La investigación, se justifica desde el punto de vista teórico, porque permite el desarrollo del área temática. Esto permite redimensionar la relación entre comunicación asertiva con la cultura organizacional en usuarios internos de Patología clínica de un Hospital EsSalud III-1 de Trujillo. Metodológicamente la investigación se justifica en la medida que sus resultados pueden ser contrastados directa o indirectamente, estableciéndose así, como una ruta o línea de acción para modelar procesos investigativos y/o políticas de gestión en salud, de tal manera que su aporte puede servir de base para la realización de estudios siguientes. Desde el punto de vista social, la investigación permitirá contar con mayores elementos de juicio para perfeccionar y elaborar estrategias comunicacionales y políticas de gestión administrativa en salud.

Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos, tales como: El objetivo general: Determinar la relación entre comunicación asertiva y cultura organizacional en usuarios internos de Patología clínica de un hospital de EsSalud III-1 de Trujillo, 2022. Los Objetivos Específicos fueron: a) Identificar la frecuencia de la comunicación asertiva en los usuarios internos de Patología clínica de un hospital de EsSalud III-1 de Trujillo. b) Identificar la frecuencia de la cultura organizacional en usuarios internos de Patología clínica de un hospital de EsSalud III-1 de Trujillo. c) Establecer la relación entre comunicación asertiva y los valores y creencias inherentes a la cultura organizacional, en usuarios internos de Patología clínica de un hospital de EsSalud III-1 de Trujillo; d) Establecer la relación entre comunicación asertiva y el clima organizacional, inherente a la cultura organizacional, en usuarios internos de Patología clínica de un hospital de EsSalud III-1 de Trujillo; e) Establecer la relación entre comunicación asertiva y las normas inherentes a la cultura organizacional, en usuarios internos de Patología clínica de un hospital de EsSalud III-1 de Trujillo; f) Establecer la relación entre comunicación asertiva y los símbolos inherentes a la cultura organizacional, en usuarios internos de Patología clínica de un hospital de EsSalud III-1 de Trujillo; g) Establecer la relación entre comunicación asertiva y la filosofía inherente a la cultura organizacional, en usuarios internos de Patología clínica de un hospital de EsSalud III-1 de Trujillo.

La postura investigativa expuesta nos permitió plantear como hipótesis inicial: La comunicación asertiva se relaciona significativamente con la cultura organizacional en usuarios internos de Patología clínica de un hospital de EsSalud III-1 de Trujillo, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se muestran los antecedentes empíricos del estudio, se continua con una exposición sobre las principales posturas teorías actuales sobre las variables en estudio y, se sostiene una postura crítica sobre ello con el objeto de brindar un marco de coherencia y correspondencia lógica al análisis de nuestros resultados.

Entre los antecedentes internacionales tenemos el trabajo de Kussusanti et al. (2022) en Indonesia, cuyo objetivo fue determinar el efecto del comportamiento de escucha en la comunicación asertiva para prevenir la intensión del cambio de intenciones en usuarios de hospitales de Indonesia. La investigación descriptiva de diseño transversal, implicó a 100 usuarios que aplicaron a encuestas virtuales, vía teléfono, correos electrónicos y mensajes directos de Instagram. Los resultados muestran que el comportamiento de escucha es aceptado por el 35% de pacientes como Bueno y la comunicación asertiva es aceptada como adecuada por el 48% de pacientes. Concluyeron en que el comportamiento de escucha tiene un efecto directo y positivo sobre la comunicación asertiva para prevenir cambios en las intenciones de los usuarios.

Asimismo, en el reporte de Puruncaja M. (2021) en Ecuador, el objetivo estudiar la relación entre el Clima organizacional y cultura organizacional en el Hospital Básico Pillaro. La investigación descriptiva correlacional, involucro a 70 trabajadores de salud, encontrando que el clima organizacional presento mayor problema cuyo resultado fue de 2.74 inferior a la media estándar. Se concluye que el clima organizacional está relacionado positivamente y considerablemente ( $p < 0,05$ ) con la cultura organizacional del Hospital Básico Pillaro, con un coeficiente de correlación de Pearson  $R = 0.772$  y sig.  $p < 0,05$ .

A nivel nacional, se cuenta con el estudio de Bustamante M. (2022) en Perú, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital de EsSalud-

Chiclayo. La investigación descriptivo correlacional, implicó a 51 trabajadores El resultado muestra que hay una relación positiva y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con un valor de correlación de 0.760 y una significancia ( $p=0.000$ ). Se concluye que el clima organizacional está muy relacionado con la satisfacción laboral.

Por otra parte, en el trabajo de Requena R. (2021) en Perú, el objetivo fue determinar la relación entre la comunicación asertiva y clima laboral en trabajadores de un Hospital EsSalud – San Miguel, 2021. La investigación descriptiva correlacional, involucró a 291 trabajadores de salud, encontrándose como resultado que la comunicación asertiva es percibida en un 22,3% como Baja, en un 19,6% Regular y, en un 58,1% Alta. Concluyó en que existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y el clima laboral desde la percepción de los trabajadores de un hospital de EsSalud-san miguel.

Asimismo, el estudio de Diaz, M. (2020) en Perú, el objetivo fue determinar la relación entre comunicación asertiva y la toma de decisiones en la Clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho-2020. La investigación descriptiva correlacional, involucro a 120 trabajadores de salud, encontrando como resultado una comunicación asertiva predominantemente Alta (74.17%) y la toma de decisiones Alta en un (65.83%). Concluyó en que existe una correlación significativa ( $p=0.000<0.05$ ) entre la comunicación asertiva y la toma de decisiones.

Por otra parte, en el estudio de Coronel N. (2020) en Perú, el objetivo fue determinar la relación entre comunicación asertiva y clima laboral desde la percepción del personal Sanitario del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol-Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas-2020. La investigación descriptiva correlacional, involucro a 148 profesionales de la salud, encontrando que la comunicación asertiva es predominantemente Buena (62.13%), mientras que el clima laboral Regular (37.84%). Concluyo en que existe una notable relación ( $p<0,05$ ) entre la comunicación asertiva y el clima laboral.

Con respecto a la fundamentación teórica al respecto de las variables de estudio encontramos que la comunicación asertiva es definida como una expresión que utiliza la oración asertiva en términos directos, con el objeto que las personas asuman comportamientos específicos. La comunicación asertiva tiende a ser más direccional, presentando claramente los requisitos y las reglas de juego para los comportamientos individuales, sin dar espacios para el rechazo (Wang y Yang, 2020).

Así también en el campo de la prestación de servicios de salud es una estrategia generadora de un buen ambiente de trabajo y motivadora dentro del accionar cooperativo de las instituciones prestadoras de salud. Su objeto no tan solo es mejorar el desempeño laboral, sino, también, hacer más llevadera la rutina del trabajo diario (Bowen, 2020). Generalmente, esta postura señala que esta “estrategia de trabajo institucional”, es manejada por normas principios y valores que se integran como sistemas de comunicación interpersonal e institucional desde la alta dirección hasta los elementos más elementales de la función institucional (López, 2020).

En países avanzados se manejan criterios de comunicación asertiva desde las perspectivas del trabajo Dircom, que ubican a la comunicación asertiva delante o por encima de los enfoques reduccionista de la jerarquización de las comunicaciones, de tal manera que buscan articular, inteligentemente al conjunto de la gestión global en la institución prestadoras de servicios de salud. La lógica con la que funciona la comunicación asertiva es diferenciarla de la comunicación personal e interpersonal, así como, de la comunicación interinstitucional, a través de una gestión global para la aplicación de estrategias diferenciales y, sin embargo, lo transforma en un articulador nato de todas las comunicaciones tácticas y fácticas en al marco de las estrategias globales de las instituciones de salud (Scheinsohn, 2019).

Estos conceptos generan transmisiones y cambios evolutivos y transformacionales tal y como lo hacen los cambios que sufren las comunicaciones en las sociedades de conocimiento es decir, se desarrolla

generando nuevas formas de trabajo, nuevos escenarios y dando lugar al tránsito de una multitud de tensiones que tiene la particularidad de no instalarse simbólicamente sino, que sirven para proteger los códigos de comunicación interna y externa, a esto se conoce con el nombre como los procesos singulares de los horizontes lineales de la comunicación asertiva (Wang y Yang, 2020).

La trascendencia del significado de estos procesos describe la forma como las entidades prestadoras de servicios de salud orientan su trabajo de cara al futuro y asumen formas corporativas compactas para generarse espacios en donde puedan concentrar una multiplicidad de perspectivas acerca de la visión y misión en la sociedad que lo contiene. de ahí que no es posible generalizar con facilidad los conceptos epistemológicos relacionados a la comunicación asertiva representan fenómenos en curso con variables constantes en donde los tiempos y espacios se mueven en función de los intereses particulares intra y extra institucionales de allí, que su valoración bajo las condiciones que actualmente muestran los escenarios del trabajo de las instituciones de salud solo deje espacios a las singularidades en la diversidad de los procesos. Desde esta perspectiva se desconoce instrumentos modelares que midan la comunicación asertiva como un concepto abstracto, encontrándose así descripción de procesos percibidos, en las cuales se desarrolla como una estrategia de mejora sustantiva de gestión institucional (Lonczak, 2021).

La relación entre comunicación asertiva y cultura organizacional, parte de un entendimiento del concepto de cultura organizacional como estrategia funcional, que permite la integración de mecanismos para la toma de decisiones. Desde esa perspectiva, dicha relación puede ser interpretada desde una forma de resistencia al cambio, hasta como un mecanismo generador del mismo (Bernal, et al, 2022). Esta última función de la relación entre comunicación asertiva y cultura organizacional privilegian la versatilidad en la construcción y ejecución de decisiones dejándole del lado o superando las propias desviaciones internas, de tal manera que la idea

central es apostar por posturas más osadas al enfrentar nuevos retos o desafíos (Contreras, 2020).

Es decir, esta relación es evaluada para observar o definir oportunidades transformando el concepto básico de las transiciones y la presencia de los callejones sin salidas dentro del trabajo institucional (Viñaras, González y Rincón, 2020). De esta manera la relación entre la comunicación asertiva y cultura organizacional se transforma en tema polémico porque puede ser abordado desde las teorías e interpretaciones políticas económicas sociológicas, o médicos sociales. El externo positivo es considerar a esta relación como una herramienta de gestión sólida para sumir valores positivos, a riesgo de caer en propuestas excesivamente sobrestimadas (Facuci, Lane y Refied, 2020).

Por otro lado, la cultura organizacional, se define como la forma en que interactúan las personas, a través de sus actitudes predominantes, aspiraciones, valores y creencias, para el desarrollo de actividades, en razón de sus efectos y consecuencia (Anzola, 2011). La cultura organizacional es muy difícil de observar o percibir porque generalmente son manifestaciones psicológicas y sociológicas de la cultura organizacional las que pueden percibirse con diferentes grados de personalidad y arraigos, de tal manera que conocer, la cultura de una organización puede resultar un tanto difícil a medida en que podamos ir analizando los supuesto básicos que la caracterizan porque está compuesto de elementos formales y visibles, como la estructura de las organizaciones, descriptores de los puestos, objetivos y estrategias, tecnología práctica, políticas, directrices personales, métodos y esquemas de trabajo, medidas de profundidad y medidas financieras, etc. (Kim, 2020).

Estos son componentes visibles, pero hay elementos que se observan a través de los comportamientos afectivos y emocionales que generalmente son ocultos que están orientas hacia aspecto psicológicos como las pautas de influencias y de poder, las percepciones y actitudes de las personas, los

sentimientos y normas grupales, los valores y expectativas, las normas de interacción formales y las relaciones afectivas. También se pueden observar elementos de la cultura organizacional a través de tareas básicas como los valores y creencias, clima organizacional, normas, símbolos y elementos filosóficos (Santoso y Soehari, 2020).

Los valores y creencias como dimensión de la cultura organizacional se definen como los principios y símbolos que caracterizan la organización y, se espera, sean compartidas por todos sus miembros. Su objetivo es asegurar la calidad en la prestación de los servicios, disminuir el ausentismo y elevar la eficiencia y eficacia del trabajo institucional, dentro del accionar corporativo de la institución. De allí la importancia de lo que se espera que las personas o grupos digan o hagan cotidianamente. También se refiere a lo que es respetando a través de las pautas de entendimiento básicos o de comportamientos que hacen que las cosas se hagan de una manera determinada, no como los individuos creen que se deben hacer (Carrillo y Galarza, 2018).

Se definen también como la representación de los objetos del mundo circundantes, que expresan su significado positivo y/o negativo para el hombre y la sociedad (Bien y mal, bello o feo). Es decir, contiene implícitamente conceptos inherentes a los sucesos de la vida social, la naturaleza y el pensamiento. Estas representaciones pueden ser externas cuando se manifiestan como propiedades del objeto o del fenómeno, mas no lo son cuando son inherentes a la naturaleza misma de los fenómenos, porque los valores se expresan en virtud de las estructuras internas, de los objetos, las cosas o fenómenos (Culma, et al, 2020).

Los valores y creencias de la cultura organizacional se constituyen objetos que ejercen la función de orientadores cotidianos en el accionar corporativo de las instituciones, constituyéndose así en indicadores de diferentes actitudes o prácticas sociolaborales dentro de fenómenos circundantes asociados a valores y creencias manifiestas a través de

diversas funciones en la actividad laboral de las personas. Es decir, representan signos objetivados como símbolos de determinadas relaciones sociolaborales en la que interviene el conjunto de las personas de la institución u, organización (Rodríguez et al., 2020).

Esta asociación a valores y creencia, no se limitan adscribir ciertos fenómenos de la realidad objetiva o imaginaria, sino que, permiten ser percibidos, aprobados o condenados, de tal manera que pueden ser desarrollados o eliminados a través de normativas legales o morales. Con ello, el peligro está en la colisión entre los valores y creencias espirituales contrapuesto a los campos ideológicos o míticos religiosos que expresan los sistemas integrales de ideas dentro de una institución prestadores de servicios en salud. El criterio meramente valorativo, dejando del lado las creencias, los valores son relativos a los acontecimientos y fenómenos de la vida socio laboral, en cambio, sumandos a las creencias, rebasan los límites de la conciencia ordinaria o moral de la institución (Chicaiza y Vasco, 2020).

El Clima organizacional, como dimensión de la cultura organizacional, se define como la interacción de un conjunto de factores externos e internos que concurren como parte de los procesos productivos o de prestación de servicios en forma representacional. Es decir, se comporta como fenómenos singulares temporales y transitorios (OMS, 2020a). Que, según la OIT (2019), sostienen la concurrencia de distintos perfiles psicológicos y comportamentales asociados al personal laboral.

Estos comportamientos y perfiles psicológicos, hacen posibles los contextos internos y externos del entorno laboral, definiendo a su paso los tipos de liderazgo y las cualidades de las personas y grupos que intervienen dentro del accionar corporativo de las instituciones (Tibola, 2020). En este concepto concurren también las condiciones materiales y espirituales de trabajo, las mismas que se constituyen desde diversos campos predisponentes o condicionantes, como la realización personal, el involucramiento laboral o engagemen, la supervisión y las condiciones

laborales que caracterizan a la institución (Mendoza et al, 2021; Carvalho, 2020).

Las categorías de su medición, parten de la percepción de las personas, estimándose como Bueno, Regular o Mala. Sin embargo, no es ningún concepto abstracto al acoger el cumplimiento de compromisos, el apoyo en las tareas, las fluides de las comunicaciones, la claridad de los mensajes y el desenvolvimiento o preforman de sus integrantes. Desde esta perspectiva se ban adecuando los conceptos y las definiciones en la medida que puedan o no facilitar los flujos de las acciones corporativas en la institución (Acosta, López y Hernández, 2020)

Las Normas, como dimensión de la cultura organizacional, se definen como pautas de comportamientos y lineamientos que ordenan el quehacer diario, estableciendo límites y fronteras de comportamiento organizacional. Las normas regulan la conducta de las personas por medios de prescripciones y prohibiciones generales, que se difunden en procederes de un mismo tipo. Dentro de la cultura organizacional se distinguen dos tipos de normas: la moral y la legal. Las normas morales se sancionan no por el poder, sino, por la fuerza de las costumbres y las percepciones del conjunto, mientras que las normas legales se sancionan administrativa y penalmente de acuerdo a las leyes de trabajo vigentes (Zukarnaen y Saptono, 2020).

De esta manera la evaluación de las normas, por un lado, es una forma de medir la conciencia espontanea, mientras que, por otro lado, mide el resultado de la infracción a una ley, especialmente promulgada. En sí mismas, son las normas morales las que no suelen ser suficiente para modelar las conductas y comportamientos de las personas. Sin embrago, su virtud es no establecer excepciones vinculadas con circunstancia particulares, por ello, el problema de evaluar las normas en situaciones concretas debe resolverse sobre la base de los principios más generales y, al mismo tiempo, más concretos. De ello depende el contenido institucional en tanto cultura basada en un carácter humano, sin limitaciones ni

discriminaciones transitorias o, de formación y consolidación de nuevos valores (OIT, 2020b).

Los Símbolos, como dimensión de la cultura organizacional, se define como un atributo propio de la cultura organización en una institución, es inherente al comportamiento laboral de las personas, sin el cual esto no puede existir sin ser concedido. Los símbolos, se distinguen por no nacer o desarrollarse a partir de accidentes, sino que, se hacen en la concurrencia de un conjunto de propiedades elementales del accionar corporativo de las instituciones. Este fenómeno tiene lugar no solo a nivel material, sino también, como atributo de pensamientos, en términos materiales y espirituales (Hatch, 2018).

Desde este punto de vista, los símbolos en la cultura organizacional, pueden entenderse como la extensión de la forma en que se perciben y valoran las cosas en el trabajo, desconociéndose si con ello pueden llegar a tener una representación única, porque los fenómenos de la sociedad, la naturaleza y el pensamiento, se caracterizan por contener representaciones simbólicas de diverso tipo, incluyendo representaciones las mítico religiosas. Abarca actitudes, comportamientos y motivaciones que las personas despliegan en su labor diaria, llegando a observarse también efectos directos de ellos sobre las características de los objetos y fenómenos que se dan o tienen lugar en la sociedad la naturaleza y pensamientos (Anwar y Aima, 2019).

La filosofía como dimensión de la cultura organizacional esta basada en el manejo de la casualidad o de los imponderables organizacionales, que se imponen con el devenir de los cambios del contexto organizacional. De hecho, las causas absolutas y causas específicas de los imponderables o casualidades, en los procesos del desarrollo organizacional, son de preocupación singular dentro de la institución, de allí que ocupen un lugar especial dentro de la visión-misión institucional. El supuesto es que las causas absolutas representan, simbólicamente, al conjunto de todas las

circunstancias, cuya presencia permite prever necesariamente un efecto determinado. Así, los símbolos y la filosofía institucional, preceden a una valoración real de las cosas y, forman las condiciones para la participación de la investigación científica con el objeto de unir los componentes de los fenómenos esenciales, para el desarrollo de la cultura organizacional (Sugiono y Ardiana, 2019).

Esto nos lleva a diferenciar a la filosofía organizacional, en términos globales o generales y específicos. A nivel general, se define como la ciencia sobre las leyes del desarrollo de la sociedad, la naturaleza y el pensamiento. A nivel específico, como dimensión de la cultura organizacional, es una forma de conciencia sociolaboral, determinada por las relaciones laborales y cuyo especial énfasis se ubica entre el pensar y el ser en el marco del acto laboral, por eso, se estima que en sí misma, la filosofía conlleva a soluciones específicas, incluso así formulen en términos claros dentro del accionar corporativo de una institución (Reyes y Moros, 2019).

La filosofía organizacional, surge de la necesidad de estructurar una visión- misión institucional y, es la que rige sus principios, valores, normas y exigencias, tanto en lo racional de las necesidades a afrontar, como en los retos o desafíos que se asumen. En estos elementos son los que se enmarcan los procesos de evaluación por objetivos, metas y solución de problemas. La relación entre el ser y el pensar, hace que ellos cuenten con una guía rectora del quehacer institucional. Los riesgos que afrontan las filosofías organizacionales dentro de cualquier institución, son las polarizaciones o posturas completamente antagónicas y trascendentales. La búsqueda de alternativas a estas posturas extremas es lo que da sentido a la filosofía institucional auténtica. Eso hace que una filosofía organizacional sea lo que caracterice finalmente a una institución y a su cultura organizacional (Rivera, 2019).

### III. METODOLOGÍA

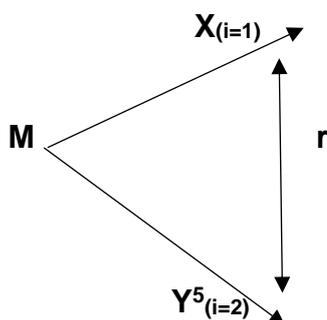
#### 3.1 Tipo y diseño de Investigación

##### 3.1.1 Tipo de Investigación:

La investigación fue aplicada, según Hernández-Sampieri (2018) este tipo de investigación tiene el propósito fundamental de obtener nuevos conocimientos que permita resolver problemas prácticos.

##### 3.1.2 Diseño de Investigación:

El diseño de la investigación fue no experimental, transversal y correlacional. No se manipulan las variables solo se establecen razones cruzadas entre las variables y sus dimensiones para determinar el valor y pesos de las correlaciones entre ellas. Los datos se recaudaron en un solo momento. (Hernández y Mendoza, 2018). Tipo y diseño de investigación se pueden graficar de la siguiente manera:



Dónde:

M: Usuarios internos del Hospital en estudio.

X<sub>(i=1)</sub> Comunicación Asertiva.

Y<sup>5</sup><sub>(i=2)</sub> Cultura Organizacional y sus 5 dimensiones.

r: Correlación entre las variables

#### 3.2 Variables y Operacionalización de variables:

##### Variable 1:

Comunicación asertiva

**Dimensiones:**

- La medición de la variable realizó de manera general.

**Variable 2:**

Cultura organizacional

**Dimensiones:**

- Valores y Creencias
- Clima organizacional
- Normas organizacionales
- Símbolos organizacionales
- Filosofía organizacional

Ambas variables según su enfoque fueron cuantitativa y se muestra detalladamente en el **Anexo N° 01**.

**3.3 Población, muestra y muestreo**

Estuvo constituido por 64 (100%) usuarios internos de patología clínica de un Hospital Essalud III-1 de Trujillo 2022. Se utilizó un muestreo no probabilístico, por asignación, debido al reducido número de usuarios internos de Patología Clínica en estudio.

**Criterios de Inclusión:**

- Personal asistencial de laboratorio central, laboratorio de emergencia, anatomía patológica y banco de sangre
- Personal profesional Tecnólogos Médicos, Biólogos Microbiólogos y Médicos Patólogos.
- Personal Técnico de Laboratorio.
- Personal que tenga un periodo mínimo de 1 año laborando dentro de la institución

**Criterios de Exclusión:**

- Personal administrativo
- Personal que no desea participar de la investigación.

- Personal que al momento del estudio se encuentre con vacaciones, licencia u otro tipo de licencias.

### 3.3.1 Unidad de Análisis:

Estuvo conformado por cada uno de los usuarios internos de patología clínica de un Hospital Essalud III-1 de Trujillo 2022.

## 3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:

Técnica: Se utilizó la encuesta, para medir ambas variables, con abordaje persona a persona en su centro laboral y en horarios que no interrumpieron sus labores.

Instrumento: Se utilizó el cuestionario para ambas variables.

Respecto a la Comunicación Asertiva, el cuestionario adaptado para el presente estudio del trabajo de Bernal, Cañarte, Macias y Ponce (2022) y, consta de 22 ítems que aplica una escala de Likert de 5 reactivos desde Nunca (1) a Siempre (5). **(Anexo N° 02)**

Para el presente estudio la encuesta fue sometida a prueba de campo, entre agosto a septiembre del 2022, en 18 profesionales de salud del servicio de patología clínica del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo. La intervención arrojó resultados positivos: Coeficiente Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados de 0,963, la media de los elementos en una escala de 1 al 5 fue de 3,374 con una varianza de 0,039 y las correlaciones de cada ítem fueron superiores a 0,290 a 0,928 siendo que ningún elemento presento coeficientes Alfa de Cronbach si el elemento es suprimido mayor al valor de referencia general (0,963). La estadística de escala muestra una media 74,22 y la correlación intraclase una media promedio de 0,946 que con 95% de confianza oscila entre 0,903 y 0,976, siendo la varianza de 18,622 lo que nos dice que la confiabilidad de la prueba es altamente significativa ( $p < 0,000$ ). Asimismo, la prueba es sometida a juicio de 3 expertos. **(Anexo N° 04)**

Respecto a la variable cultura organizacional, se hizo uso del cuestionario de cultura organizacional de 22 ítems, distribuidos en 5 dimensiones (**Anexo N° 02**). Fue adaptado del original elaborado por (Fernandes y Netto, 2022) en Brasil, y modificado para el presente estudio. La prueba fue sometida a estudio piloto de confiabilidad en 18 profesionales de la salud del servicio de patología clínica del Hospital EsSalud, Víctor Lazarte Echeagaray de la ciudad de Trujillo. La prueba arrojó coeficientes Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados de 0,979; correlaciones de medias a altas (0,438 a 0,956).

Esta consistencia interna fue corroborada por los Coeficientes de correlación intraclase que oscilaron entre 0,976 para la medición general de la cultura organizacional hasta 0,806 para su dimensión Filosofía correspondiéndoles a todas las mediciones intervalos de confianza de alto (en el caso de la dimensión de filosofía) a muy alto para las dimensiones valores y creencias, clima laboral, normas y, símbolos, así como para la medición general de la variable. Del mismo modo la prueba es sometida a juicio de 3 expertos. (**Anexo N° 04**)

### **3.5 Procedimientos:**

Se solicitó autorización a la oficina de capacitación y docencia de la red asistencial de Essalud La Libertad para realizar el presente estudio exponiendo sus fines y objetivos académicos profesionales, así como los beneficios de la presente investigación. (**Anexo N° 08**)

La aplicación de la encuesta se realizó en un tiempo máximo de 20'. El abordaje de la población objetivo fue persona a persona y consistió en informarle amablemente sobre los objetivos y fines de la investigación y solicitarle su participación voluntaria en ella aplicando para las pruebas de Comunicación asertiva y cultura organizacional. A quienes aceptaron colaborar voluntariamente con el estudio se les pidió la firma de una ficha de consentimiento informado (**Anexo N° 03**), posterior a ello se aplicó las

pruebas. Una vez que se empezó a contestar los ítems, ningún participante abandonó el proceso.

### **3.6 Método de Análisis de Datos:**

Los datos se recolectaron calificando inicialmente las pruebas según las categorías de medición de las variables en estudio. Esta calificación otorgó códigos numéricos excluyentes para su ingreso directo a la computadora.

Se contó con la ayuda del paquete estadístico SPSS.V-25 en español. Los reportes de resultado se obtuvieron estimando mediciones descriptivas de frecuencia simple y ponderada y mediciones, se aplicó coeficiente de correlación R. Spearman. Se determinó el uso de esta prueba luego de aplicar la prueba de normalidad (Kolmogórov-Smirnov), arrojó significancia estadística muy baja ( $<,250$ ), transformándose las mediciones de intervalo a escala ordinal. Se consideró significancia estadística ( $p < 0,05$ ). Asimismo, los resultados se presentaron en tablas de una y doble entrada.

### **3.7 Aspectos Éticos:**

La investigación respetó todos los principios éticos recomendados por Concytec (2019): El cuidado de no exponer la intimidad de cada encuestado, la aplicación del consentimiento informado antes de la aplicación del instrumento, respeto al establecimiento donde se realiza la investigación, un menor índice de igualdad a otros trabajos, siendo la redacción de total originalidad por parte del autor, código de ética de la UCV.

Además, se respetó los principios éticos de no copia de la UCV aplicando el trabajo en el programa estadístico y tipográfico Turnitin. **(Anexo N° 04)**

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Comunicación asertiva en usuarios internos de Patología Clínica de un Hospital Essalud III-1 de Trujillo 2022.*

<b>COMUNICACIÓN ASERTIVA</b>		
	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>Buena</b>	29	45,3
<b>Regular</b>	33	51,6
<b>Mala</b>	2	3,1
<b>Total</b>	64	100,0

*Nota: Se muestra frecuencia de la comunicación asertiva.*

La tabla 1, nos muestra que del total de entrevistados consideran una buena comunicación asertiva con una frecuencia de 45,3%, regular con una frecuencia de 51,6% y una mala comunicación asertiva con una frecuencia de 3,1%.

**Tabla 2**

*Cultura Organizacional en usuarios internos de Patología Clínica de un Hospital Essalud III-1 de Trujillo 2022.*

<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>		
	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>Buena</b>	39	60,9
<b>Regular</b>	23	35,9
<b>Mala</b>	2	3,1
<b>Total</b>	64	100,0

*Nota: Se muestra frecuencia de la cultura organizacional.*

La tabla 2, nos muestra que del total de entrevistados consideran una buena cultura organizacional con una frecuencia de 60,9%; regular con una frecuencia de 35,9% y una mala cultura organizacional con una frecuencia de 3,1%.

**Tabla 3**

*Comunicación asertiva y cultura organizacional en usuarios internos de Patología Clínica de un Hospital Essalud III-1 de Trujillo 2022.*

Cultura Organizacional	Comunicación Asertiva							
	Buena		Regular		Mala		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Buena</b>	28	43,8	11	17,2	0	0,0	39	60,9
<b>Regular</b>	0	0,0	22	34,4	1	1,6	23	35,9
<b>Mala</b>	1	1,6	0	0,0	1	1,6	2	3,1
<b>Total</b>	29	45,3	33	51,6	2	3,1	64	100,0

*Nota: Se muestra relación entre comunicación asertiva y cultura organizacional*

Prueba de Correlación					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman R	,658	,090	6,880	,000 <sup>c</sup>
Nº de casos válidos		64			

La Tabla 3, nos muestra que de los encuestados consideraron la comunicación asertiva como buena y la cultura organizacional también buena 43.8% y mala 1.6%; asimismo los que consideraron una comunicación asertiva regular, la cultura organizacional fue buena 17,2% y regular 34,4%; en tanto aquellos que consideraron que la comunicación asertiva fue mala, la cultura organizacional fue regular 1,6% y mala 1,6%. La razón cruzada de mayor peso en la relación entre las variables se encuentra entre una Buena cultura organizacional y Buena comunicación asertiva (43,8%). También muestra que si existe relación significativa entre las variables (Sp R = ,658 con una  $p < 0,05$ ).

**Tabla 4**

*Comunicación asertiva y los valores y creencias inherentes a la cultura organizacional, en usuarios internos de Patología Clínica de un Hospital Essalud III-1 de Trujillo 2022.*

Valores y creencias inherentes a la cultura organizacional	Comunicación Asertiva						Total	
	Buena		Regular		Mala		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
<b>Bueno</b>	25	39,1	16	25,0	1	1,6	42	65,6
<b>Regular</b>	4	6,3	17	26,6	0	0,0	21	32,8
<b>Malo</b>	0	0,0	0	0,0	1	1,6	1	1,6
<b>Total</b>	29	45,3	33	51,6	2	3,1	64	100,0

*Nota: Se muestra la relación entre comunicación asertiva y los valores y creencias inherentes a la cultura organizacional.*

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox . S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,401	,111	3,443	,001 <sup>c</sup>
Nº de casos válidos		64			

La Tabla 4, nos muestra que de los encuestados consideraron la comunicación asertiva como buena y la dimensión valores y creencias también buena 39,1% y regular 6,3%; por otro lado, aquellos que consideraron la comunicación asertiva regular, calificaron a los valores y creencias como bueno 25,0% y regular 26,6%; finalmente los que consideran la comunicación asertiva como mala, calificaron a los valores y creencias como bueno 1,6% y malo 1,6%. La razón cruzada de mayor peso en la relación entre las variables se encuentra entre valores y creencias inherentes a la cultura organizacional buena con una buena comunicación asertiva (39,1%). También muestra que si existe relación significativa entre las variables (Sp R = ,401 con una  $p < 0,05$ ).

**Tabla 5**

*Comunicación asertiva y el clima laboral inherente a la cultura organizacional, en usuarios internos de Patología Clínica de un Hospital Essalud III-1 de Trujillo 2022.*

Clima organizacional inherente a la cultura organizacional	Comunicación Asertiva						Total	
	Buena		Regular		Mala		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
<b>Bueno</b>	25	39,1	13	20,3	1	1,6	39	60,9
<b>Regular</b>	3	4,7	18	28,1	0	0,0	21	32,8
<b>Malo</b>	1	1,6	2	3,1	1	1,6	4	6,3
<b>Total</b>	29	45,3	33	51,6	2	3,1	64	100,0

*Nota: Se muestra la relación entre comunicación asertiva y el clima laboral inherente a la cultura organizacional.*

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,452	,111	3,985	,000 <sup>c</sup>
Nº de casos válidos		64			

La Tabla 5, nos muestra que de los encuestados consideró a la comunicación asertiva como buena y a la dimensión clima organizacional también buena 39,1%, regular 4,7% y mala 1,6%; aquellos que consideraron a la comunicación asertiva como regular, indican al clima organizacional bueno 20,3%, regular 28,1% y malo 3,1%; finalmente los que consideraron la comunicación asertiva mala, indican al clima organizacional bueno 1,6% y malo 1,6%. La razón cruzada de mayor peso en la relación entre las variables se encuentra entre un clima organizacional, inherente a la cultura organizacional, Bueno y una Buena comunicación asertiva (39,1%). También muestra que si existe relación significativa entre las variables (Sp R = ,452 con una  $p < 0,05$ ).

**Tabla 6**

*Comunicación asertiva y las normas inherentes a la cultura organizacional, en usuarios internos de Patología Clínica de un Hospital Essalud III-1 de Trujillo 2022.*

Normas inherentes a la cultura organizacional	Comunicación Asertiva						Total	
	Buena		Regular		Mala		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
<b>Bueno</b>	26	40,6	16	25,0	0	0,0	42	65,6
<b>Regular</b>	3	4,7	14	21,9	0	0,0	17	26,6
<b>Malo</b>	0	0,0	3	4,7	2	3,1	5	7,8
<b>Total</b>	29	45,3	33	51,6	2	3,1	64	100,0

*Nota: Se muestra la relación entre comunicación asertiva y las normas inherentes a la cultura organizacional.*

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox . S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,511	,097	4,676	,000 <sup>c</sup>
Nº de casos válidos		64			

La Tabla 6, nos muestra que de los encuestados consideraron la comunicación asertiva como buena y la dimensión normas también buena 40,6% y regular 4,7%; aquellos que consideraron a la comunicación asertiva como regular, calificaron la dimensión normas como bueno 25,0%, regular 21,9% y malo 4,7%; finalmente los que consideraron la comunicación asertiva mala, calificaron la dimensión normas también mala 3,1%. La razón cruzada de mayor peso en la relación entre las variables se encuentra entre Buenas normas inherentes a la cultura organizacional y Buena comunicación asertiva (40,6%). También muestra que si existe relación significativa entre las variables (Sp R = ,511 con una  $p < 0,05$ ).

**Tabla 7**

*Comunicación asertiva y los símbolos inherentes a la cultura organizacional, en usuarios internos de Patología Clínica de un Hospital Essalud III-1 de Trujillo 2022.*

Símbolos inherentes a la cultura organizacional	Comunicación Asertiva							
	Buena		Regular		Mala		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Bueno</b>	26	40,6	23	35,9	0	0,0	49	76,6
<b>Regular</b>	3	4,7	9	14,1	0	0,0	12	18,8
<b>Malo</b>	0	0,0	1	1,6	2	3,1	3	4,7
<b>Total</b>	29	45,3	33	51,6	2	3,1	64	100,0

*Nota: Se muestra la relación entre comunicación asertiva y los símbolos inherentes a la cultura organizacional.*

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox . S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,352	,116	2,958	,004 <sup>c</sup>
Nº de casos válidos		64			

La Tabla 7, nos muestra que de los encuestados consideraron la comunicación asertiva como buena y la dimensión símbolos también buena 40,6% y regular 4,7%; aquellos que consideraron a la comunicación asertiva como regular, calificaron la dimensión símbolos bueno 35,9%, regular 14,1% y malo 1,6%; finalmente los que consideraron la comunicación asertiva mala, calificaron la dimensión símbolos también malo 3,1%. La razón cruzada de mayor peso en la relación entre las variables se encuentra entre una Buenos símbolos inherentes a la cultura organizacional y Buena comunicación asertiva (40,6%). También muestra que si existe relación significativa entre las variables (Sp R = ,352 con una  $p < 0,05$ ).

**Tabla 8**

*Comunicación asertiva y la filosofía inherente a la cultura organizacional, en usuarios internos de Patología Clínica de un Hospital Essalud III-1 de Trujillo 2022.*

Filosofía inherente a la cultura organizacional	Comunicación Asertiva						Total	
	Buena		Regular		Mala			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Buena</b>	20	31,3	10	15,6	0	0,0	30	46,9
<b>Regular</b>	9	14,1	22	34,4	0	0,0	31	48,4
<b>Mala</b>	0	0,0	1	1,6	2	3,1	3	4,7
<b>Total</b>	29	45,3	33	51,6	2	3,1	64	100,0

*Nota: Se muestra la relación entre comunicación asertiva y la filosofía inherente a la cultura organizacional.*

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. . S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,462	,111	4,104	,000 <sup>c</sup>
Nº de casos válidos		64			

La Tabla 8, nos muestra que de los encuestados consideraron la comunicación asertiva como buena y la dimensión filosofía también buena en 31,3% y regular 14,1%; aquellos que consideraron a la comunicación asertiva como regular, calificaron la dimensión filosofía como buena 15,6%, regular 34,4% y malo 1,6%; finalmente los que consideraron la comunicación asertiva mala, indican que la dimensión filosofía también es mala 3,1%. La razón cruzada de mayor peso en la relación entre las variables se encuentra entre una Regular filosofía inherente a la cultura organizacional y Regular comunicación asertiva (34,4%). También muestra que si existe relación significativa entre las variables (Sp R = ,462 con una  $p < 0,05$ ).

## V. DISCUSIÓN

La comunicación asertiva, como estrategia para la articulación del accionar corporativo de la institución, trasciende al papel del interno de patología clínica, para encargarse de hacer fluir las interacciones entre los miembros de los equipos de trabajo (en este caso de los internos de patología clínica) y, tiende los puentes para que evolucionen transformacionalmente nuevos códigos de la cultura organizacional en la institución (Wang y Yang, 2020).

Por su parte, la cultura organizacional con sus valores y creencias, clima organizacional, normas, símbolos y filosofías organizacionales, a través de la comunicación asertiva, adquieren nuevos sentidos haciendo que las interacciones del personal conduzcan a la generación de nuevas formas y estilos de trabajo profesional. Estos procesos que son aprovechados de acuerdo a las necesidades académicos profesionales y a las posibilidades de desarrollo de las prácticas profesionales (Scheinsohn, 2019), en este caso de los internos de patología clínica, de allí que tiene mucho sentido el hecho que ambas variables estén fuertemente correlacionadas en el presente estudio.

Los resultados de la Tabla 1 muestran que la comunicación asertiva es percibida por una mayoría de usuarios internos de patología clínica, en un nivel predominante de Regular (51,6%). Estos resultados pueden deberse a los cambios sufridos por la comunicación asertiva a raíz de impacto COVID-19 en los comportamientos, actitudes y motivaciones laborales, en donde los miedos, pánicos y temores se impusieron, generando procesos distorsionadores del qué y cómo hacer dentro del accionar corporativo de la institución (Stiff, 2020).

Sin embargo, porcentajes similares fueron reportados por (Kussusanti, Gunawan y Turpyn, 2020) en Indonesia con (48%) en el nivel Regular. También, se reportaron porcentajes diferentes por (Wang y Yang, 2020) en China, con (55%) en el nivel Bueno; (Requena, 2021) en Perú con (58,1%) en el nivel Alto; (Diaz, 2020 y Coronel, 2020) en Perú con 74,1% y 62,13% en el nivel Alto y Buena. Y, esto se habría presentado fundamentalmente porque las instituciones de salud vieron como

sus estructuras comunicacionales eran trastocadas desde dentro y fuera de la institución, tomando muchas veces formas agresivas, especialmente cuando la atención se hizo discriminatoria y deshumanizada. Los profesionales de la salud tenían que decidir quien vivía y quien moría por COVID-19 y/o, quien era atendido en UCI o se quedaba tirado en los pasillos de un hospital.

Muchos profesionales de salud optaron por comprar sus propios miedos y temores, para no llegar al pánico y ser separados de las atenciones hospitalarias. Aun hoy, este personal siente los estragos de dicho fenómeno, que ha conllevado a que los ambientes de trabajo motivadores, colaborativos y cooperativos, estén marcado por resentimientos o reproches del pasado. No pueden creer como se permitieron actuar en forma tan negativa convirtiendo a la comunicación asertiva en un juego de azar que marchaba al va y ven de los estados de ánimo de cada persona o jefe de servicio. Bowen (2020) señala que este comportamiento no es nuevo, también fue observado a través de la historia de la humanidad en los periodos pandémicos del cólera, influenza, peste negra, etc. (Bowen, 2020)

La tabla 2, muestra que la cultura organizacional es Buena (60,9%), para una gran mayoría de usuarios internos de patología clínica. Estos resultados pueden ser explicados por la forma en que se rompían los hilos de la maneja de la cultura organizacional tradicional. A parecer, no se pudieron mantener estructuras organizacionales estables, debido a que las instituciones de salud eran obligadas por la OMS/OPS, desde el 2020 al 2022, a sumir cambios modelares en las formas de atención y de trabajo institucional.

Los resultados que pueden considerarse como similares a los reportados por (Puruncaja, 2021) en Ecuador, con (59%) en el nivel Bueno y; diferente a lo reportado por (Martínez, Molina y Parada, 2019) en México, con (61,2%) en el nivel Regular. Posiblemente se deban a la forma diferencial en que se asumían las recomendaciones evolutivas y transformacionales de la (OMS/OPS, 2020-2022) y, el accionar corporativo de las instituciones de salud quedaron afectadas en forma distinta, sobre todo al verse incapacitados para asumirlos en forma total o parcial dichas recomendaciones.

Y, no era porque no podían hacerlo o seguirlos, sino, porque ni bien están implementándolos con medidas adecuadas a su realidad, las recomendaciones cambiaban drásticamente, haciendo imposible seguir procesos en curso con objetivos organizacionales definidos. De hecho, se emitieron más de 29 recomendaciones modelares para la atención de pacientes entre el 2020 y el 2022. Hoy, prefieren no hablar de ello, por vergüenza o por temor a ser llamados incompetentes para manejar los cambios en situaciones de crisis máxima. Esto explica porque autores prefieren no hablar de ello y optar por generar nuevas pautas de entendimientos (Kussusanti, Gunawan y Turpyn, 2022 y; Fernandes y Netto, 2022).

La Tabla 3 muestra que la cultura organizacional y la comunicación asertiva están correlacionadas significativamente ( $Sp R = ,658$  y  $Sig. p < 0,05$ ), siendo que la razón cruzada de mayor peso se las encuentra entre una Buena cultura organizacional y Buena comunicación asertiva (43,8%). Estos resultados pueden ser explicados no como especie de producto de la incapacidad del personal institucional para cerrar las páginas negras que escribió durante los periodos más críticos de la pandemia del COVID-19, sino, como el esfuerzo por tratar de olvidarlas y dar poca importancia a sus consecuencias futuras, incluyendo sobre la salud mental de ellos mismos (Tibola, 2020).

En países avanzados los procesos de China, Rusia, Japón, Canadá y, Reino Unido, se actuó al contrario haciendo uso de un enfoque 'prebunking', provocando la inoculación psicológica contra el estrés asociado al miedo de contraer COVID-19. Y, el resultado fue el mismo, se establecían relaciones directas entre la comunicación asertiva y la cultura organizacional, sin embargo, su estructura de éxito estaba basada en los trabajo predictivos y preventivos a través de estos programas específicos de prebunking (Tibola, 2020).

Estos resultados pueden considerarse similares a lo reportado por Puruncaja en Ecuador, 2021, que encuentra una correlación ( $pR = 0,772$  y  $Sig. p < 0,05$ ). Estas correlaciones entre la comunicación asertiva y la cultura organizacional en los servicios hospitalarios, estaban sustentadas en la implementación de procesos de

colaboración colectiva, cuyos resultados no fueron tan eficientes como los reportado por China, Rusia, Japón y Canadá, pero si obtuvieron grandes resultados al manejar en gran medida los procesos internos y no perder los objetivos y metas del accionar corporativo en las instituciones de salud (Kim, 2020; Wang y Yang, 2020).

Los resultados de la Tabla 4, que muestran una relación significativa ( $Sp R = ,401$  y Sig.  $p < 0,05$ ) entre los valores y creencias inherentes a la cultura organizacional, predominantemente Buenos para el (65,6%) de usuarios internos de patología clínica, con la comunicación asertiva (Regular en un 51,6%), siendo que la razón cruzada de mayor peso se encuentra entre los valores y creencias inherentes a la cultura organizacional Buena con una comunicación asertiva Buena (39,1%). La explicación a estos resultados la encontramos en el hecho de que a pesar que existieron elementos valorativos y creencias inherentes a la cultura organizacional muy fuertes, gran parte de ellos se tergiversaron al mismo compás en que se distorsionaban los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad del accionar corporativo en la institución, se valoraba el quehacer del personal en la institución por las formas adaptativas que asumía éste frente a los cambios bruscos que sufrían al tratar de implementar las recomendaciones del OMS/OPS con sus protocolos modelares de la atención clínica. En tal sentido, los ecos reactivos no hacían daños significativos en el papel de los valores y creencias que asumían sus trabajadores en todas las áreas del trabajo institucional (Crum, Jamieson y Akinota, 2020).

Estos resultados no pueden ser contrastados con otros estudios por no contar con referentes directos entre la población en estudio, sin embargo, pueden explicarse como producto de la predominancia de una gestión de trabajo institucional basado en valores y creencias con los cuales los usuarios internos de patología clínica de la institución, se han identificado, tanto por ser parte de una cultura organizacional instalada en el ideario sociolaboral de la institución como por su forma de adaptación singular al trabajo que desarrollan dentro de sus competencias profesionales y de desarrollo (Culma, et al, 2020).

Los resultados de la tabla 5 muestran que el clima organizacional inherente a la cultura organizacional predominantemente Bueno (60,9%), está correlacionado significativamente ( $S_p R = ,450$  Sig.  $p < 0,05$ ) con la comunicación asertiva, siendo que la razón cruzada de mayor peso entre las variables se encuentra entre un clima organizacional Bueno y una comunicación asertiva Buena (39,1%), en usuarios internos de patología clínica. Estos resultados posiblemente se dieron en la medida en que las valoraciones dominantes del clima organizacional estaban basadas en los miedos, temores y pánicos existenciales o vitales, generados por la pandemia del COVID-19.

Aparentemente, estas valoraciones condicionadas por la experiencia traumatizante del COVID-19, no se terminaron de ir o, se han instalado en el subconsciente de las personas que laboran en el Hospital EsSalud de Alta Complejidad Virgen de La Puerta, lo que terminó por generar comportamientos, actitudes y motivaciones regulatorias, especialmente a nivel de las emociones, en la medida en que estas se desplazaron al control activo del bienestar diario tratando que el clima organizacional no se lo encuentre fallido o extraño a lo que se esperaba que pase organizacionalmente y se garantice de esa manera el trabajo en la institución (Pogrebtsova, Son y González, 2022).

Estos resultados pueden ser considerados similares a lo reportado por Requena (Perú, 2021) en un Hospital EsSalud San Miguel y con lo reportado por Coronel, 2020, en el Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol-Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas. La explicación es que los resultados podrían tener una marca firme de elementos estresantes asociados a los miedos, temores y pánicos, similares a los que se vivieron en el Hospital EsSalud de Alta Complejidad Virgen de la Puerta. El supuesto es que, en su momento, todo ellos sintieron que el impacto COVID-19 instalaba brechas críticas en la relación clima organizacional y comunicación asertiva, por la forma en que no permitía cautelar comportamientos, actitudes y motivaciones positivas en circunstancias específicas, de tal manera que se dispersaran los criterios de uniformidad y, que se rompiera los elementos de colaboración y cooperación haciendo que el clima organizacional sea errático

dentro en el accionar corporativo de las instituciones de salud. Esto convierte a los escenarios de trabajo en impredecibles y no fiables (Duraney, et al, 2022).

Los resultados de la Tabal 6 nos muestran que las normas inherentes a la cultura organizacional, predominantemente Buenas (65,6%) y la comunicación asertiva están correlacionadas moderada y significativamente (Sp R = ,511 Sig.  $p < 0,05$ ). Estos resultados pueden explicarse por la forma en que se dieron y se dan cumplimientos a las normas institucionales. El otro supuesto es que no se dieron desequilibrios emocionales fuertes, capaces de afectar organizacionalmente el accionar corporativo de la institución. Este supuesto interpretativo no se contrapone a explicaciones relativas al cumplimiento de las normas basadas en la práctica clínica, en términos biomédicos (OPS/OMS, 2020).

Estos resultados no pueden ser contrastados con otros reportes de investigación por no haberse encontrado estudios de referencia directa al respecto. Sin embargo, se puede señalar que la comunicación asertiva necesariamente nos lleva al campo de los procesos psicológicos, causantes de los desequilibrios en el cumplimiento de normas, debido a fenómenos como el estrés asociado al miedo de COVID-19. Por ello, el sentido es alinear los sesgos del cumplimiento de normas con la comunicación asertiva desde el plano de los optimismos frente a los sistemas persuasivos que hacen que se protejan actitudes y comportamientos futuros en las personas, a la vez que se van resguardando las interacciones que permiten el cumplimiento de las normas institucionales. Es decir, la relación entre las normas, inherentes a la cultura organizacional, con la comunicación asertiva se procesan a la par de la prevalencia de valores y creencias institucionales, de las percepciones sobre el clima organizacional y el sentido de las propias normas institucionales (Zukarnaen y Saptono, 2020).

Los resultados de la Tabla 7 nos muestra que los símbolos inherentes a la cultura organizacional están correlacionados con la comunicación asertiva en forma moderada y significativa (Sp R = ,352 Sig.  $p < 0,05$ ), siendo la razón cruzada de mayor peso en dida correlación la percepción de símbolos Buenos y una comunicación asertiva Buena (40,6%). Estos resultados no pueden ser

contrastados por no haberse reportado estudios referentes al respecto. Sin embargo, los resultados pueden explicarse en la medida en que es evidente la presencia de dinámicas laborales afectivas, que se generaron en períodos COVID-19 con gran variabilidad y en forma diversa. De hecho, la introducción de nuevos símbolos, afectó la interacción personal y grupal generando en muchos casos inestabilidad e inercia afectiva. El personal profesional presentó una gran cantidad de dificultades, que fueron asumidos como retos o desafíos organizacionales. Pero, los símbolos de dicha interacción tenían impactos únicos en la dinámica de las emociones negativas, afectando el accionar corporativos de la institución. Se tuvieron que crear nuevas formas de entrenamiento profesional para evitar tipificar negativamente a las regulaciones efectivas y las emociones, de tal manera que los nuevos símbolos organizacionales no rompan con la lógica del contexto laboral y de la vida diaria de las personas en la institución (Keng, et al, 2021).

Los resultados de la Tabla 8 muestran que la filosofía inherente a la cultura organizacional esta correlacionada moderada y significativamente con la comunicación asertiva (Sp R = ,462 Sig.  $p < 0,05$ ), siendo que la razón cruzada de mayor peso en la correlación lo encontrado entre una filosofía inherente a la organizacional Regular con una comunicación asertiva Regular (34,4%). Estos resultados no pueden ser contrastados con otros estudios por no contar en este campo con referentes directos. Sin embargo, pueden explicarse en la medida en que la visión-misión institucional, en el cual se basa la filosofía organizacional de las instituciones de salud y, especialmente de los servicios de patología clínica de del hospital III-1, en estudio, permanecieron casi intactos, a pesar de los momentos críticos que conllevaba el trabajo clínico en tiempos del COVID-19.

Los resultados también sugieren una valoración diferente del actual modelo organizacional de trabajo que se viene desarrollando, en donde la comunicación asertiva presenta una gran variedad de brechas, en termino de manejo de claves o códigos comunicacionales. Estas brechas constituyen riesgos para las agendas de trabajo institucional destinadas a probar, sí o sí, la validez de sus estructuras modelares de comunicación asertiva (Rivera, 2019).

Es decir, existiría una tendencia en las políticas institucionales actuales en salud que apuntan a evaluar hacia donde se orientan, sabiendo que sus estructuras son formales y que presumen de ser competitivas y sostenibles como herramientas de preservación de una cultura organizacional preconcebida. De otra forma tendríamos que ir explicando tangencialmente los terminos de la filosofía organizacional en las institucionales de salud, lo que es de por sí un problema deliberante y no estructurado. En salud la filosofía organizacional una vez instalada no se discute, sigue la línea de quienes implementan las políticas institucionales y eso es lo que tenemos hoy: cambios generados erráticamente por la improvisación en las propuestas de políticas públicas en salud (Batista, 2020).

## VI. CONCLUSIONES

1. La relación entre comunicación asertiva y cultura organizacional es significativa de moderada a alta (SpR. = ,658 Sig.  $p < 0,05$ ) en los usuarios internos de Patología clínica.
2. La frecuencia predominante respecto a la comunicación asertiva fue para la condición regular representado por 51,6% en los usuarios internos de Patología clínica.
3. La frecuencia predominante respecto a la cultura organizacional fue para la condición buena representado por 60,9% en los usuarios internos de Patología clínica.
4. La comunicación asertiva tiene una relación significativa a nivel moderado (SpR.= ,401  $p < 0,05$ ) con los valores y creencias inherentes a la cultura organizacional, en los usuarios internos de Patología clínica.
5. La comunicación asertiva tiene una relación significativa a nivel moderado (SpR.= ,452  $p < 0,05$ ) con el clima organizacional, inherente a la cultura organizacional, en los usuarios internos de Patología clínica.
6. La comunicación asertiva tiene una relación significativa a nivel moderado (SpR.= ,511  $p < 0,05$ ) con las normas inherentes a la cultura organizacional, en los usuarios internos de Patología clínica.
7. La comunicación asertiva tiene una relación significativa a nivel moderado (SpR = ,352  $p < 0,05$ ) con los símbolos inherentes a la cultura organizacional, en los usuarios internos de Patología clínica.
8. La comunicación asertiva tiene una relación significativa a nivel moderado (SpR.= ,462  $p < 0,05$ ) con la filosofía inherente a la cultura organizacional, en los usuarios internos de Patología clínica.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- A las autoridades del Hospital y al equipo multidisciplinario, realizar estudios de investigación entre comunicación asertiva y cultura organizacional periódicamente, por lo menos en cada gestión administrativa, para ejecutar medidas de soporte y bienestar del personal institucional.
- Al director, se recomienda promover procesos de inoculación psicológica ('prebunking'), recomendado por la APA, para su aplicación post Covid-19, con el objeto de salvaguardar el bienestar futuro del personal institucional.
- Al personal profesional y no profesional de la institución buscar estrategias de comportamiento colaborativos para generar desde dentro procesos emocionales positivos, dándole rostro humano a la prestación de servicios en la institución.
- Al conjunto del personal institucional, se les sugiere considerar la posibilidad de convertir los valores y creencias, los símbolos institucionales y la filosofía institucional, en procesos en constante evolución y transformación, de tal manera que podamos estar preparados para asumir responsabilidades mayores ante crisis institucionales como las que se vivió a causa de la pandemia por Covid-19.

## REFERENCIAS

- Acosta J, López O y Hernández J. (2020). Cultura Organizacional Y Éxito Empresarial: Caso Siigo. *Dimensión Empresarial*, 18(3), 1–13.
- Aharomaian A. (2020). Ya nada será igual en América Latina después del COVID-19. *Revista Institucional del CELATS: Año 2. N° 11-16.* – marzo, 2020 (revista bimestral)
- Anwar, K. & Aima, M.H. (2019). The Effect of Competence and Motivation on Organizational Commitments and its Implications on Employee Performance. *Dinasti Publisher: Dinasti International Journal and Social Science (DIJEMSS)*, 1 (2), 183-196. DOI: 10.31933/DIJMS.
- Anzola, O. (2011). La cultura organizacional como elemento determinante en la perdurabilidad de las organizaciones. Saarbrücken: Alemania: Editorial Académica Española.
- Barcelo, G. (2011). La comunicación asertiva en los docentes. Recuperado el 28 de 02 de 2022, de Graó: e <http://www.grao.com/revistas/aula/199-creatividad-yeducacion/lacomunicacion-asertiva-de-los-docentes>
- Bárceñas I. (2020). Influencia de la pandemia por COVID-19 en el clima organizacional de un laboratorio del municipio de chimú córdoba: argentina: universidad de córdoba.
- Batista, R.M. (2020) Cultura organizacional en procesos de innovación: un estudio en una institución educativa pública. Programa de Postgrado en Administración.
- Benavidez C (2022). Cultura organizacional y su relación con la comunicación interna en una institución educativa. Chiclayo, 2020.

Bernal Á, Cañarte Ch, Macias T y Ponce M. (2022). Assertive communication and its contribution to the teaching and learning process. Pol. Con. (Edición núm. 69) Vol. 7, No 4 Abril 2022, pp. 682-695 ISSN: 2550 - 682X DOI: 10.23857/pc.v7i4.3850.

[http://www.Dialnet\\_LaComunicacionAsertivaYSuAporteEnElProcesoDeEnsenanza8482994.pdf.b](http://www.Dialnet_LaComunicacionAsertivaYSuAporteEnElProcesoDeEnsenanza8482994.pdf.b)

Bowen, S. (2020). Comunicación asertiva para la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales. Ciencia y Educación, 1(9), 17-27.

<http://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/43/76>

Bustamante M. (2022). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital de EsSalud- Chiclayo. Perú. UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97697/Bustamante\\_VML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97697/Bustamante_VML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Carvalho, A.R.S. (2020) La mirada ausente del trabajador actual: influencia del clima organizacional en el presentismo.

<https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=118012>

Carrillo A y Galarza T. (2018). Tipología de cultura organizacional en una cooperativa de ahorro y crédito ecuatoriano. COODES 6(1):81-97.

Contreras, A. (2020). "La comunicación en tiempos del coronavirus". Recuperado

de <http://www.signisalc.org/noticias/articulos/23-03-2020/la-comunicacion-en-tiempos-del-coronavirus>

Corbin, A. (2022). Personas asertivas: 10 características que tienen en común. Recuperado el 28 de 02 de 2022, de Psicología y mente:

<https://psicologiaymente.net/personalidad/personas-asertivas-caracteristicas>

- Coronel N (2020). Comunicación asertiva y clima laboral del personal sanitario en el Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol- Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas -2020. Perú. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.  
<https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2571/Coronel%20Ruiz%20Neiser.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Crum A, Jamieson J y Akinola M. (2020). Optimización del estrés: una intervención integrada para regular las respuestas al estrés. *Emoción*, 20 (1), 120–125.  
<https://doi.org/10.1037/emo0000670>.
- Culma A., Londono Q., Garcia y., Tabares, D. (2020). La Cultura y el Clima de las Organizaciones en Época del Confinamiento a Causa del Covid-19 The Culture and Climate of Organizations in Times of Confinement Due to Covid-19. 1, 45–56.
- Chicaiza y Vasco (2020) La Comunicación organizacional y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados del distrito de salud Salcedo.  
<http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1632>
- Diaz M. (2020). Comunicación asertiva y la toma de decisiones en la Clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho-2020.Peru. UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58800/D%c3%adaz\\_MML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58800/D%c3%adaz_MML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Duraney E, Fisher M, Manglani H, Andridge R, Nicholas J y Prakash R (2022). Impacto del entrenamiento de atención plena en la regulación de las emociones en la esclerosis múltiple: análisis secundario de un ensayo piloto controlado aleatorio. *Psicología de la rehabilitación*, 67 (4), 449–460.  
<https://doi.org/10.1037/rep0000456>
- El País. (2020). La crisis del Coronavirus: El virus que bloquea al mundo. Disponible en:

[https://elpais.com/sociedad/2020/03/06/actualidad/1583521165\\_442049.htm](https://elpais.com/sociedad/2020/03/06/actualidad/1583521165_442049.htm)

Fauci A, Lane H y Redfield R. (2020). COVID-19-navigating the uncharted. *New Engl J Med* 2020;382:1268–9.

Fernandes M y Netto D. (2022) Cultura organizacional y entorno favorable para el desarrollo de innovaciones. *Redes sociales*, **11**, 15-32. DOI: [10.4236/SN.2022.112002](https://doi.org/10.4236/SN.2022.112002).

Garces G. (2012). La comunicación asertiva. Recuperado el 28 de 02 de 2022, de El termómetro: <http://termometropedagogico.blogspot.com/2012/12/normal-0->

Greiner J, Götz M, Malner W, Wendt C, Enders M, Durst Ch, Detlef M, Harsdorf S, Jung S. (2021) Characteristics and mechanisms to control a COVID-19 outbreak in a leukemia and cell transplant unit mother. *Cancer Medicine* 10: 1, 237-246. [Crossref](#). se abre en una nueva pestaña.

Hatch, M.J. (2018) Teoría de la organización: perspectivas modernas, simbólicas y posmodernas. Oxford University Press, Oxford.

Hernández-Sampieri R. y Mendoza C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

Keng S, Tong, EMW, Yan E, Ebstein R y Lai, P. (2021). Efectos de la reducción del estrés basada en la atención plena en la dinámica del afecto: un ensayo controlado aleatorio. *Atención plena*, **12** (6), 1490–1501. <https://doi.org/10.1007/s12671-021-01617-5>

- Kim, M. J. (2020). The Effect of Organizational Culture and Job Environment Characteristics Perceived by Organization Members on Job Satisfaction. *International journal of internet, broadcasting and communication*, 12(4), 156-165.
- Kussusanti K, Gunawan I y Turpyn J. (2022). Listening Behaviour and Assertive Communications in Preventing Switching Intentions of Hospital Customers. *International Journal of Social Science And Human Research* ISSN (print): 2644-0679, ISSN (online): 2644-0695 Volume 05 Issue 11 November 2022. DOI: 10.47191/ijsshr/v5-i11-30, Impact factor- 5.871 Page No: 5043-5050
- Lonczak, H. (2021). What Is Assertive Communication? 10 Real-Life Examples [internet]. <https://positivepsychology.com/team/heather-lonczak/>
- Lopez, F. (2020). Perfil de la persona asertiva. Recuperado el 28 de 02 de 2022, de Web consultas: <http://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-yautoayuda/como-ser-mas-asertivo-9376> 18.
- Machado, D.D.P.N., Carvalho, L.C. y Heinzmann, L.M. (2012) Ambiente favorable para el desarrollo de innovaciones y cultura organizacional: integración de dos perspectivas analíticas. *Management Journal*, 47, 715-729. <https://doi.org/10.5700/rausp1069>
- Maldonado, O. (2010). Comportamientos asertivos. Recuperado el 28 de 02 de 2022, de Los recursos humanos.com: <http://www.losrecursoshumanos.com/comportamientosasertivos>
- Martínez E, Molina J Y Parada I. (2019). Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México. *Horizonte sanitario*, 18(3), 347-356. Epub 17 de enero de 2020. <https://doi.org/10.19136/hs.a18n3.3197>

- Mendoza Y, Villamizar P, García S y Gutiérrez J (2021). Relación entre la cultura organizacional, la satisfacción laboral y el engagement en el sector confecciones de Piedecuesta, Santander. I+ D REVISTA DE INVESTIGACIONES, 16(1), 216-224.
- Ocampo, N., & Vasquez, S. (2013). Método de Comunicación Asertiva. Editorial Trillas.
- OIT. (Organización Internacional del Trabajo) (2020a). El resultado de la Cumbre mundial de la OIT sobre la COVID-19 y el mundo del trabajo. 22 de julio de 2020. Disponible en: [www.globalsummit.ilo.org/es](http://www.globalsummit.ilo.org/es)
- OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2020b). Perspectivas sociales y del empleo en el mundo: Tendencias 2020.
- OMS (Organización Mundial de la Salud). (2020a). Panel de situación de la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Disponible en línea en: <https://experience.arcgis.com/experience/685d0ace521648f8a5beeeee1b9125cd> (consultado el 10 de enero de 2021).
- OPS/OMS (2020). Reorganización y expansión progresiva de los servicios de salud para la respuesta a la pandemia de COVID-19. Washington, D.C: OPS. Disponible en <https://www.paho.org/en/technical-documents-coronavirus-disease-covid-19>.
- Pogrebtsova E, Son-Hing L y González M. (2022). Eficacia de una intervención de regulación emocional versus un control activo sobre el bienestar diario y la reevaluación cognitiva: una experiencia de ensayo controlado aleatorio de muestreo. Revista Internacional de Manejo del Estrés. Publicación anticipada en línea. <https://doi.org/10.1037/str0000259>
- Puruncaja M. (2021). Clima organizacional y su relación con la cultura organizacional del hospital básico Pillaro. Ecuador. Universidad católica de

Santiago de guayaquil.  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16308/1/T-UCSG-POS-MGSS-301.pdf>

Requena R (2021). La continuación asertiva y el clima laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud – San Miguel, 2021. Perú. Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70989/Requena\\_CRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70989/Requena_CRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Reyes H, Moros F (2019). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina 7(1):201-217.

Rivera D. (2019). Aproximaciones conceptuales del aprendizaje organizacional. Aibi revista de investigación, administración e ingeniería 7(1):23-29.

Risco J (2020). Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud virgen de la Puerta: Perú: UCV.

Rodríguez V, Rubiano M, Aponte C, Bustamante M, Aguilar J, González E, González E, Vélez M, et al. (2020). Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional. Suma Psicológica, 27(1), 52–61.

Santoso T y Soehari T. (2020). The influence of organizational culture, work satisfaction and generation and characteristics of employee performance (Case study at DKI Jakarta Regional Office BPJS Employment). Dinasti International Journal of Education Management and Social Science, 1(4), 454-467.

- Scarpin M y Machado D. (2015) El impacto de la cultura en el medio ambiente propicio para el desarrollo de innovaciones. RAI Revista de Administración e Innovación, 12, 148-173. <https://doi.org/10.11606/rai.v12i1.100320>
- Scheinsohn, D. (2019). Comunicación Estratégica. Cuadernos Del Centro De Estudios De Diseño Y Comunicación, (28), 145 a 149. <https://doi.org/10.18682/cdc.vi28.1499>
- Stiff, C. (2020). La teoría de juegos de la compra por pánico y cómo reducirla. *La conversación* <http://theconversation.com/the-game-theory-of-panic-buying-and-how-to-reduce-it-134107>
- Sugiono, Brahmasari, I.A., & Ardiana, I.D.K.R. (2019). The Effect of Organizational Culture, Transformational Leadership and Organizational Environment to the Organizational Commitment and Performance of Private Higher Performance in East Kalimantan Province. *Sebelas Maret Business Review Universitas Sebelas Maret*, 4 (2), 72-76
- Tibola, C. (2020) La influencia del clima organizacional en las relaciones interpersonales. *Revista electrónica de la Facultad de Alta Floresta*, 9, 44-53.
- Viñaras M, González J y Rincón S. (2020). La Comunicación Interpersonal y la Comunicación Interna en las empresas: un análisis desde la profesión y la Universidad
- Wang J y Yang J. (2020). Research on the effect of assertive communication on the intention of consumer behavior. *Open Journal of Social Sciences*, 08(02), 252–262. <https://doi.org/10.4236/jss.2020.82020>
- Zukarnaen D y Saptono A. (2020). The Influence of Organizational Culture and Work Environment on the Performance of Naval Command and Staff College (Seskoal) with Job Satisfaction. *International Journal on Advanced Science*,

Education, and Religion (IJoASER), 3 (2), 34-45.  
DOI:10.33648/ijoaser.v3i2.55.

## ANEXOS

### ANEXO N° 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Comunicación asertiva	Es definida como una expresión que utiliza la oración asertiva en términos directos, con el objeto que las personas asuman comportamientos específicos. La comunicación asertiva tiende a ser más direccional, presentando claramente los requisitos y las reglas de juego para los comportamientos individuales, sin dar espacios para el rechazo (Wang y Yang, 2020).	En el campo de la prestación de servicios de salud es una estrategia generadora de un buen ambiente de trabajo y motivadora dentro del accionar cooperativo de las instituciones prestadoras de salud. Su objeto no tan solo es mejorar el desempeño laboral, sino, también, hacer más llevadera la rutina del trabajo diario (Bowen, 2020).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La medición de la variable realizará de manera general.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación lingüística o gestual.</li> <li>- Formas de comunicación interpersonal.</li> <li>- Autoestima.</li> <li>- Asertividad.</li> <li>- Pensamiento, sentimientos y conducta.</li> <li>- Aplicar la empatía en la comunicación.</li> </ul>	Ordinal
Cultura organizacional	Se define como la forma en que interactúan las personas, a través de sus actitudes predominantes, aspiraciones, valores y creencias, para el desarrollo de actividades, en razón de sus efectos y consecuencia (Anzola, 2011).	Son manifestaciones psicológicas y sociológicas que pueden percibirse con diferentes grados de personalidad y arraigos, de tal manera que conocer, la cultura de una organización puede resultar un difícil a medida en que podamos ir analizando los supuesto básicos que la caracterizan porque está compuesto de elementos formales y visibles, como la estructura de las organizaciones descriptores de los puestos, objetivos y estrategias, tecnología práctica, políticas, directrices personales, métodos y procedimientos de trabajo, medidas de profundidad y medidas financieras, etc. (Kim, 2020).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valores y creencias</li> <li>Clima</li> <li>Normas</li> <li>Símbolos</li> <li>Filosofía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovación</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Cumplimiento de metas</li> <li>- Recomendación</li> <li>- Salario</li> <li>- Aprender y progresar</li> <li>- Ambiente de cooperación</li> <li>- Autonomía en decisiones</li> <li>- Horario</li> <li>- Presentación personal</li> <li>- Sanciones ante una falta</li> <li>- Fechas especiales</li> <li>- Incentivos</li> <li>- Ceremonias, logos</li> <li>- Misión</li> <li>- Visión</li> <li>- Desarrollo Profesional</li> </ul>	Ordinal

## ANEXO N° 2:

### “RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN USUARIOS INTERNOS DE PATOLOGÍA CLÍNICA. HOSPITAL ESSALUD NIVEL III-1. TRUJILLO 2022”

#### CUESTIONARIO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Autor: Bernal A. et.al (2022). Modificado por Casimiro Reyes, R. (2022)

Estimada(o) colega o compañero de trabajo, ante usted se presentan un conjunto de afirmaciones que tienen por objeto valorar la comunicación asertiva en nuestra área de trabajo en la institución. Por tratarse de opiniones no conlleva a compromiso alguno, por lo que se le pide responda marcando con una aspa o X la alternativa con la que mejor se identifica:

Las opciones de respuesta son las siguientes:

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

	COMUNICACIÓN ASERTIVA	1	2	3	4	5
1	¿Cuándo converso con un colega o compañero de trabajo mantengo el contacto visual?					
2	¿Trato que exista comodidad durante el diálogo mientras mantengo contacto visual con mis compañeros de trabajo?					
3	¿Para establecer diálogo con un compañero o colega en el trabajo procuro estar a la misma altura?					
4	¿Evito barreras de espacio en la comunicación con mis compañeros o colegas de trabajo?					
5	¿Utilizo las manos o mi cuerpo para acompañar mis mensajes?					
6	¿Mis compañeros de trabajo y/o colegas comprenden los gestos de mi rostro cuando dialogo con ellos?					
7	¿Asumo distintas posturas colaborativas o de cooperación para apoyar a mis compañeros de trabajo?					
8	¿Durante las horas libres trato de establecer conversaciones armoniosas con mis compañeros o colegas de trabajo?					
9	¿Mi tono de voz facilita las relaciones interpersonales y grupales en el trabajo?					
10	¿Mi tono de voz facilita actividades técnico profesionales que se desarrollan en el trabajo?					

11	¿Vocalizo y gesticulo cada palabra en mis diálogos?					
12	¿Mi comunicación verbal es pausada y fluida?					
13	¿Mi tono de voz es el adecuado para captar la atención de mis colegas y/o compañeros de trabajo?					
14	¿Mientras me comunico mis compañeros o colegas en el trabajo mantengo la atención e interés en las labores institucionales?					
15	¿En mis diálogos uso ejemplos sencillos para que se me entienda mejor lo que quiero decir?					
16	¿Mi voz cambia según la intención del mensaje que llevo a mis colegas o compañeros de trabajo?					
17	¿Utilizo frases de cortesía para establecer comunicación con mis colegas o compañeros de trabajo (por favor, disculpe usted, fuera tan gentil, con su permiso)?					
18	¿Llamo siempre a mis colegas o compañeros de trabajo por su nombre?					
19	¿Utilizo un lenguaje claro y sencillo para mis colegas o compañeros de trabajo?					
20	¿Utilizo frases cortas de dos acciones al máximo para motivar a mi grupo y/o compañeros de trabajo?					
21	¿Mantengo la comunicación con mis colegas o compañeros de trabajo centrada al tema en cuestión?					
22	¿Utilizo ejemplos que nacen de la experiencia o realidad del colegas o compañeros de trabajo?					

## VALORACION DEL INSTRUMENTO

Variable/dimensiones	Categorías de valoración		
	Mala	Regular	Buena
Comunicación Asertiva	22-51 pts.	52-81 pts.	82-110 pts.

**“RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN USUARIOS INTERNOS DE PATOLOGÍA CLÍNICA. HOSPITAL ESSALUD NIVEL III-1. TRUJILLO 2022”**

**CUESTIONARIO QUE MIDE LA CULTURA ORGANIZACIONAL**

Autor: Fernández M. y Netto D. (2022). Modificado por Casimiro Reyes, R. (2022)

Estimada(o) colega o compañero de trabajo, ante usted se presentan un conjunto de afirmaciones que tienen por objeto valorar la cultura organizacional en nuestra área de trabajo en la institución. Por tratarse de opiniones no conlleva a compromiso alguno, por lo que se le pide responda marcando con una aspa o X la alternativa con la que mejor se identifica:

Las opciones de respuesta son las siguientes:

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

VALORES Y CREENCIAS		1	2	3	4	5
1	¿Es importante para la institución buscar constantemente la innovación en nuestra labor diaria?					
2	¿Fomentamos siempre el trabajo en equipo?					
3	¿Todos nos respetarnos al realizar alguna actividad?					
4	¿No existe discriminación alguna en nuestra institución, ni por ideas, religión, profesión o labor?					
5	¿Los intereses institucionales son los que rigen la vida laboral y no los intereses personales?					
CLIMA ORGANIZACIONAL						
6	¿Se promueve siempre el desarrollo y progreso personal y grupal?					
7	¿Siempre se promueve la cooperación y colaboración en las labores diarias?					
8	¿El ambiente laboral siempre es propicio para el desarrollo de las actividades?					
9	¿El trato que se recibe de los compañeros siempre es cordial y amable?					
10	¿Las relaciones interpersonales se guían siempre por el interés común?					
NORMAS						
11	¿Las normas de comportamiento en la institución son claras y justas?					

12	¿En la institución hay normas respecto a la presentación personal de los trabajadores?					
13	¿El dialogo es la herramienta para hacer respetar las normas en la institución?					
14	¿Las normas y protocolos son exigidos por parte de su jefe de manera unánime para todos los trabajadores?					
	<b>SIMBOLOS</b>					
15	¿La institución celebra fechas especiales como el día del Tecnólogo Medico, Técnico en laboratorio, ¿etc.?					
16	¿La institución incentiva el buen desempeño laboral a través de condecoraciones, diplomas, reconocimientos, etc.?					
17	¿Usted reconoce el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la institución?					
18	¿La institución se identifica por que busca siempre prestar servicios de calidad humana?					
	<b>FILOSOFIA</b>					
19	¿La institución se identifica con la filosofía de trabajo práctica, empática y de desarrollo permanente en el campo técnico profesional?					
20	¿La institución promueve siempre el desarrollo individual, profesional y familiar en todos sus trabajadores?					
21	¿La institución busca que su trabajo sea coherente con el interés de sus usuarios?					
22	¿Al haber una vacante, la institución toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?					

## VALORACION DEL INSTRUMENTO

Variable/dimensiones	Categorías de valoración		
	Mala	Regular	Buena
Cultura organizacional	22-51 pts.	52-81 pts.	82-110 pts.
Valores y creencias	5-11 pts.	12-18 pts.	19-25 pts.
Clima	5-11 pts.	12-18 pts.	19-25 pts.
Normas	4-9 pts.	10-14 pts.	15-20 pts.
Símbolo	4-9 pts.	10-14 pts.	15-20 pts.
Filosofía	4-9 pts.	10-14 pts.	15-20 pts.

### **ANEXO N° 3**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN**

Título de Proyecto: “Relación entre Comunicación Asertiva y Cultura Organizacional en Usuarios internos de Patología Clínica. Hospital Essalud nivel III-1. Trujillo 2022”

La presente investigación es conducida por Romelia Sujey Casimiro Reyes, de la Universidad Casar Vallejo. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder a una serie de preguntas hasta completar las dos encuestas. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a las encuestas serán codificadas de forma anónima.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma, o si no quiere responder a alguna pregunta en particular, tampoco habrá problema.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación.

\_\_\_\_\_  
Nombre del Participante

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Investigador

\_\_\_\_\_  
Firma

Trujillo, 06 de noviembre del 2022

**ANEXO N° 4**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**EXPERTO N° 1**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. **Apellidos y Nombres del Informante:** Casimiro Reyes, Romelia Sujey
- 1.2. **Institución donde Labora:** Hospital Alta Complejidad Virgen De La Puerta
- 1.3. **Título de la Investigación:** “Relación entre Comunicación Asertiva Y Cultura Organizacional En Usuarios Internos De Patología Clínica. Hospital Essalud Nivel III-1. Trujillo 2023”
- 1.4. **Nombre del Instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario que mide la Comunicación Asertiva y Cultura Organizacional
- 1.5. **Aspectos de evaluación:**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Comunicación Asertiva		1. ¿Cuándo converso con un colega o compañero de trabajo mantengo el contacto visual?	X		X		X		X		
		2. ¿Trato que exista comodidad durante el diálogo mientras mantengo contacto visual con mis compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
		3. ¿Para establecer diálogo con un compañero o colega en el trabajo procuro estar a la misma altura?	X		X		X		X		
		4. ¿Evito barreras de espacio en la comunicación con mis compañeros o colegas de trabajo?	X		X		X		X		
		5. ¿Utilizo las manos o mi cuerpo para acompañar mis mensajes?	X		X		X		X		
		6. ¿Mis compañeros de trabajo y/o colegas comprenden los gestos de mi rostro cuando dialogo con ellos?	X		X		X		X		
		7. ¿Asumo distintas posturas colaborativas o de cooperación para apoyar a mis compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
		8. ¿Durante las horas libres trato de establecer conversaciones armoniosas con mis compañeros o colegas de trabajo?	X		X		X		X		
		9. ¿Mi tono de voz facilita las relaciones interpersonales y grupales en el trabajo?	X		X		X		X		
		10. ¿Mi tono de voz facilita actividades técnico profesionales que se desarrollan en el trabajo?	X		X		X		X		
		11. ¿Vocalizo y gesticulo cada palabra en mis diálogos?	X		X		X		X		
		12. ¿Mi comunicación verbal es pausada y fluida?	X		X		X		X		
		13. ¿Mi tono de voz es el adecuado para captar la atención de mis colegas y/o compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
		14. ¿Mientras me comunico mis compañeros o colegas en el trabajo mantengo la atención e interés en las labores institucionales?	X		X		X		X		

Variable N° 02: Cultura Organizacional		15. ¿En mis diálogos uso ejemplos sencillos para que se me entienda mejor lo que quiero decir?	X		X		X		X	
		16. ¿Mi voz cambia según la intención del mensaje que llevo a mis colegas o compañeros de trabajo?	X		X		X		X	
		17. ¿Utilizo frases de cortesía para establecer comunicación con mis colegas o compañeros de trabajo (por favor, disculpe usted, fuera tan gentil, con su permiso)?	X		X		X		X	
		18. ¿Llamo siempre a mis colegas o compañeros de trabajo por su nombre?	X		X		X		X	
		19. ¿Utilizo un lenguaje claro y sencillo para mis colegas o compañeros de trabajo?	X		X		X		X	
		20. ¿Utilizo frases cortas de dos acciones al máximo para motivar a mi grupo y/o compañeros de trabajo?	X		X		X		X	
		21. ¿Mantengo la comunicación con mis colegas o compañeros de trabajo centrada al tema en cuestión?	X		X		X		X	
		22. ¿Utilizo ejemplos que nacen de la experiencia o realidad del colegas o compañeros de trabajo?	X		X		X		X	
	1. Valores y Creencias	1. ¿Es importante para la institución buscar constantemente la innovación en nuestra labor diaria?	X		X		X		X	
		2. ¿Fomentamos siempre el trabajo en equipo?	X		X		X		X	
		3. ¿Todos nos respetamos al realizar alguna actividad?	X		X		X		X	
		4. ¿No existe discriminación alguna en nuestra institución, ni por ideas, religión, profesión o labor?	X		X		X		X	
		5. ¿Los intereses institucionales son los que rigen la vida laboral y no los intereses personales?	X		X		X		X	
	2. Clima Organizacional	6. ¿Se promueve siempre el desarrollo y progreso personal y grupal?	X		X		X		X	
		7. ¿Siempre se promueve la cooperación y colaboración en las labores diarias?	X		X		X		X	
		8. ¿El ambiente laboral siempre es propicio para el desarrollo de las actividades?	X		X		X		X	
		9. ¿El trato que se recibe de los compañeros siempre es cordial y amable?	X		X		X		X	
		10. ¿Las relaciones interpersonales se guían siempre por el interés común?	X		X		X		X	
	3. Normas	11. ¿Las normas de comportamiento en la institución son claras y justas?	X		X		X		X	
		12. ¿En la institución hay normas respecto a la presentación personal de los trabajadores?	X		X		X		X	
		13. ¿El dialogo es la herramienta para hacer respetar las normas en la institución?	X		X		X		X	
		14. ¿Las normas y protocolos son exigidos por parte de su jefe de manera unánime para todos los trabajadores?	X		X		X		X	
4. Símbolos	15. ¿La institución celebra fechas especiales como el día del Tecnólogo Medico, Técnico en laboratorio, ¿etc.?	X		X		X		X		
	16. ¿La institución incentiva el buen desempeño laboral a través de condecoraciones, diplomas, reconocimientos, etc.?	X		X		X		X		
	17. ¿Usted reconoce el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la institución?	X		X		X		X		
	18. ¿La institución se identifica por que busca siempre prestar servicios de calidad humana?	X		X		X		X		
5. Filosofía	19. ¿La institución se identifica con la filosofía de trabajo práctica, empática y de desarrollo permanente en el campo técnico profesional?	X		X		X		X		
	20. ¿La institución promueve siempre el desarrollo individual, profesional y familiar en todos sus trabajadores?	X		X		X		X		
	21. ¿La institución busca que su trabajo sea coherente con el interés de sus usuarios?	X		X		X		X		
	22. ¿Al haber una vacante, la institución toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?	X		x		x		x		

## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre comunicación asertiva y cultura organizacional.

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Usuarios internos de Patología Clínica. Hospital Essalud nivel III-1. Trujillo 2022

**Apellidos y nombres del evaluador:** Carbajal Paz, Antero Carlos

**Grado Académico del evaluador:** Maestro en Ciencias de la Educación: Mención en Investigación y docencia  
Magister en Hematología y Medicina Transfusional

**Título Profesional:** Tecnólogo Médico

**Lugar y Fecha:** Trujillo, 12/10/2022

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X

  
Dr. Antero Carbajal Paz  
LABORATORIO CLINICO  
CTMP 6878  
DNI: 19328854

**VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS**

**EXPERTO Nº 2**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. **Apellidos y Nombres del Informante:** Casimiro Reyes, Romelia Sujej
- 1.2. **Institución donde Labora:** Hospital Alta Complejidad Virgen De La Puerta
- 1.3. **Título de la Investigación:** “Relación entre Comunicación Asertiva Y Cultura Organizacional En Usuarios Internos De Patología Clínica. Hospital Essalud Nivel III-1. Trujillo 2023”
- 1.4. **Nombre del Instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario que mide la Comunicación Asertiva y Cultura Organizacional
- 1.5 **Aspectos de evaluación:**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Nº 01: Comunicación Asertiva		1. ¿Cuándo converso con un colega o compañero de trabajo mantengo el contacto visual?	X		X		X		X		
		2. ¿Trato que exista comodidad durante el diálogo mientras mantengo contacto visual con mis compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
		3. ¿Para establecer diálogo con un compañero o colega en el trabajo procuro estar a la misma altura?	X		X		X		X		
		4. ¿Evito barreras de espacio en la comunicación con mis compañeros o colegas de trabajo?	X		X		X		X		
		5. ¿Utilizo las manos o mi cuerpo para acompañar mis mensajes?	X		X		X		X		
		6. ¿Mis compañeros de trabajo y/o colegas comprenden los gestos de mi rostro cuando dialogo con ellos?	X		X		X		X		
		7. ¿Asumo distintas posturas colaborativas o de cooperación para apoyar a mis compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
		8. ¿Durante las horas libres trato de establecer conversaciones armoniosas con mis compañeros o colegas de trabajo?	X		X		X		X		
		9. ¿Mi tono de voz facilita las relaciones interpersonales y grupales en el trabajo?	X		X		X		X		
		10. ¿Mi tono de voz facilita actividades técnico profesionales que se desarrollan en el trabajo?	X		X		X		X		
		11. ¿Vocalizo y gesticulo cada palabra en mis diálogos?	X		X		X		X		
		12. ¿Mi comunicación verbal es pausada y fluida?	X		X		X		X		
		13. ¿Mi tono de voz es el adecuado para captar la atención de mis colegas y/o compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
		14. ¿Mientras me comunico mis compañeros o colegas en el trabajo mantengo la atención e interés en las labores institucionales?	X		X		X		X		
		15. ¿En mis diálogos uso ejemplos sencillos para que se me entienda mejor lo que quiero decir?	X		X		X		X		
		16. ¿Mi voz cambia según la intención del mensaje que llevo a mis colegas o compañeros de trabajo?	X		X		X		X		

Variable N° 02: Cultura Organizacional		17. ¿Utilizo frases de cortesía para establecer comunicación con mis colegas o compañeros de trabajo (por favor, disculpe usted, fuera tan gentil, con su permiso)?	X		X		X		X		
		18. ¿Llamo siempre a mis colegas o compañeros de trabajo por su nombre?	X		X		X		X		
		19. ¿Utilizo un lenguaje claro y sencillo para mis colegas o compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
		20. ¿Utilizo frases cortas de dos acciones al máximo para motivar a mi grupo y/o compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
		21. ¿Mantengo la comunicación con mis colegas o compañeros de trabajo centrada al tema en cuestión?	X		X		X		X		
		22. ¿Utilizo ejemplos que nacen de la experiencia o realidad del colegas o compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
	1. Valores y Creencias	1. ¿Es importante para la institución buscar constantemente la innovación en nuestra labor diaria?	X		X		X		X		
		2. ¿Fomentamos siempre el trabajo en equipo?	X		X		X		X		
		3. ¿Todos nos respetamos al realizar alguna actividad?	X		X		X		X		
		4. ¿No existe discriminación alguna en nuestra institución, ni por ideas, religión, profesión o labor?	X		X		X		X		
		5. ¿Los intereses institucionales son los que rigen la vida laboral y no los intereses personales?	X		X		X		X		
	2. Clima Organizacional	6. ¿Se promueve siempre el desarrollo y progreso personal y grupal?	X		X		X		X		
		7. ¿Siempre se promueve la cooperación y colaboración en las labores diarias?	X		X		X		X		
		8. ¿El ambiente laboral siempre es propicio para el desarrollo de las actividades?	X		X		X		X		
		9. ¿El trato que se recibe de los compañeros siempre es cordial y amable?	X		X		X		X		
		10. ¿Las relaciones interpersonales se guían siempre por el interés común?	X		X		X		X		
	3. Normas	11. ¿Las normas de comportamiento en la institución son claras y justas?	X		X		X		X		
		12. ¿En la institución hay normas respecto a la presentación personal de los trabajadores?	X		X		X		X		
		13. ¿El dialogo es la herramienta para hacer respetar las normas en la institución?	X		X		X		X		
		14. ¿Las normas y protocolos son exigidos por parte de su jefe de manera unánime para todos los trabajadores?	X		X		X		X		
	4. Símbolos	15. ¿La institución celebra fechas especiales como el día del Tecnólogo Medico, Técnico en laboratorio, etc.?	X		X		X		X		
		16. ¿La institución incentiva el buen desempeño laboral a través de condecoraciones, diplomas, reconocimientos, etc.?	X		X		X		X		
17. ¿Usted reconoce el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la institución?		X		X		X		X			
18. ¿La institución se identifica por que busca siempre prestar servicios de calidad humana?		X		X		X		X			
5. Filosofía	19. ¿La institución se identifica con la filosofía de trabajo práctica, empática y de desarrollo permanente en el campo técnico profesional?	X		X		X		X			
	20. ¿La institución promueve siempre el desarrollo individual, profesional y familiar en todos sus trabajadores?	X		X		X		X			
	21. ¿La institución busca que su trabajo sea coherente con el interés de sus usuarios?	X		X		X		X			
	22. ¿Al haber una vacante, la institución toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?	X		x		x		x			

## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre comunicación asertiva y cultura organizacional.

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Usuarios internos de Patología Clínica. Hospital Essalud nivel III-1. Trujillo 2022

**Apellidos y nombres del evaluador:** Díaz Arias, Laura Evelyn

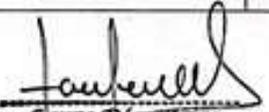
**Grado Académico del evaluador:** Magister en Gestión de los Servicios de Salud

**Título Profesional:** Tecnólogo Médico

**Lugar y Fecha:** Trujillo, 11/10/2022

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
			X	

  
**Laura Díaz Arias**  
C.T.M.P. 11396  
Mg. Gestión de los Servicios de Salud  
TECNÓLOGO MÉDICO  
DNI: 41616128

**VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**EXPERTO Nº 3**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. **Apellidos y Nombres del Informante:** Casimiro Reyes, Romelia Sujey
- 1.2. **Institución donde Labora:** Hospital Alta Complejidad Virgen De La Puerta
- 1.3. **Título de la Investigación:** “Relación entre Comunicación Asertiva Y Cultura Organizacional En Usuarios Internos De Patología Clínica. Hospital Essalud Nivel III-1. Trujillo 2023”
- 1.4. **Nombre del Instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario que mide la Comunicación Asertiva y Cultura Organizacional
- 1.5 **Aspectos de evaluación:**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Nº 01: Comunicación Asertiva		1. ¿Cuándo converso con un colega o compañero de trabajo mantengo el contacto visual?	X		X		X		X		
		2. ¿Trato que exista comodidad durante el diálogo mientras mantengo contacto visual con mis compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
		3. ¿Para establecer diálogo con un compañero o colega en el trabajo procuro estar a la misma altura?	X		X		X		X		
		4. ¿Evito barreras de espacio en la comunicación con mis compañeros o colegas de trabajo?	X		X		X		X		
		5. ¿Utilizo las manos o mi cuerpo para acompañar mis mensajes?	X		X		X		X		
		6. ¿Mis compañeros de trabajo y/o colegas comprenden los gestos de mi rostro cuando dialogo con ellos?	X		X		X		X		
		7. ¿Asumo distintas posturas colaborativas o de cooperación para apoyar a mis compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
		8. ¿Durante las horas libres trato de establecer conversaciones armoniosas con mis compañeros o colegas de trabajo?	X		X		X		X		
		9. ¿Mi tono de voz facilita las relaciones interpersonales y grupales en el trabajo?	X		X		X		X		
		10. ¿Mi tono de voz facilita actividades técnico profesionales que se desarrollan en el trabajo?	X		X		X		X		
		11. ¿Vocalizo y gesticulo cada palabra en mis diálogos?	X		X		X		X		
		12. ¿Mi comunicación verbal es pausada y fluida?	X		X		X		X		
		13. ¿Mi tono de voz es el adecuado para captar la atención de mis colegas y/o compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
		14. ¿Mientras me comunico mis compañeros o colegas en el trabajo mantengo la atención e interés en las labores institucionales?	X		X		X		X		
		15. ¿En mis diálogos uso ejemplos sencillos para que se me entienda mejor lo que quiero decir?	X		X		X		X		

Variable N° 02: Cultura Organizacional		16. ¿Mi voz cambia según la intención del mensaje que llevo a mis colegas o compañeros de trabajo?	X		X		X		X	
		17. ¿Utilizo frases de cortesía para establecer comunicación con mis colegas o compañeros de trabajo (por favor, disculpe usted, fuera tan gentil, con su permiso)?	X		X		X		X	
		18. ¿Llamo siempre a mis colegas o compañeros de trabajo por su nombre?	X		X		X		X	
		19. ¿Utilizo un lenguaje claro y sencillo para mis colegas o compañeros de trabajo?	X		X		X		X	
		20. ¿Utilizo frases cortas de dos acciones al máximo para motivar a mi grupo y/o compañeros de trabajo?	X		X		X		X	
		21. ¿Mantengo la comunicación con mis colegas o compañeros de trabajo centrada al tema en cuestión?	X		X		X		X	
		22. ¿Utilizo ejemplos que nacen de la experiencia o realidad del colegas o compañeros de trabajo?	X		X		X		X	
	1. Valores y Creencias	1. ¿Es importante para la institución buscar constantemente la innovación en nuestra labor diaria?	X		X		X		X	
		2. ¿Fomentamos siempre el trabajo en equipo?	X		X		X		X	
		3. ¿Todos nos respetamos al realizar alguna actividad?	X		X		X		X	
		4. ¿No existe discriminación alguna en nuestra institución, ni por ideas, religión, profesión o labor?	X		X		X		X	
		5. ¿Los intereses institucionales son los que rigen la vida laboral y no los intereses personales?	X		X		X		X	
	2. Clima Organizacional	6. ¿Se promueve siempre el desarrollo y progreso personal y grupal?	X		X		X		X	
		7. ¿Siempre se promueve la cooperación y colaboración en las labores diarias?	X		X		X		X	
		8. ¿El ambiente laboral siempre es propicio para el desarrollo de las actividades?	X		X		X		X	
		9. ¿El trato que se recibe de los compañeros siempre es cordial y amable?	X		X		X		X	
		10. ¿Las relaciones interpersonales se guían siempre por el interés común?	X		X		X		X	
	3. Normas	11. ¿Las normas de comportamiento en la institución son claras y justas?	X		X		X		X	
		12. ¿En la institución hay normas respecto a la presentación personal de los trabajadores?	X		X		X		X	
		13. ¿El dialogo es la herramienta para hacer respetar las normas en la institución?	X		X		X		X	
		14. ¿Las normas y protocolos son exigidos por parte de su jefe de manera unánime para todos los trabajadores?	X		X		X		X	
	4. Símbolos	15. ¿La institución celebra fechas especiales como el día del Tecnólogo Medico, Técnico en laboratorio, ¿etc.?	X		X		X		X	
16. ¿La institución incentiva el buen desempeño laboral a través de condecoraciones, diplomas, reconocimientos, etc.?		X		X		X		X		
17. ¿Usted reconoce el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la institución?		X		X		X		X		
18. ¿La institución se identifica por que busca siempre prestar servicios de calidad humana?		X		X		X		X		
5. Filosofía	19. ¿La institución se identifica con la filosofía de trabajo práctica, empática y de desarrollo permanente en el campo técnico profesional?	X		X		X		X		
	20. ¿La institución promueve siempre el desarrollo individual, profesional y familiar en todos sus trabajadores?	X		X		X		X		
	21. ¿La institución busca que su trabajo sea coherente con el interés de sus usuarios?	X		X		X		X		
	22. ¿Al haber una vacante, la institución toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?	X		x		x		x		

## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre comunicación asertiva y cultura organizacional.

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Usuarios internos de Patología Clínica. Hospital Essalud nivel III-1. Trujillo 2022

**Apellidos y nombres del evaluador:** Reyes Alfaro, Wilder Adamir

**Grado Académico del evaluador:** Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

**Título Profesional:** Tecnólogo Médico

**Lugar y Fecha:** Trujillo, 12/10/2022

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				x

  
Lic. W. M. Wilder Reyes Alfaro  
Esp. Lab. Clínico y Anatómopatológico  
CTMP: 8839

  
H.S.P.C. Hospital de la Paz  
DNI: 19089459

**ANEXO N° 5**

**ESTUDIO PILOTO  
ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA**

**A. Base de datos**

	Ítems																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5
5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
8	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5
9	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3
10	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3
12	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3
18	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3

**B. Estadísticas de fiabilidad**

	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	
Alfa de Cronbach		N de elementos
,946	,963	22

### C. Estadísticas de elemento

		Media	Desviación estándar	N
1	¿Cuándo converso con un colega o compañero de trabajo mantengo el contacto visual?	3,28	,669	18
2	¿Trato que exista comodidad durante el diálogo mientras mantengo contacto visual con mis compañeros de trabajo?	3,17	,383	18
3	¿Para establecer diálogo con un compañero o colega en el trabajo procuro estar a la misma altura?	3,56	,616	18
4	¿Evito barreras de espacio en la comunicación con mis compañeros o colegas de trabajo?	3,22	,428	18
5	¿Utilizo las manos o mi cuerpo para acompañar mis mensajes?	3,56	,616	18
6	¿Mis compañeros de trabajo y/o colegas comprenden los gestos de mi rostro cuando dialogo con ellos?	3,22	,548	18
7	¿Asumo distintas posturas colaborativas o de cooperación para apoyar a mis compañeros de trabajo?	3,22	,428	18
8	¿Durante las horas libres trato de establecer conversaciones armoniosas con mis compañeros o colegas de trabajo?	3,61	,698	18
9	¿Mi tono de voz facilita las relaciones interpersonales y grupales en el trabajo?	3,39	,778	18
10	¿Mi tono de voz facilita actividades técnico profesionales que se desarrollan en el trabajo?	3,22	,428	18
11	¿Vocalizo y gesticulo cada palabra en mis diálogos?	3,17	,383	18
12	¿Mi comunicación verbal es pausada y fluida?	3,39	,698	18
13	¿Mi tono de voz es el adecuado para captar la atención de mis colegas y/o compañeros de trabajo?	3,50	,618	18
14	¿Mientras me comunico mis compañeros o colegas en el trabajo mantengo la atención e interés en las labores institucionales?	3,22	,428	18
15	¿En mis diálogos uso ejemplos sencillos para que se me entienda mejor lo que quiero decir?	3,28	,669	18
16	¿Mi voz cambia según la intención del mensaje que llevo a mis colegas o compañeros de trabajo?	3,22	,428	18
17	¿Utilizo frases de cortesía para establecer comunicación con mis colegas o compañeros de trabajo (por favor, disculpe usted, fuera tan gentil, con su permiso)?	3,50	,618	18

18	¿Llamo siempre a mis colegas o compañeros de trabajo por su nombre?	3,83	,924	18
19	¿Utilizo un lenguaje claro y sencillo para mis colegas o compañeros de trabajo?	3,22	,548	18
20	¿Utilizo frases cortas de dos acciones al máximo para motivar a mi grupo y/o compañeros de trabajo?	3,22	,428	18
21	¿Mantengo la comunicación con mis colegas o compañeros de trabajo centrada al tema en cuestión?	3,78	,943	18
22	¿Utilizo ejemplos que nacen de la experiencia o realidad del colegas o compañeros de trabajo?	3,44	,784	18

#### D. Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mín.	Máx.	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,374	3,167	3,833	,667	1,211	,039	22
Varianzas de elemento	,379	,147	,889	,742	6,044	,046	22
Correlaciones entre elementos	,544	-,318	1,000	1,318	-3,146	,086	22

#### E. Estadísticas de total de elemento

Elementos	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	70,94	77,350	,722	,943
2	71,06	80,997	,747	,944
3	70,67	79,059	,627	,944
4	71,00	79,059	,928	,942
5	70,67	79,059	,627	,944
6	71,00	78,471	,775	,942
7	71,00	79,059	,928	,942
8	70,61	78,605	,583	,945
9	70,83	75,912	,722	,943
10	71,00	79,059	,928	,942
11	71,06	80,291	,853	,943
12	70,83	76,500	,763	,942
13	70,72	81,036	,439	,947

14	71,00	79,059	,928	,942
15	70,94	75,938	,850	,941
16	71,00	79,059	,928	,942
17	70,72	81,036	,439	,947
18	70,39	79,193	,381	,951
19	71,00	78,471	,775	,942
20	71,00	79,059	,928	,942
21	70,44	80,497	,291	,953
22	70,78	77,595	,586	,945

#### F. Estadísticas de Escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
74,22	86,301	9,290	22

#### G. Coeficiente de correlación intraclase

	Correlación intraclase <sup>b</sup>	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	Sig
Medidas únicas	,445 <sup>a</sup>	,296	,652	18,622	17	357	,000
Medidas promedio	,946 <sup>c</sup>	,903	,976	18,622	17	357	,000

Modelo de efectos combinados bidireccionales donde los efectos de personas son aleatorios y los efectos de medidas son fijos.

- El estimador es el mismo, esté presente o no el efecto de interacción.
- Coeficientes de correlaciones entre clases del tipo C utilizando una definición de coherencia. La varianza de medida intermedia se excluye de la varianza del denominador.
- Esta estimación se calcula suponiendo que el efecto de interacción está ausente, porque de lo contrario no se puede estimar.

**ANEXO N° 6:**

**ESTUDIO PILOTO  
ENCUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL**

**A. Base de datos**

	Valores y creencias					Clima organizacional					Normas				Símbolos				Filosofía				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
7	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

**B. Estadísticas de fiabilidad**

	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Cultura Organizacional	,976	,979	22

Valores y creencias	,936	,942	5
Clima organizacional	,930	,940	5
Normas	,939	,962	4
Símbolos	,903	,907	4
Filosofía	,806	,831	4

### C. Estadísticas de elementos

	<b>VALORES Y CREENCIAS</b>	Media	Desviación estándar	N
1	¿Es importante para la institución buscar constantemente la innovación en nuestra labor diaria?	3,33	,686	18
2	¿Fomentamos siempre el trabajo en equipo?	3,28	,461	18
3	¿Todos nos respetamos al realizar alguna actividad?	3,28	,461	18
4	¿No existe discriminación alguna en nuestra institución, ni por ideas, religión, profesión o labor?	3,33	,594	18
5	¿Los intereses institucionales son los que rigen la vida laboral y no los intereses personales?	3,33	,594	18
	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>			
6	¿Se promueve siempre el desarrollo y progreso personal y grupal?	3,39	,698	18
7	¿Siempre se promueve la cooperación y colaboración en las labores diarias?	3,44	,705	18
8	¿El ambiente laboral siempre es propicio para el desarrollo de las actividades?	3,33	,594	18
9	¿El trato que se recibe de los compañeros siempre es cordial y amable?	3,39	,698	18
10	¿Las relaciones interpersonales se guían siempre por el interés común?	3,22	,428	18
	<b>NORMAS</b>			
11	¿Las normas de comportamiento en la institución son claras y justas?	3,28	,461	18
12	¿En la institución hay normas respecto a la presentación personal de los trabajadores?	3,44	,784	18
13	¿El dialogo es la herramienta para hacer respetar las normas en la institución?	3,22	,428	18
14	¿Las normas y protocolos son exigidos por parte de su jefe de manera unánime para todos los trabajadores?	3,28	,575	18
	<b>SIMBOLOS</b>			
15	¿La institución celebra fechas especiales como el día del Tecnólogo Médico, Técnico en laboratorio, ¿etc.?	3,39	,698	18
16	¿La institución incentiva el buen desempeño laboral a través de condecoraciones, diplomas, reconocimientos, etc.?	3,33	,594	18





Clima organizacional	,930 <sup>c</sup>	,861	,970	14,220	17	68	,00 0
Normas	,939 <sup>c</sup>	,876	,975	16,524	17	51	,00 0
Símbolos	,903 <sup>c</sup>	,801	,960	10,299	17	51	,00 0
Filosofía	,806 <sup>c</sup>	,602	,919	5,150	17	51	,00 0

Modelo de efectos combinados bidireccionales donde los efectos de personas son aleatorios y los efectos de medidas son fijos.

- a. El estimador es el mismo, esté presente o no el efecto de interacción.
- b. Coeficientes de correlaciones entre clases del tipo C utilizando una definición de coherencia. La varianza de medida intermedia se excluye de la varianza del denominador.
- c. Esta estimación se calcula suponiendo que el efecto de interacción está ausente, porque de lo contrario no se puede estimar.

## ANEXO N° 7

### BASE DE DATOS DEL ESTUDIO

**Title:** Relación entre la comunicación asertiva y cultura organizacional en usuarios internos de patología Clínica. Hospital EsSalud nivel III-1. Trujillo 2022.

**Variable albel:**

V1/ Comunicación asertiva

V2/ Cultura organizacional

V3/ Valores y Creencias

V4/ Clima organizacional

V5/ Normas

V6/ Símbolos

V7/ Filosofía

**Value Labels:**

V1/ 1 'Malo' 2 'Regular' 3 'Bueno'

V2/ 1 'Malo' 2 'Regular' 3 'Bueno'

V3/ 1 'Malo' 2 'Regular' 3 'Bueno'

V4/ 1 'Malo' 2 'Regular' 3 'Bueno'

V5/ 1 'Malo' 2 'Regular' 3 'Bueno'

V6/ 1 'Malo' 2 'Regular' 3 'Bueno'

V7/ 1 'Malo' 2 'Regular' 3 'Bueno'

**Begin Data**

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7
1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2
4	2	2	2	2	3	3	2
5	3	3	3	2	2	3	3
6	2	2	2	3	1	3	2
7	2	2	3	2	2	3	2
8	3	3	3	3	3	3	2
9	3	3	3	3	3	3	2

10	2	3	3	3	3	3	3
11	1	2	3	3	1	1	1
12	2	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	2
14	3	3	3	3	3	3	2
15	2	2	2	2	2	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	2
18	2	2	2	2	2	2	2
19	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	2
21	2	2	2	2	2	3	2
22	2	2	2	2	2	3	2
23	3	3	3	3	3	3	2
24	2	2	2	2	3	3	2
25	3	3	3	2	2	2	3
26	2	2	3	3	1	2	1
27	2	2	3	2	2	2	2
28	2	2	3	3	3	2	2
29	2	2	2	2	2	3	2
39	2	3	3	3	3	2	3
31	3	3	3	3	3	3	3
32	2	3	3	3	3	3	2
33	2	2	3	2	2	3	3
34	3	3	3	3	3	2	3
35	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	2	3
37	2	3	3	3	2	1	2
38	3	3	3	3	3	3	3
39	2	3	3	3	2	2	2
40	2	2	2	2	2	2	2
41	1	1	1	1	1	1	1
42	3	1	2	1	3	3	3

43	3	3	2	3	3	3	3
44	3	3	2	3	3	3	3
45	2	2	2	2	3	2	3
46	2	2	2	2	2	2	2
47	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3
49	2	3	3	2	3	3	3
50	2	2	2	1	3	3	2
51	2	3	3	3	3	3	2
52	2	3	2	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3
54	2	3	2	3	3	3	3
55	3	3	2	3	3	3	3
56	2	2	2	2	3	3	2
57	3	3	3	2	2	3	3
58	2	2	3	1	1	3	2
59	2	2	3	2	2	3	2
60	3	3	3	3	3	3	2
61	2	2	2	2	2	3	2
62	2	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3
64	2	2	2	2	3	3	2

End Data.

## ANEXO N° 8

# AUTORIZACIÓN DE INSTITUCIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

**RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD  
OFICINA DE CAPACITACION, INVESTIGACION Y DOCENCIA  
COMITÉ DE INVESTIGACIÓN Y ÉTICA**

PI N° 98 CIYE- O.C.I.Y D-RALL-ESSALUD-2023

### CONSTANCIA N° 99

El presidente del Comité de Investigación de la Red Asistencial La Libertad – ESSALUD, ha aprobado el Proyecto de Investigación Titulado:

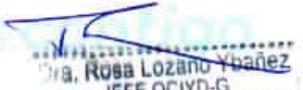
**"COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN  
USUARIOS INTERNOS DE PATOLOGÍA CLÍNICA. HOSPITAL ESSALUD  
III-1. TRUJILLO 2022"**

### **CASIMIRO REYES, ROMELIA SUJEY**

Al finalizar el desarrollo de su proyecto deberá alcanzar un ejemplar del trabajo desarrollado vía virtual al email (capacitacionrall@gmail.com), según Directiva N° 04-IETSI-ESSALUD-2016, a la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia - GRALL, caso contrario la información del Trabajo de Investigación no será avalada por ESSALUD.

Trujillo, 24 de julio del 2023

  
.....  
**Dr. Andrés Sánchez Reyna**  
PRESIDENTE  
Comité de Investigación  
Red Asistencial La Libertad  


  
.....  
**Dra. Rosa Lozano Ybañez**  
JEFE OCID-G  
RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD  


NIT: 9070-2023-2357