



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación asertiva y clima organizacional en el
personal del centro de salud de san Cristóbal –
Huancavelica año 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. CCANTO APACLLA Rocio Roxana

Br. AGUIRRE SEGURA Valerio Eleazar

ASESOR:

Dr. PALOMINO TORRES Edgardo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de la salud

PERÚ 2018

JURADOS

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA:

Este trabajo de investigación está dedicado a nuestras familias ya que son parte fundamental en nuestras vidas. Motor, motivo para seguir adelante y por su apoyo incondicional en todo momento de nuestras vidas.

Rocío y Valerio.

AGRADECIMIENTO

El trabajo actual de tesis se lo agradecemos a Dios porque hizo posible que lo culminemos.

Agradecemos profundamente a las personas que aportaron para la realización de este trabajo de investigación.

A nuestras familias, a los catedráticos que hicieron viable nuestra preparación asimismo a los amigos, compañeros de estudio por el apoyo brindado.

Al Dr. Edgardo Félix Palomino Torres, por su apoyo incondicional y dedicación.

Por último, reconocemos a la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo por habernos dado los conocimientos necesarios para la realización de esta tesis.

Los autores.

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En acatamiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para lograr el Grado Académico de Magister en Gestión de los servicios de la salud, pongo a vuestra consideración la tesis titulada: “Comunicación asertiva y clima organizacional en el personal del centro de salud de san Cristóbal – Huancavelica año 2018.”, el mismo que ha sido ejecutado con la finalidad de determinar la comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018., donde observamos y creemos que será de utilidad para mejorar la comunicación asertiva y por ende lograr el clima Organizacional laboral del trabajador del centro de salud buscando el compromiso con la entidad y buen desempeño laboral de los trabajadores que permitirá brindar una asistencia de calidad al usuario.

Los autores.

INDICE

CARATULA.....	i
PAGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE JURADA.....	v
PRESENTACION.....	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCION.....	13
1.1. Realidad Problematima:.....	13
1.2. Trabajos previos:	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	22
1.4.1 General:.....	22
1.4.2 Específicos:	23
1.5. Justificación del estudio.....	23
1.6. Hipótesis.....	24
1.6.1. General.....	24
1.6.2. Especificos.....	24
1.7 Objetivos:	24
1.7.1. General:.....	24
1.7.2. Específicos	24
II.MARCO METODOLÓGICO:	25
2.1. Diseño de investigación.....	25
2.2. Variables, operacionalización.....	25
2.2.1. Variable (1):	25

Variable (2):	26
2.2.2.Operacionalización de variables	26
2.3. Población y muestra:	27
2.3.1. Población:.....	27
2.3.2. Muestra:	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
2.4.1. Técnicas:	28
2.4.2. Instrumentos:.....	28
2.4.3. Validez y confiabilidad.....	28
2.5. Métodos de análisis de datos	28
2.6. Aspectos éticos.....	28
III.RESULTADOS:	29
3.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	30
3.2. RESULTADOS INFERENCIALES	36
3.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	40
IV.DISCUSIÓN	43
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES:	49
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	50
ANEXOS.....	52

INDICE DE TABLAS

Tabla N°01: Resultados de la comunicación asertiva.

.

Tabla N°02: Resultados de las dimensiones de la atención de comunicación asertiva.

Tabla N°03: resultados del perfil de la comunicación asertiva.

Tabla N°04: Resultados del clima organizacional.

Tabla N°05: Resultados de las dimensiones satisfacción del usuario externo.

Tabla N°06: Resultados del perfil del clima organizacional.

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°01: Diagrama de la comunicación asertiva.

.

Gráfico N°02: Diagrama de las dimensiones de la comunicación asertiva.

Gráfico N°03: Diagrama del perfil de la atención de calidad a los usuarios externos.

Gráfico N°04: Diagrama del clima organizacional.

Gráfico N°05: Diagrama de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo.

Gráfico N°06: Diagrama del perfil del clima organizacional.

Gráfico N°07: Diagrama de la distribución de puntuaciones de la atención de calidad.

Gráfico N°08: Diagrama de la distribución de puntuaciones del clima organizacional.

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.; en cuanto al diseño de investigación fue una investigación no experimental de tipo descriptivo – correlacional. La población conformaron todo el personal del centro de salud de San Cristóbal de Huancavelica, la muestra lo conformaron 44 trabajadores, como técnica se utilizó el cuestionario de encuesta; se elaboraron dos instrumentos de medición para medir las variables las mismas que estaban constituidas cada una por enunciados que abarcaban las dimensiones de las variables y fueron construidas en base a la metodología de la escala de cinco puntos de Likert. Los resultados obtenidos muestran que se han encontrado evidencias para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, pues la estadística de correlación obtenida fue 0,871 que se tipifica como una *correlación positiva considerable*, la probabilidad asociada es $P(t > 11) = 0,0 < 0,05$ por lo que dicha correlación es significativa, con lo cual la conclusión general afirma la existencia de una relación positiva y significativa entre la *comunicación asertiva* y el *clima organizacional* en el personal del Centro de Salud San Cristóbal Huancavelica año 2018; con un 95% de confianza.

Palabras claves: comunicación asertiva, clima organizacional y personal.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the assertive communication and organizational climate in the personnel of the San Cristóbal Health Center - Huancavelica 2018; as for the typology it was a non-experimental research; the general design of the research was the non-experimental - correlational; the general method that guided the research process was the scientific one that evidently corresponds to the quantitative paradigm of research. The population was made up of workers from the health center of San Cristóbal de Huancavelica, the sample was made up of 44 workers, as a technique the survey questionnaire was used; two measurement instruments were developed to measure the variables, each of which were made up of statements that covered the dimensions of the variables and were constructed based on the methodology of the Likert five-point scale. The results obtained show that evidence has been found to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis, since the correlation statistic obtained was 0.871 which is typified as a considerable positive correlation, the associated probability is $P(t > 11) = 0.0 < 0.05$, so that this correlation is significant, with which the general conclusion affirms the existence of a positive and significant relationship between assertive communication and the organizational climate in the personnel of the San Cristóbal Huancavelica Health Center in 2018, with 95% confidence.

Keywords: assertive communication, organizational and personal climate.

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1 Realidad problemática

Se sabe mundialmente que la forma de comunicarse es el propósito de interrelacionarse de todo ser humano, a través de esta acción se comunican ideas, los estados anímicos de las personas que permiten el avance permanente de las personas, entre las diferentes actores organizacionales.

Al igualar el valor de la forma de comunicarse asertivamente y clima organizacional, facilita al jefe de una entidad ya sea pública o privada acercarse de manera positiva y efectiva a su personal haciendo que potencialice las habilidades y destrezas del individuo, facilitando mejorar los procesos en su centro laboral u trabajo. Además explicaremos que la comunicación asertividad favorece el incremento del trabajo en toda empresa siendo un pilare fundamentales e irremplazables para el funcionamiento y/o engranaje adecuado en cualquier entidad o centro de trabajo. Cabe resaltar que una comunicación comunicación asertada es un componente determinante en el rendimiento de una organización. (Yancy, 2011)

El clima organizacional en cambio tiene una supremacía directa, debido a que las percepciones de los individuos establecen sustancialmente las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización (Salud, 2009).

En el Centro de Salud de San Cristóbal se ha observado que el trabajo que realizan algunos jefes inmediatos para manejar conflictos no es bueno. Existe una mala comunicación entre algunos trabajadores. Algunos jefes inmediatos no se interesan por crear un ambiente laboral adecuado. Algunos de los trabajadores no se encuentran comprometidos con el trabajo del establecimiento de salud.

Ante esta problemática se ha planteado la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera se relaciona la comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018?

1.2 Trabajos previos

1.2.1 ANTECEDENTE INTERNACIONAL

Yancy L. (2011), ejecuto la investigación: *Comunicación asertiva y planificación del docente*. Universidad del Zulia. El objetivo fue establecer la concordancia existente en la comunicación asertiva y la planificación del docente en la Unidad Educativa Nacional Básica Profesor Armando Colina, así como la generación de lineamientos teóricos que estimulen la relación entre la comunicación asertiva y la planificación. El tipo de estudio fue descriptivo con un esquema no experimental, la muestra lo conformaron 35 docentes. La técnica fue el cuestionario. Se consideró la validez de contenido de expertos y para la confiabilidad el uso del coeficiente de Cronbach, logrando un índice de 0.85 para el instrumento. Los resultados ilustran que no existe un respeto sólido de la posición que asumen los docentes en su proceso de comunicación,

también al identificar los tipos de Comunicación Asertiva no se identificó una guía único y fortalecido para el caso específico para valorar la matriz de estudio situacional de la Planificación del Docente utilizada. Asimismo, en cuanto a los procesos que se relacionan con la detección de potencialidades por parte del gerente, no se cumplen de manera regular. Por otro lado, relacionado con la descripción de las estrategias para el desarrollo de la Comunicación Asertiva en la Planificación, en ocasiones muy esporádicas se estimula el logro de las metas a través de la interacción con los docentes, así mismo la posibilidad de que los gerentes permitan dar oportunidades a los docentes y participar en la toma de decisiones, lo cual expresa que esta responsabilidad está centrada en ellos. En cuanto a la relación entre la comunicación asertiva y la planificación del docente se determinó que la comunicación asertiva está afectando la planificación del docente en la institución educativa investigada, debido a la alta relación que estas poseen.

Corrales, A.; Quijano, N. y Góngora, E. (2017). En su investigación titulado. *Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas*. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. Enseñanza e Investigación en Psicología. Universidad Autónoma de Yucatán. México. El objetivo fue sugerir alternativas de convivencia en los alumnos que permitan poner en práctica habilidades para relacionarse positivamente con su entorno. Se trabajaron las habilidades de empatía y comunicación asertiva. De igual manera, se trabajó la variable relativa al seguimiento de normas debido a las demandas y necesidades expuestas por la institución. Los participantes fueron 37 adolescentes de entre 13 y 16 años de edad del segundo año de una secundaria ubicada en la ciudad de Mérida, Yucatán (México). Se utilizó un diseño pre-post para la evaluación del programa. Los resultados contienen una comparación entre las fases diagnósticas y de intervención, en la cual se puede observar una disminución de ciertas conductas no deseables y el incremento de algunas deseables.

1.2.1.2 ANTECEDENTE NACIONAL

Ramírez J. (2016), desarrollo en su investigación: *Los talleres de asertividad y el mejoramiento del clima organizacional con enfoque humanístico-cognitivo, en la I.E n° 1733 – mi mundo maravilloso*. Universidad Nacional de Trujillo. Esta investigación tuvo como propósito demostrar de qué manera el desarrollo de talleres asertivos basada en el enfoque cognitivo-humanista influye en el mejoramiento del Clima Organizacional de la Institución Educativa No 1733 “Mi Mundo Maravilloso” de Trujillo. La población estuvo constituida por todos los agentes educativos (directivos, personal docente, personal administrativo y de servicio, así como los practicantes), que en total fueron diecisiete (17). La metodología que se utilizó fue pre experimental por el tamaño de la muestra, de manera que se formó un solo grupo con pre y post test, con una metodología activa en la que se practicó la observación y el diálogo como medios para promover la comunicación y la interacción entre todos los participantes, anteriormente, durante y al final de cada taller, así como en los espacios entre taller y taller. Con los resultados logrados se llegó a concluir que los talleres asertivos que se desarrollaron han permitido mejorar el clima institucional, pues se aprecia mejor disposición para el trabajo, identificación con la institución, mayor nivel de responsabilidad, libertad y autonomía para el trabajo, así como una comunicación más abierta y democrática para recibir y dar opiniones con el fin de mejorar el trabajo e iniciándose de manera positiva el reconocimiento al trabajo, al esfuerzo y a los aportes que se dan.

Rivera, I. (2015). El desarrollo de este estudio de *influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico en el Hospital “FELIX MAYORCA SOTO” de Tarma 2015*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú. Tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico en el Hospital “FELIX MAYORCA

SOTO” de Tarma 2015. El método fue cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal; la población estuvo conformada por 30 trabajadores asistenciales. La técnica de recolección fue de encuesta mediante el instrumento tipo cuestionario. Los resultados fueron que existe asociación y por tanto influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral situación que se determinó con un 70% favorablemente acerca de su clima organizacional siendo el puntaje promedio total de 168.73 puntos de una escala de 250 puntos, asimismo satisfechos laboralmente evidenciados por un puntaje pro medio total de 112.67 puntos de una escala de 180 puntos, con la prueba exacta de Fisher las diferencias observadas son significativas ($p=0.012$). Con esto, se rechaza la hipótesis nula H_0 de que no existe asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

2.2.1.3 ANTECEDENTE LOCAL

Huamán G. & Ramos J. (2016), trabajo en su investigación: *clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud adscrito al centro de salud Ascensión Huancavelica - 2015*. Objetivo. Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión - Huancavelica, 2015. Metodología. Tipo de investigación según la intervención del investigador observacional (no experimental), nivel de investigación correlacional, diseño no experimental transversal correlacional. La población estuvo conformado por 63 trabajadores. Los instrumentos de recolección de datos fueron: Escala de clima organizacional y satisfacción laboral. Resultados. Si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral ya que en la prueba de hipótesis, el Coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0,274 y el un P valor fue 0,030 y siendo este valor $> 0,025$, entonces se acepta la hipótesis de investigación. Al respecto el 50,80% de trabajadores indicaron tener un clima organizacional regular y una satisfacción laboral alta, seguido del 49,2% que

presentaron un clima organizacional y una satisfacción laboral regular. En conclusión, se puede decir que en la actualidad el clima organizacional y la satisfacción laboral constituyen en un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizacionales.

1.3 Teorías relacionadas al tema

COMUNICACIÓN ASERTIVA

(Aguilar & Vargas, 2010) Según estos autores refieren que la asertividad significa que se dé un mejoramiento en la conducta entre las personas, presentándose un nivel de aceptación o negación a un nivel adecuado entre las personas. En cuanto a comunicación que podemos mostrar nuestras emociones de manera sincera, oportuna, clara y sencilla buscando un entendimiento entre las personas que nos rodean.

Realizar las acciones adecuadamente comunicándonos sinceramente entre las personas garantiza una aceptación de parte del grupo para el logro de nuestras metas y objetivos comunes en una empresa y facilita el incremento de confianza entre los trabajadores.

La comunicación dentro de una empresa está dirigida a realizar un trabajo en equipo relacionándose de manera respetuosa con conocimiento y aportes del trabajador quien realiza actividades dirigidas a fortalecer el trabajo encomendado y por ende a visualizarse en la institución como una generadora de calidad de la atención y satisfacción del usuario externo, siempre con el respeto que amerita las personas y respetando muchas veces su cultura, religión entre otros aspectos que caracteriza a un individuo.

(Perilla, s.f).

Al mejorar la comunicación dentro de toda institución se fortalece esta, ya que se contaría con el apoyo de los trabajadores cuando los jefes valoran como parte principal al trabajador y se les facilita los medios para mejorar como persona,

como familia y como sociedad alcanzando un incremento en la producción y mejora de los indicadores y producción de calidad de atención.

(Perilla, s.f).

El comunicarse adecuadamente establece mejorar los talentos que tiene cada trabajador y se evidencia en su actuar, aspectos que muchos jefes pasan por desapercibidos ya que en la mayoría los jefes solo ven a los trabajadores como una fuente de producir en la empresa, mas olvidan la valoración como seres humanos con defectos virtudes y actitudes que hay que mejorar brindándoseles un arma principal que es la comunicación entre jefes y trabajadores.

En una empresa se debe de iniciar una conversación de manera asertiva como premisa, informando de manera adecuada la forma del trabajo a realizar, en caso de errores plantear de manera práctica lo que se quiere obtener del trabajador, no olvidando realizar una comunicación eficaz y oportuna para evitar errores

(Aguilar & Vargas, 2010)

Estilos de Comunicación

En las relaciones interpersonales invariablemente existen tres maneras de enfrentar las relaciones interpersonales:

1. Pasividad o no – asertividad: Esta forma de declaración es adecuado de individuos que obvian exponer sus impresiones o ideologías por recelo a provocar, ser refutados o incomprensibles. Desestiman sus buenos acuerdos y necesidades dando valía preferente a los otros.
2. Agresividad: Este modo de comunicación es diferente a lo antes mencionado porque se especifica por la sobrevaloración de sentires y emociones únicas, excusando o inclusive repudiando el de los restantes.
3. Asertividad: Condición de comunicación sincera de las sentencias improcedentes, dándole el mismo valor que a las convenientes. Inicia del respeto hacia los demás y hacia uno propio, admitiendo que la actitud de los demás no tiene por qué concordar con la propia y así evitando los problemas; lo que se desea de forma franca, leal y consciente.

Comunicación asertiva como ventaja competitiva

Los cambios permanente y el avance de la ciencia y tecnología obligan al trabajador a mejorar sus aspectos técnicos y lograr productos de calidad en la empresa, muchas veces se les brinda la capacitación respectiva pero se espera obtener un resultado mejorado ya que la consigna de toda empresa es mejorar cada día mas y ser competitivos frente a otras y esto solo se lograra mejorando las habilidades y destrezas de los trabajadores, fortaleciendo el compromiso entre ambos.

El comunicarse entre jefes y trabajadores dentro de la empresa es determinante para mantener la estabilidad emocional entre ambos y alcanzar las metas como empresa y trabajadores y fortalecer el vínculo como seres humanos en los cuales unos saben la necesidad del otro y se diseña estrategias que van a favorecer a la empresa.

El comunicarse mutuamente genera un ambiente de confianza y es beneficioso tanto para la empresa como para los trabajadores, favoreciendo al cliente interno y externo y fortaleciendo a la empresa o institución frente a otras, por ende del trato, de la confianza, de la comunicación dependerá el futuro de toda empresa y garantizar su longevidad.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Aguilar, M. y Giraldo, J. (2006). Nos mencionan que el concepto de clima organizacional es un argumento que despierta interés de variados profesionales y disciplinas; a partir de su misma razón de ser en los contextos organizacionales reconocen la importancia de su estudio, en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto. Independientemente de la diversidad de definiciones que se han propuesto sobre clima organizacional, no siempre excluyentes entre sí, se considera que existe un significativo consenso en que el

Clima Organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una organización.

Brunet (2011) define que el clima organizacional está en función de las necesidades que la empresa puede satisfacer. Cabe destacar que en la documentación existente, las investigaciones sobre clima raramente se abordan según esta definición, ya que el hecho de considerar el clima organizacional como un atributo individual se vuelve sinónimo de opiniones personales de acuerdo a características personales y no a los factores organizacionales. Se hace evidente entonces, la dificultad de identificar el clima en función de opiniones personales e individuales, ya que si bien se toman en cuenta dichos juicios, se considera de mayor valor el análisis de la información general acerca de la percepción que se tiene del clima dentro de una empresa, que el análisis por separado de cada una de las diversas opiniones que resultan para tal caso.

Características del clima organizacional según Brunet (2011) El clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden construir su personalidad. Es incuestionable que el clima organizacional influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo, así como el clima atmosférico puede jugar un cierto papel en su forma de comportarse.

El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico. El clima dentro de una organización también puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc.

Características del concepto de clima organizacional:

- El clima organizacional es una clasificación individual de versátiles contextos.
- Los elementos que conforman el clima organizacional puede variar pero el clima organizacional no variara en nada porque en el fondo es lo mismo.

- Tiene el clima organizacional una relación de continuación pero no de representación permanente como la cultura, por ende se puede realizar cambios posteriormente de una intrusión específica.
- Las características determinan en la mayoría de las veces al clima organizacional como son las conductas, aptitudes, perspectivas de otras personas, acorde a la realidad sociológica y cultural de una determinada organización.
- Otra de las características es que el clima organizacional es algo externo a la persona o sujeto por consiguiente inverso que hace que se sienta como un agente que ayuda a su naturaleza.
- El clima es distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los humanos que efectúan una misma tarea.
- Es muy diferente el trabajo al clima organizacional debido a que el clima organizacional se puede visualizar de distintos modos en los humanos
- Las características del clima organizacional está establecido por la realidad externa percibido de este modo por el observador o el actor.
- Es complicado describir con palabras pero por medio de sus resultados es fácil de identificarlo.
- Asume efectos en la conducta.
- El clima organizacional determina directamente el comportamiento

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

- ¿De qué manera se relaciona la comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018?

1.4.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona la dimensión estilo de comunicación pasiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018?
- ¿De qué manera se relaciona la dimensión estilo de comunicación agresiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018?
- ¿De qué manera se relaciona la dimensión estilo de comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018?

1.5 Justificación del estudio

Se justificó este trabajo de comunicación asertiva y clima organizacional, describiendo que debería establecer como política institucional en un centro de trabajo, para evidenciar el deterioro o fortalecimiento de las relaciones interpersonales en un establecimiento de salud para y poder brindar las sugerencias del caso, dado que el trabajo con las personas como pacientes internos y externos va a facilitar el mejoramiento de la salud y mejorar la calidad de atención brindada por cada personal de salud, con énfasis en el logro de indicadores y atención oportuna y de calidad a la población y sobre todo el trabajo en equipo que debe realizarse para mejorar la salud en el ámbito de la jurisdicción La mayoría de personas que han ocupado la jefatura del centro de salud San Cristóbal, no favorecen a crear condiciones adecuadas para el progreso del clima organizacional entre los trabajadores de dicha institución.

En cuanto a la comunicación asertiva es escasa entre el personal que labora en dicha institución.

Por consiguiente hubo la necesidad de estudiar la relación que existe entre estas dos variables medirlas y tomar decisiones frente a los resultados obtenidos que contribuirán a la realización de otros trabajos de investigación de mayor profundidad teniendo punto de referencia esta investigación.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

- Evidenciar concordancia entre la comunicación asertiva y el trabajo laboral organizado en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.

1.6.2 Hipótesis Especificas

- Existe relación significativa entre la dimensión estilo de comunicación pasiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.
- Existe relación significativa entre la dimensión estilo de comunicación agresiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.
- Existe relación significativa entre la dimensión estilo de comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

- Determinar la comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

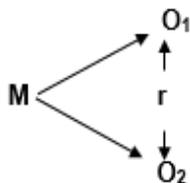
- Determinar de qué manera se relaciona la dimensión estilo de comunicación pasiva con el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.
- Determinar de qué manera se relaciona la dimensión estilo de comunicación agresiva con el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.
- Determinar de qué manera se relaciona la dimensión estilo de comunicación asertiva con el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.

CAPITULO II

MARCO METODOLOGICO

2.1 Diseño de investigación

Esta investigación fue no experimental de tipo descriptivo – correlacional y de corte transversal o transaccional porque la recolección de los datos sucedió en un solo momento del tiempo. (Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. 2014).



Dónde:

M = Muestra

O1 = Variable 1: Comunicación asertiva

O2 = Variable 2: Clima organizacional

r = Relación de las variables de estudio

2.2 Variables, operacionalización.

2.2.1 Variables

Variable (1):

“Comunicación asertiva”

Variable (2):

"Clima organizacional"

2.2.2 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional		Escala de medición
		Dimensiones	indicadores	
Variable (1) "Comunicación asertiva"	La comunicación asertiva es aquella comunicación en la que está presente un adecuado equilibrio entre la agresividad en un extremo y la no afirmatividad en el otro.	D ₁ estilo de comunicación pasiva	<ul style="list-style-type: none"> - La falta de manifestar sentimientos o pensamientos. - Temor a ser rechazados. - Dar un valor superior a las opiniones de los demás. 	Ordinal
		D ₂ estilo de comunicación agresiva	<ul style="list-style-type: none"> - Desprecio o falta de aceptación a las ideas de los demás. - Falta de comunicación con las personas; al imponer sus propias ideas . 	
		D ₃ estilo de comunicación asertiva	<ul style="list-style-type: none"> - Manifestación de sus ideas y sentimientos, sin hacer menos a los demás. 	

			<ul style="list-style-type: none"> - Expresar de forma directa, abierta y honesta sus ideas ante los demás. 	
Variable (1) "Clima Organizacional"	<p>Es el conjunto de percepciones subjetivas y socialmente compartidas que tienen los trabajadores de las características de la organización y el ambiente de trabajo, destacando la percepción de atributos en tres niveles: individual, interpersonal y organizacional. Estas percepciones influyen en el comportamiento y el desempeño del trabajador en la organización (Platán & Flores, 2013).</p>	D ₁ Sistema individual	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción de los trabajadores - Autonomía en el trabajo 	Ordinal
		D ₂ Sistema interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones sociales entre los miembros de la organización - Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo. 	
		D ₃ Sistema organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Consideración de directivos - Beneficios y recompensas - Motivación y esfuerzo - Liderazgo de directivos 	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población:

La población de la investigación fue condescendida por el personal que labora en el Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018, nombrados y contratados, siendo en total 44 trabajadores.

Nº	Cargos directivos	Cantidad
----	-------------------	----------

01	Nombrados	34
02	Contratados CAS	10
Total		44

2.3.2 Muestra:

La reciente investigación se trabajara con un nivel de confiabilidad del 95% y un nivel de significancia de 5%.

La muestra fue de 44 trabajadores.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas

En la presente investigación se recurrió a la técnica de encuesta.

2.4.2 Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario de encuesta.

2.4.3 Validez y confiabilidad

Se realizó mediante el instrumento cuestionario de encuesta y por jueces o expertos.

2.5 Métodos de análisis de datos

Se utilizó el Software SPSS Versión 25.0, para procesar la información relacionada a la variable y dimensiones, materia de investigación. Se presentaron las tablas de frecuencias, los gráficos de barras y la interpretación respectivas. Para la prueba de hipótesis y para determinar la correlación entre la comunicación asertiva y clima organizacional se recurrió al r de Pearson.

2.6 Aspectos éticos

- ✓ Se realizó la autorización necesaria a la entidad pertinente.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

En esta sección se expone los resultados estadísticos de la investigación, para lo cual tendremos en cuenta en primer lugar el nivel de medición de las variables en estudio y en segundo lugar el diseño de la investigación. Concordando con Hernández (2014) si la elaboración del instrumento de medición fue en base a la escala de Likert, entonces las variables se tipifican como ordinales, pero como lo manifiesta el autor frecuentemente estos datos para su procesamiento asumen un nivel de medición de escala; esta fundamentalmente para la elección de la estadística para el cumplimiento de los objetivos de investigación. En segundo lugar se tiene en cuenta el diseño de la investigación, puesto que esta orienta el proceso de medición de las variables y la forma como se deben presentar los resultados de la investigación.

En cuanto a la estadística descriptiva, se utilizó las tablas de frecuencia simple y de doble entrada, los diagramas de barras y de pilas, medidas de tendencia central como la media, medidas de dispersión como la desviación estándar y los valores extremos, como medidas de posición fundamentalmente la mediana.

Para la parte inferencial se ha utilizado la estadística de correlación “r” de Pearson por tener mejores propiedades en cuanto a las estimaciones y finalmente el esquema clásico de Karl Pearson para la verificación de la significancia de las hipótesis de investigación mediante la estadística “t” de Student. Como herramienta de apoyo se han utilizado los programas estadísticos IBM SPSS versión 25 y el Lenguaje de Programación Estadístico R 3.5.

3.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

3.1.1 RESULTADOS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Tabla 1. Resultados de la comunicación asertiva.

Comunicación asertiva	f	%
Muy desfavorable	3	6,8
Desfavorable	9	20,5
Favorable	24	54,5
Muy favorable	8	18,2
Total	44	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

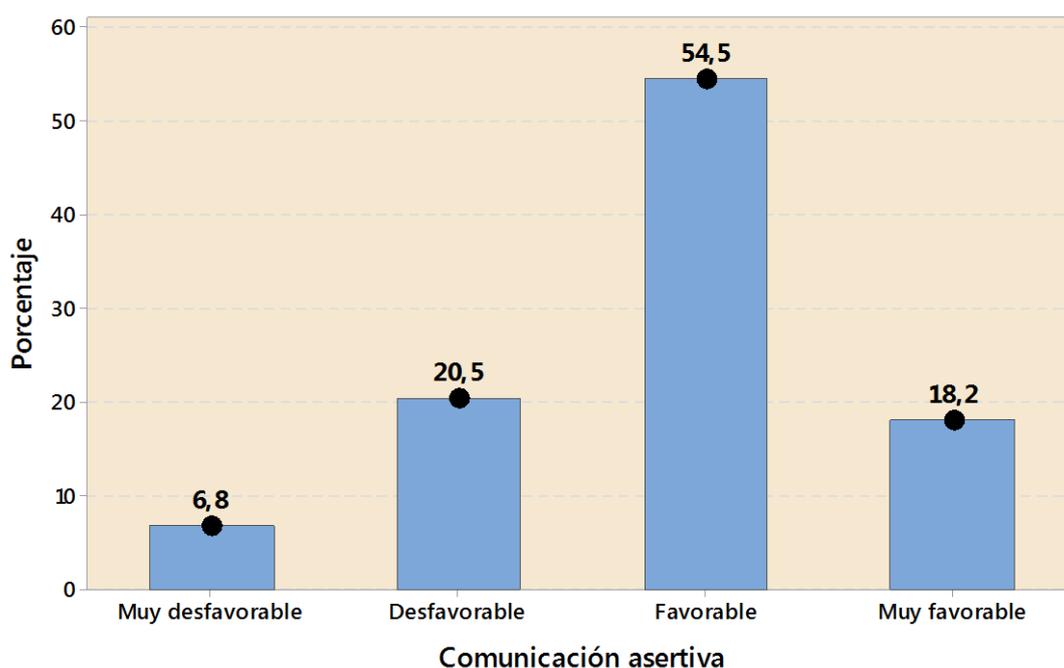


Gráfico 1. Diagrama de la comunicación asertiva.

Fuente: Tabla 1.

En la tabla 1 se presenta los resultados de la comunicación asertiva de los trabajadores del Centro de Salud de San Cristobal - Huancavelica. El 6,8% (3) de usuarios externos del Hospital regional consideran que la comunicación asertiva es muy desfavorable, el 20,5% (9) considera que es favorable, el 54,5% (24) considera que es favorable y el 18,2% (8) considera que es muy favorable. Evidentemente está prevaleciendo el nivel favorable.

Tabla 2. Resultados de las dimensiones de la atención de comunicación asertiva.

Categoría	E. Comunicación pasiva		E. Comunicación agresiva		E. Comunicación asertiva	
	f	%	f	%	f	%
Muy desfavorable	5	11,4	5	11,4	5	11,4
Desfavorable	4	9,1	7	15,9	8	18,2
Favorable	27	61,4	20	45,5	13	29,5
Muy favorable	8	18,2	12	27,3	18	40,9
Total	44	100,0	44	100,0	44	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

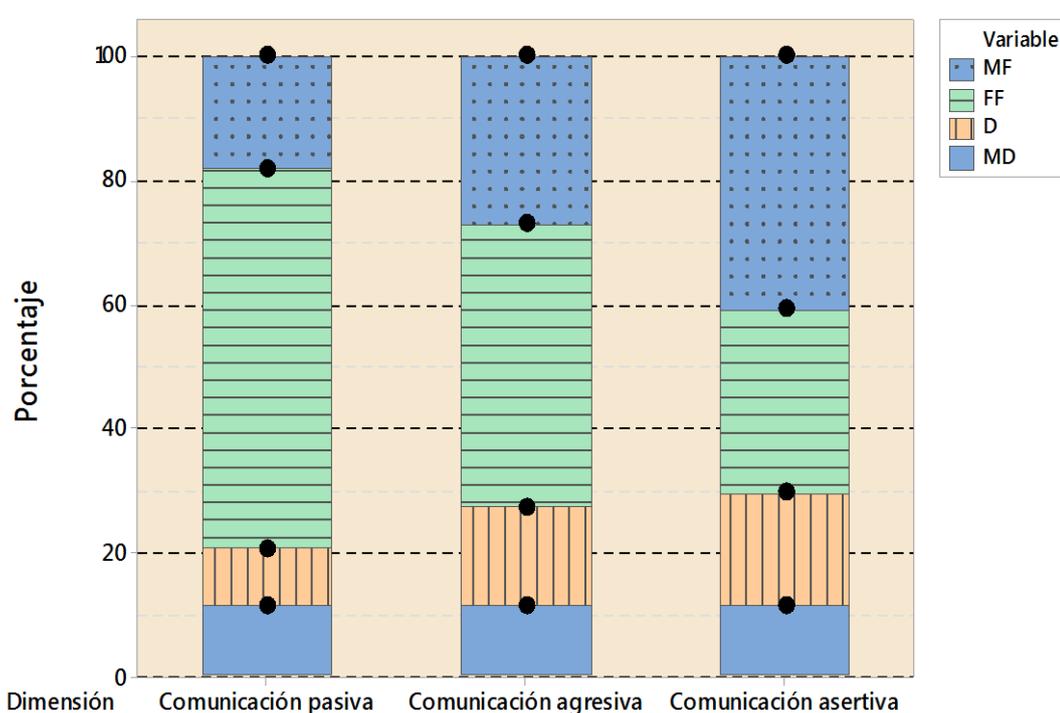


Gráfico 2. Diagrama de las dimensiones de la comunicación asertiva.

Fuente: Tabla 2.

- [1] *Estilo de comunicación pasiva:* el 11,4% (5) considera que es muy desfavorable, el 9,1% (4) consideran que es desfavorable, el 61,4% (27) consideran que es favorable y el 18,2% (8) consideran que es muy favorable.
- [2] *Estilo de comunicación agresiva:* el 11,4% (5) considera que es muy desfavorable, el 15,9% (7) consideran que es desfavorable, el 45,5% (20) consideran que es favorable y el 27,3% (12) consideran que es muy favorable.

[3] *Estilo de comunicación asertiva*: el 11,4% (5) considera que es muy desfavorable, el 18,2% (8) consideran que es desfavorable, el 29,5% (13) consideran que es favorable y el 40,9% (18) consideran que es muy favorable.

Tabla 3. Resultados del perfil de la comunicación asertiva.

Categorías	f'	%
Totalmente en desacuerdo	146	15,8
En desacuerdo	124	13,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	78	8,4
De acuerdo	383	41,5
Totalmente de acuerdo	193	20,9
Total	924	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

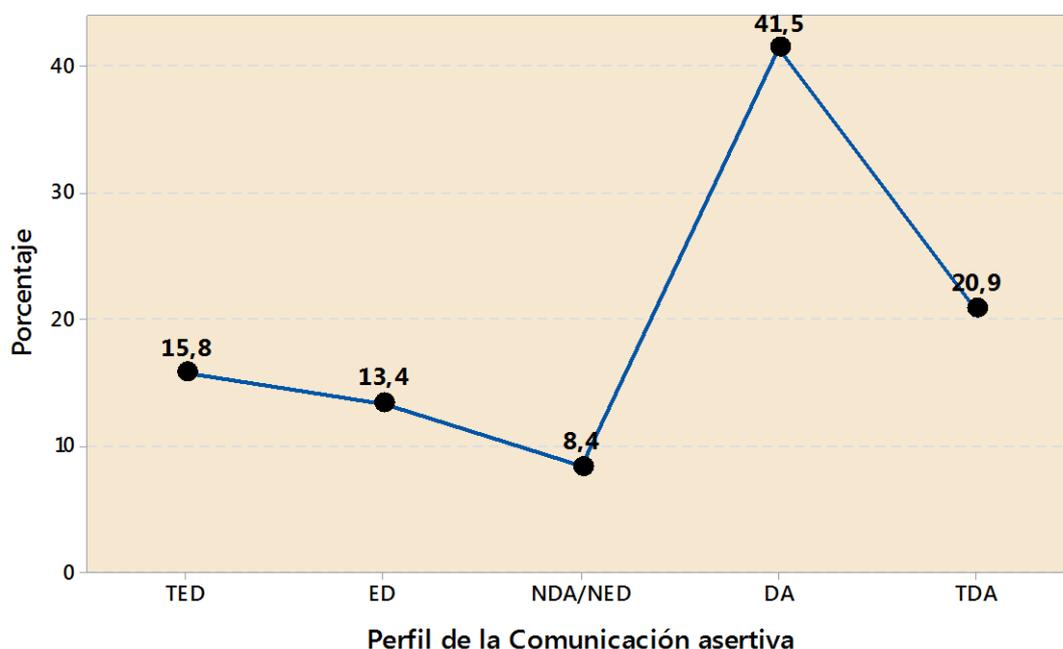


Gráfico 3. Diagrama del perfil de la atención de calidad a los usuarios externos.

Fuente: Tabla 3.

La tabla 3 muestra los resultados del perfil de las percepciones de la comunicación asertiva de los trabajadores del Centro de Salud de San Cristobal; el 15,8% de trabajadores están totalmente en desacuerdo con los ítems del instrumento, el 13,4% están en desacuerdo, el 8,4% no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 41,5% están de acuerdo y el 20,9% están totalmente de acuerdo.

3.1.2. RESULTADOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 4. Resultados del clima organizacional.

Clima organizacional	f	%
Muy desfavorable	2	4,5
Desfavorable	17	38,6
Favorable	16	36,4
Muy favorable	9	20,5
Total	44	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

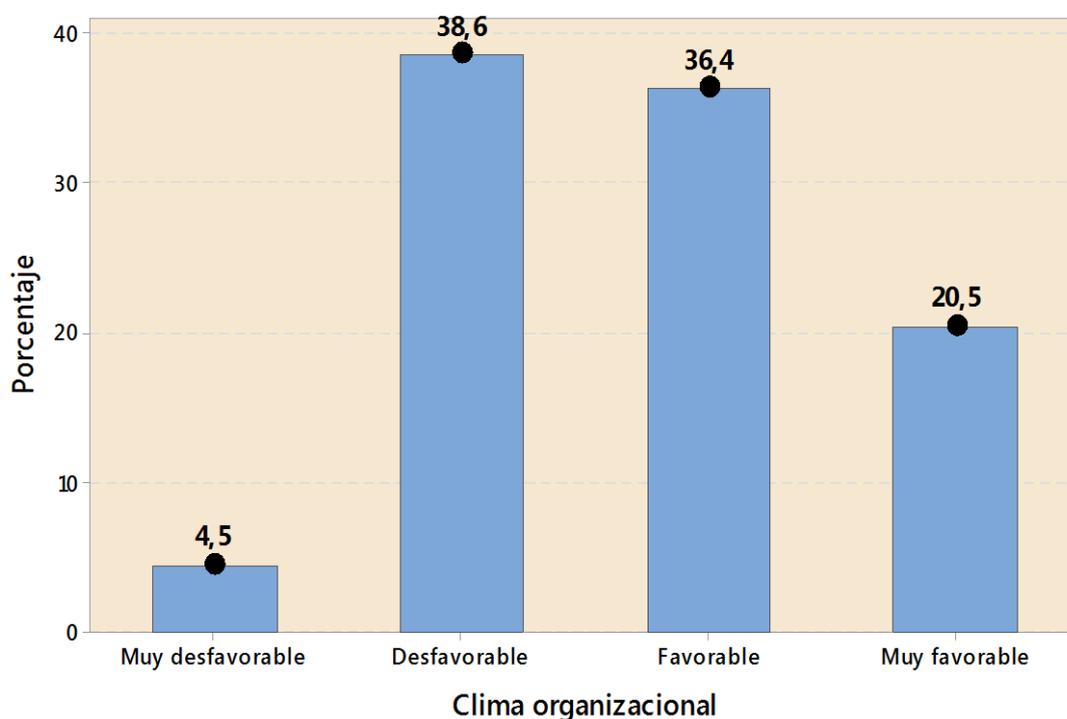


Gráfico 4. Diagrama del clima organizacional.

Fuente: Tabla 4.

En la tabla 4 muestra los resultados de la percepción del clima organizacional por los trabajadores del Centro de Salud de San Cristobal; el 4,5% (2) de trabajadores tienen una percepción muy desfavorable del clima organizacional, el 38,6% (17) tienen una percepción desfavorable, el 36,4% (16) tienen una percepción favorable y el 20,5% (9) tienen una percepción muy favorable. Evidentemente está prevaleciendo la percepción favorable.

Tabla 5. Resultados de las dimensiones satisfacción del usuario externo.

Categoría	Sistema individual		Sistema interpersonal		Sistema organizacional	
	f	%	f	%	f	%
Muy desfavorable	4	9,1	4	9,1	3	6,8
Desfavorable	13	29,5	15	34,1	19	43,2
Favorable	17	38,6	14	31,8	13	29,5
Muy favorable	10	22,7	11	25,0	9	20,5
Total	44	100,0	44	100,0	44	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

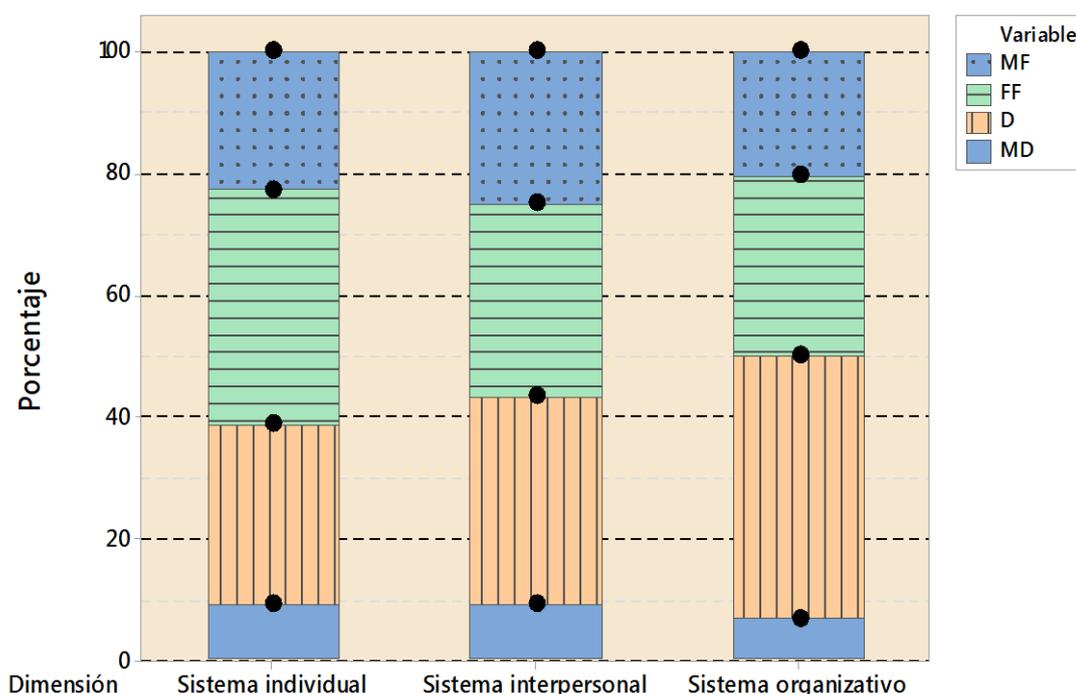


Gráfico 5. Diagrama de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo.

Fuente: Tabla 5.

[1] *Sistema individual*: el 9,1% (4) consideran que es muy desfavorable, el 29,5% (13) consideran que es desfavorable, el 38,6% (17) consideran que es favorable y el 22,7% (10) consideran que es muy favorable.

[2] *Sistema interpersonal*: el 9,1% (4) considera que es muy desfavorable, el 34,1% (15) consideran que es desfavorable, el 31,8% (14) consideran que es favorable y el 25,0% (11) consideran que es muy favorable.

[3] *Sistema organizativo*: el 6,86% (3) considera que es muy desfavorable, el 43,2% (19) consideran que es desfavorable, el 29,5% (13) consideran que es favorable y el 20,5% (9) consideran que es muy favorable.

Tabla 6. Resultados del perfil del clima organizacional.

Categorías	f'	%
Totalmente en desacuerdo	124	13,4
En desacuerdo	190	20,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	159	17,2
De acuerdo	336	36,4
Totalmente de acuerdo	115	12,4
Total	924	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

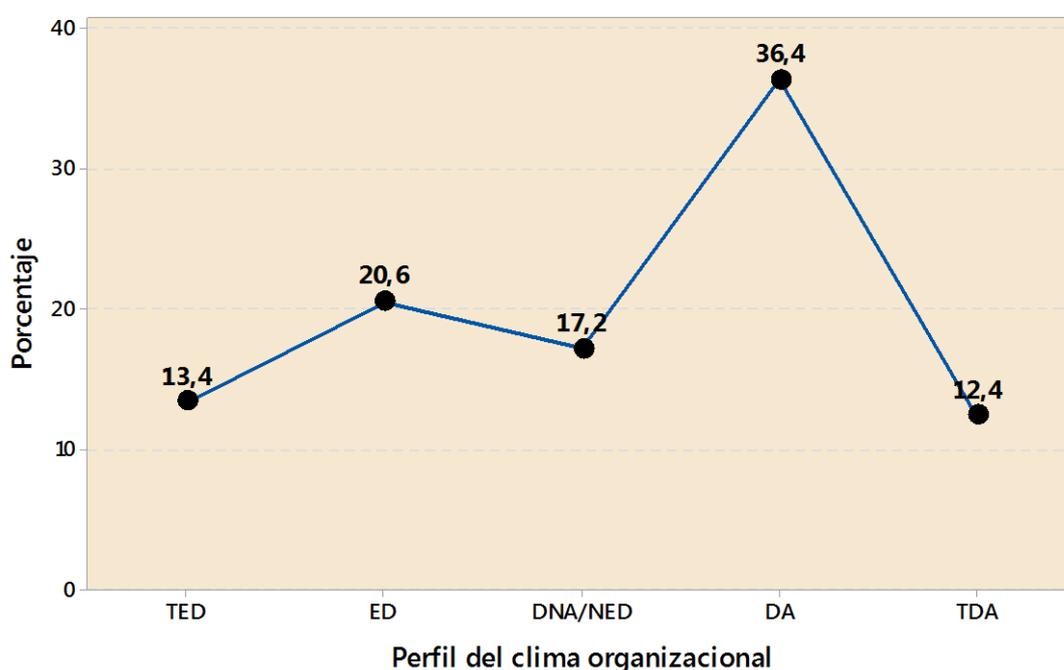


Gráfico 6. Diagrama del perfil del clima organizacional.

Fuente: Tabla 6.

La tabla 6 muestra los resultados del perfil de las percepciones del clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud de San Cristobal; el 13,4% de trabajadores están totalmente en desacuerdo con los ítems del instrumento, el 20,6% están en desacuerdo, el 17,2% no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 36,4% están de acuerdo y el 12,4% están totalmente de acuerdo.

3.2 RESULTADOS INFERENCIALES

3.2.1 DISTRIBUCIÓN MUESTRAL DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

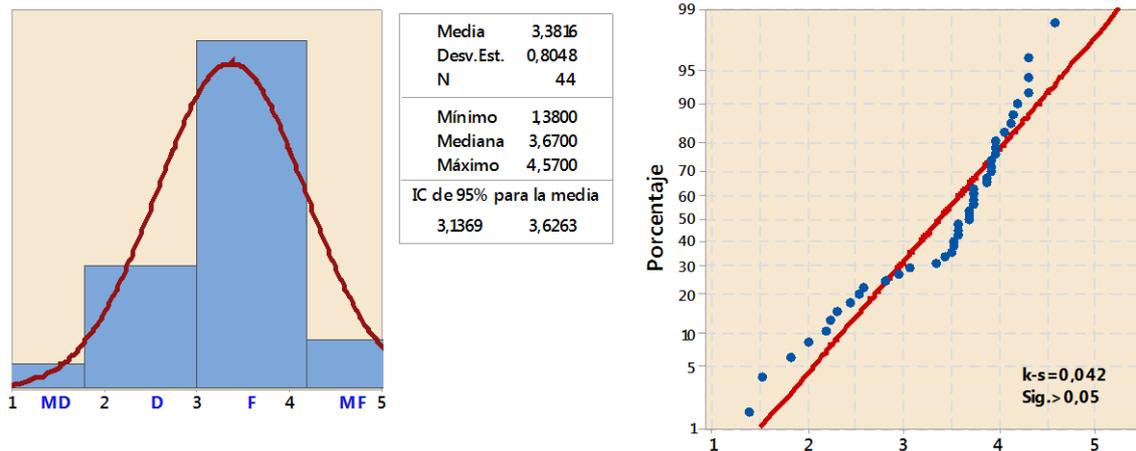


Gráfico 7. Diagrama de la distribución de puntuaciones de la atención de calidad.

Fuente: Software estadístico.

En el gráfico 7 podemos observar las correspondientes estadísticas de las puntuaciones de la variable *comunicación asertiva*. Se observa que el valor de la media obtenida es 3,38 que se tipifica como favorable, el valor de la desviación estándar es 0,80 que nos representa la variabilidad o dispersión de los datos respecto a la media. En cuanto a las medidas de posición la puntuación mínima obtenida es 1,38 y la máxima es 4,57 con una mediana de 3,66. El intervalo de confianza generado para la media poblacional al 95% [3,13-3,62]. Por la forma del histograma de frecuencias podemos deducir los datos siguen una distribución normal. Un resultados analítico mas riguroso lo muestra la prueba de normalidad K-S de Kolmogorov-Smirnov que está basado en la máxima desviación de las frecuencias observadas y esperadas acumuladas cuyos resultados de muestran en el mismo gráfico 7 y lo expresamos como:

$$K - S = \max |F_e - F_o| = 0,042$$

Asimismo, el resultado muestra que la probabilidad de contraste asociada es:

$$P(K - S > 0,042) > 0,05$$

Por lo que aceptamos el hecho que los datos tienen distribución normal.

3.2.2 DISTRIBUCIÓN MUESTRAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

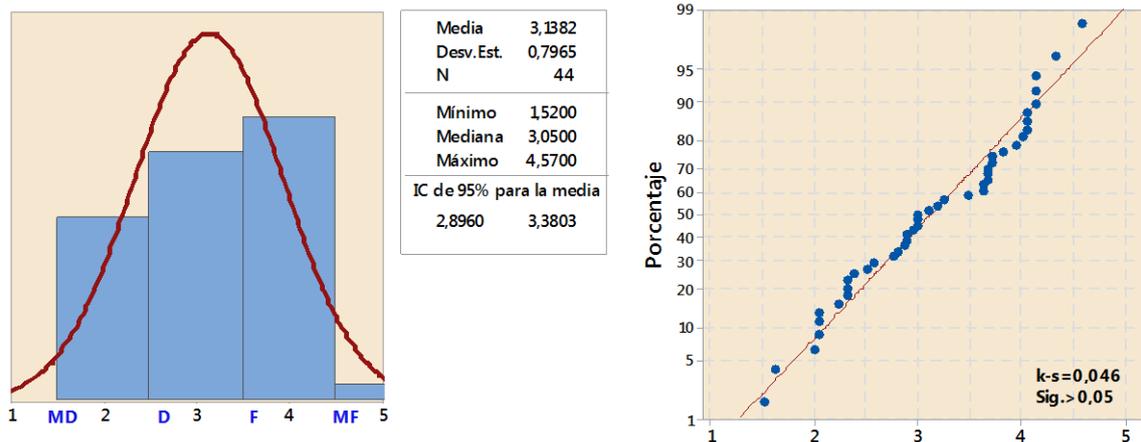


Gráfico 8. Diagrama de la distribución de puntuaciones del clima organizacional.

Fuente: Software estadístico.

Los resultados del gráfico 8 muestran las correspondientes estadísticas de las puntuaciones de la variable *clima organizacional*. Se observa que el valor de la media obtenida es 3,18 que se tipifica como favorable, el valor de la desviación estándar es 0,79 que nos representa la variabilidad o dispersión de los datos respecto a la media. Para las medidas de posición, la puntuación mínima obtenida es 1,52 y la máxima es 4,57 con una mediana de 3,05. El intervalo de confianza generado para la media poblacional al 95% [2,89-3,38]. Nuevamente por la forma del histograma de frecuencias podemos deducir los datos siguen una distribución normal.

Un resultado mas contundente nos da la prueba de normalidad K-S de Kolmogorov-Smirnov basado en la máxima desviación de las frecuencias observadas y esperadas acumuladas cuyos resultados de muestran en el mismo gráfico 8 y lo expresamos como:

$$K - S = \max |F_e - F_o| = 0,046$$

Asimismo, el resultado muestra que la probabilidad de contraste asociada es:

$$P(K - S > 0,046) > 0,05$$

Por tanto, aceptamos el hecho que los datos tienen distribución normal.

3.2.3 ESTIMACIÓN DE LA RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES

Para la estimación de la correlación entre las dos variables, tenemos en cuenta a Hernández (2014) que manifiesta la necesidad de utilizar los elementos de la estadística paramétrica, toda vez que nuestros datos tienen distribuciones normales. Específicamente determinamos la intensidad de la correlación con la estadística “r” de Pearson definida por:

$$r = \frac{Cov(x, y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y) : La covarianza de las variables.

S_x : Las desviaciones estándar de la comunicación asertiva.

S_y : Las desviaciones estándar del clima organizacional.

$$r = \frac{0,558045}{0,8048 \times 0,7965} = 0,871$$

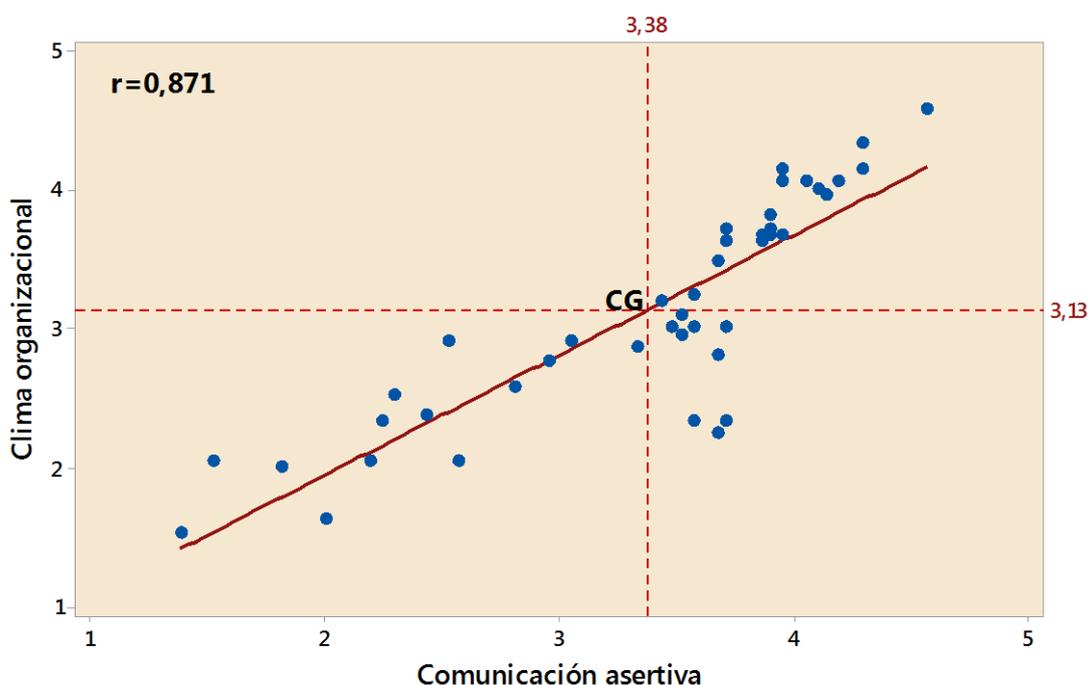


Gráfico 9. Diagrama de dispersión de la correlación de las variables en estudio.

Fuente: Software estadístico.

Asimismo, determinamos la relación considerando las dimensiones de la variable comunicación asertiva, tenemos:

$$r_1 = \frac{0,56264}{0,8397 \times 0,7965} = 0,842$$

$$r_2 = \frac{0,531651}{0,8881 \times 0,7965} = 0,752$$

$$r_3 = \frac{0,575856}{0,9308 \times 0,7965} = 0,777$$

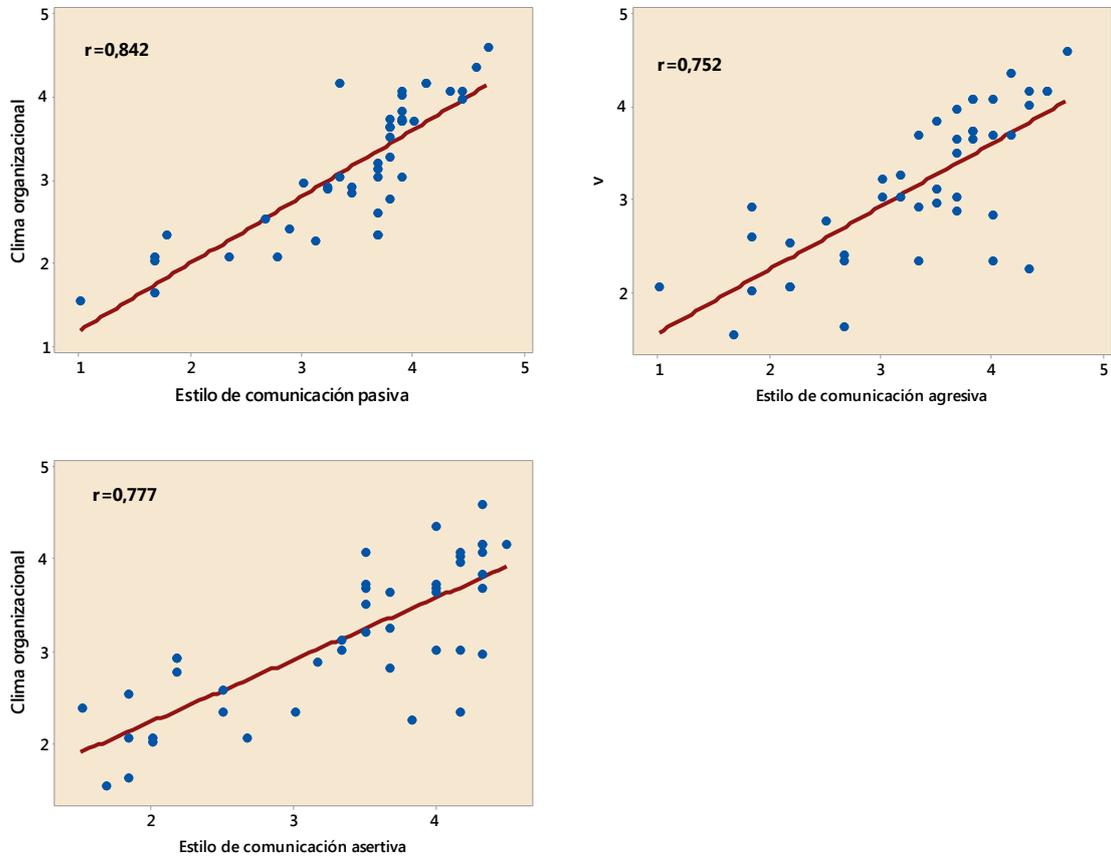


Gráfico 10. Diagrama de dispersión de las correlaciones por dimensiones.

Fuente: Software estadístico.

Tabla 7. Resultados categóricos de la relación de las variables.

Clima organizacional	Comunicación asertiva								Total	
	Muy desfavorable		Desfavorable		Favorable		Muy favorable			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy desfavorable	1	2,3	1	2,3	-	-	-	-	2	4,5
Desfavorable	2	4,5	8	18,2	7	15,9	-	-	17	38,6
Favorable	-	-	-	-	15	34,1	1	2,3	16	36,4
Muy favorable	-	-	-	-	2	4,5	7	15,9	9	20,5
Total	3	6,8	9	20,5	24	54,5	8	18,2	44	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

3.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

- **Hipótesis nula (H₀)**

No existe relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.

$$\rho_s = 0$$

ρ_s : Correlación poblacional por rangos.

- **Hipótesis alterna (H₁)**

Existe relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.

$$\rho_s > 0$$

Considerando un nivel de significancia $\alpha=0,05$ se utilizó la prueba “t” de Student con 42 grados de libertad cuyo valor calculado es:

$$t = \frac{r_s}{\sqrt{(1-r_s^2)/(n-2)}} = \frac{0,871}{\sqrt{(1-0,871^2)/(44-2)}} = 11$$

El valor calculado lo tabulamos en la gráfica, de la cual podemos deducir que el valor calculado se ubica en la región crítica ($11 > 1,657$) ha encontrado evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

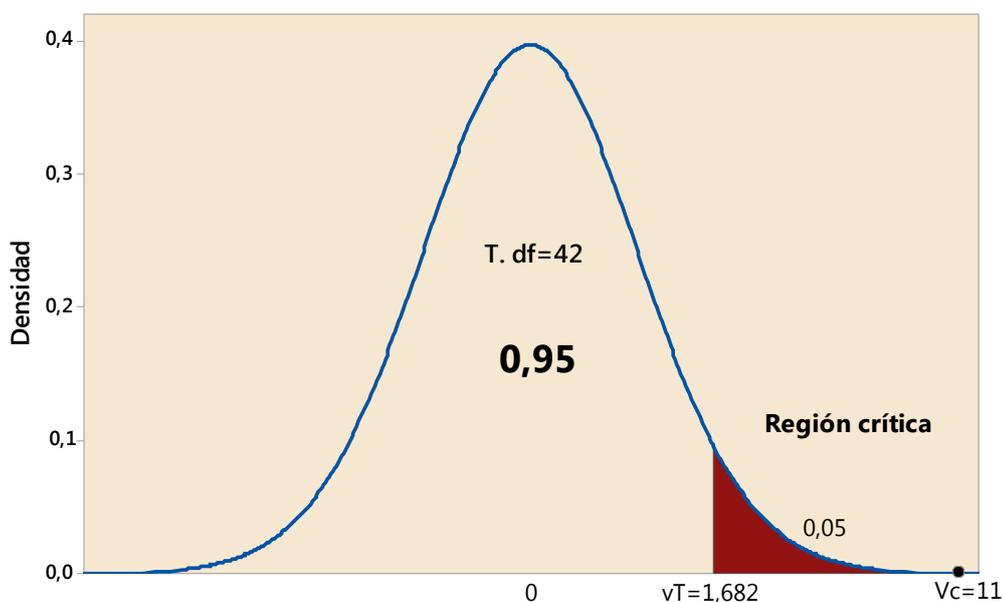


Gráfico 11. Curva de la distribución “t” para la prueba de hipótesis.
Fuente: Software estadístico.

Concluimos en que existe relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018 con un 95% de confianza.

3.4 PRUEBA DE LA SIGNIFICANCIA DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Tabla 8. Estadísticas para la prueba de las hipótesis específicas.

Dimensiones de la comunicación asertiva	Estadísticas de la relación con el clima organizacional					Decisión
	r	n	Vc	Vt	Vt>Vc	
E. comunicación pasiva	0,842	44	10	1,682	TRUE	Rechaza Ho
E. comunicación agresiva	0,755	44	7	1,682	TRUE	Rechaza Ho
E. comunicación asertiva	0,777	44	8	1,682	TRUE	Rechaza Ho

Fuente: Software estadístico.

a) VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho):**

No existe relación con la dimensión estilo de comunicación pasiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

Existe relación con la dimensión estilo de comunicación pasiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.

ANÁLISIS

De la tabla 8 observamos que el valor calculado de la correlación es $r=0,842$ la misma que tiene asociado un valor calculado de $t(44)=10$ y el valor crítico de 1,682 (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación $10 > 1,682$ por tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

b) VERIFICACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho):**

No existe relación con la dimensión estilo de comunicación agresiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.

- **Hipótesis Alternativa (H1):**

Existe relación con la dimensión estilo de comunicación agresiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.

ANÁLISIS

De la tabla 8 observamos que el valor calculado de la correlación es $r=0,755$ la misma que tiene asociado un valor calculado de $t(44)=7$ y el valor crítico de 1,682 (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación $7 > 1,682$ por tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa con un 95% de confianza.

c) VERIFICACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho):**

No existe relación con la dimensión estilo de comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.

- **Hipótesis Alternativa (H1):**

Existe relación con la dimensión estilo de comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.

ANÁLISIS

De la tabla 8 observamos que el valor calculado de la correlación es $r=0,777$ la misma que tiene asociado un valor calculado de $t(44)=7$ y el valor crítico de 1,682 (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación $8 > 1,682$ por tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa con un 95% de confianza.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

El capítulo anterior nos ha reflejado los resultados de la investigación para el cumplimiento de los objetivos, los cuales se concentran en la determinación de las correlaciones de las variables comunicación asertiva y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud San Cristobal Huancavelica año 2018. La correlación identificada por técnicas de la estadística paramétrica, específicamente el coeficiente de correlación “r” de Pearson cuyo valor obtenido es 0,871 que tiene la siguiente interpretación:

- **Signo**, es positivo, que nos indica la presencia de una relación directamente proporcional entre la comunicación asertiva y el clima organizacional; es decir, a mayores puntuaciones de la comunicación asertiva le corresponde mayores puntuaciones del clima organizacional.
- **Intensidad**, la estadística paramétrica utilizada es la correlación “r” de Pearson puesto que nuestros datos siguen distribuciones normales y cuya intensidad es de 0,871 que evidentemente dista de forma significativa respecto del cero, tal como se observa en la siguiente gráfica.

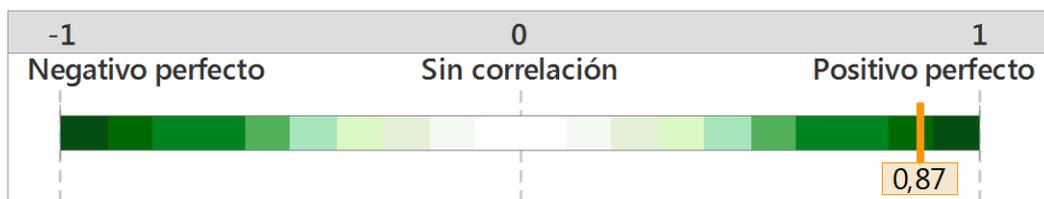


Gráfico 12. Diagrama para la intensidad de la correlación entre las variables.

Fuente: Software estadístico.

- **Tipificación**, el coeficiente de correlación “r” de Pearson $r=0,871$ lo interpretamos de acuerdo a la tipificación de Hernández (2014) que la tipifica como una correlación *positiva considerable* entre la comunicación asertiva y el clima organizacional.

Tabla 9. Valores para la interpretación del coeficiente de correlación.

-1.00	=	<i>correlación negativa perfecta.</i>
-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	=	Correlación positiva muy débil.
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	<i>Correlación positiva perfecta</i>

Fuente: Hernández. (2014, p. 305)

- **Poder de predicción**, usamos la estadística de bondad de ajuste $R^2=0,758$ que indica la proporción que la variable *comunicación asertiva* explica las variaciones del clima organizacional en el Centro de Salud San Cristobal. El diagrama de dispersión muestra que los pares de puntos se alinean alrededor de la línea oblicua lo cual muestra el grado de predicción de una variable sobre la otra.

El proceso de verificación de la hipótesis de investigación, muestra que la correlación obtenida de 0,871 realmente es muy diferente de cero al nivel de $\alpha=0,05$ es decir se confirma el hecho de la presencia de una relación directamente proporcional entre las variables.

Estos resultados son las evidencias que se tienen para dar cumplimiento al objetivo general de la investigación.

Las puntuaciones al ser tipificadas en cuatro categorías nos ponen en evidencia que la categoría muy desfavorable de la comunicación asertiva se relaciona con la categoría muy desfavorable del clima organizacional lo cual nuevamente nos muestra la presencia de una correlación positiva.

Para el cumplimiento del primer objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre el estilo de comunicación pasiva y el clima organizacional es de 0,842 que es positiva y la tipificamos como una correlación positiva considerable. Se ha identificado que pocos trabajadores sienten la falta para manifestar sentimientos o pensamientos, de la misma manera pocos sienten temor a ser rechazados y muchos de los trabajadores sienten dar opiniones muy significativas ante los demás.

Para el cumplimiento del segundo objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre el estilo de comunicación agresiva y el clima organizacional es de 0,755 que es positiva y la tipificamos como una correlación positiva considerable. Se ha identificado que pocos trabajadores sienten desprecio o falta de aceptación a las ideas de los demás, de la misma manera son pocos los trabajadores que tienen poca comunicación con las demás personas, fundamentalmente al imponer sus ideas.

Finalmente, para el cumplimiento del tercer objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre el estilo de comunicación asertiva y el clima organizacional es de 0,777 que es positiva y la tipificamos como una correlación positiva considerable. Los trabajadores manifiestan sus ideas y sentimientos sin menospreciar a los demás; de igual manera expresan de forma directa y honesta sus ideas ante los demás.

Los resultados de la investigación al confrontarlos con Yancy (2011) que plantea determinar la relación entre la comunicación asertiva y la planificación del docente en la Unidad Educativa Nacional Básica Profesor Armando Colina. Nuestros resultados llegan al hecho que existen la relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional.

Al contrastar con los resultados de Corrales, Quijano y Góngora (2017) urge la necesidad de realizar estudios a nivel experimental para obtener resultados mas precisión de la relación de dependencia de las variables. Se introducen nuevas variables de estudio como la empatía para la mejora de la conducta de los trabajadores de las organizacional como el Centro de Salud de San Cristobal de la localidad de Huancavelica.

Con Ramírez (2016) nos muestra que existen relaciones positivas de las variables de estudio en contextos educativos lo cual fortifica nuestros resultados al

generalizar la relación no solo en ambientes de salud sino a otros ambientes e incluso de otras realidades de nuestro país.

Al tener en cuenta a Rivera (2015) que realizó el estudio sobre la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico en el Hospital "FELIX MAYORCA SOTO" de Tarma, es una investigación que fortifica nuestros resultados, pues la variable clima organizacional tienen múltiples relaciones con variable como la satisfacción laboral y cuyas influencias son significativas.

Finalmente, con Huamán y Ramos (2016) nuestro trabajo se orienta hacia la fortificación de los resultados en las que las variables comunicación asertiva y clima organizacional tienen relaciones positivas; la misma que abre espacios para futuras investigaciones que incluyan nuevas variables para tener en cuenta en la mejora de las organizaciones y el logro de los objetivos.

CONCLUSIONES

1. Se ha verificado la existencia de una relación positiva y significativa entre la *comunicación asertiva* y el *clima organizacional* en el personal del Centro de Salud San Cristóbal Huancavelica año 2018; la correlación identificada es 0,871 que se tipifica como una *correlación positiva considerable*, la probabilidad asociada es $P(t > 11) = 0,0 < 0,05$ por lo que dicha correlación es significativa. En el 6,8% de los casos la *comunicación asertiva* es muy desfavorable, el 20,5% es desfavorable, el 54,5% es favorable y en el 18,2% es muy favorable; asimismo en lo referente al *clima organizacional*, el 4,5% de los casos es muy desfavorable, el 38,2% es desfavorable, el 36,4% es favorable y el 20,5% es muy favorable.
2. Se ha verificado la presencia de una relación positiva y significativa entre el *estilo de comunicación asertiva* y el *clima organizacional* en el personal del Centro de Salud San Cristóbal Huancavelica año 2018; la correlación identificada es 0,842 que se tipifica como una *correlación positiva considerable*, la probabilidad asociada es $P(t > 10) = 0,0 < 0,05$ que es significativa. En el 11,4% de los casos el *estilo de comunicación pasiva* es muy desfavorable, el 9,1% es desfavorable, el 61,4% es favorable y en el 18,2% es muy favorable.
3. Se ha verificado la presencia de una relación positiva y significativa entre el *estilo de comunicación agresiva* y el *clima organizacional* en el personal del Centro de Salud San Cristóbal Huancavelica año 2018; la correlación identificada es 0,755 que se tipifica como una *correlación positiva considerable*, la probabilidad asociada es $P(t > 7) = 0,0 < 0,05$ que es significativa. En el 11,4% de los casos el *estilo de comunicación agresiva* es muy desfavorable, el 15,9% es desfavorable, el 45,5% es favorable y en el 27,3% es muy favorable.

4. Se ha verificado la presencia de una relación positiva y significativa entre el *estilo de comunicación asertiva* y el *clima organizacional* en el personal del Centro de Salud San Cristóbal Huancavelica año 2018; la correlación identificada es 0,777 que se tipifica como una *correlación positiva considerable*, la probabilidad asociada es $P(t > 8) = 0,0 < 0,05$ que es significativa. En el 11,4% de los casos el *estilo de comunicación asertiva* es muy desfavorable, el 18,2% es desfavorable, el 29,5% es favorable y en el 40,9% es muy favorable.

RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda impulsar programas que fortifiquen el clima organizacional y de esta manera mejore la comunicación asertiva entre el personal de salud que trabaja en el centro de salud San Cristóbal.
- 2.** Se recomienda que fortalezcan la relación de comunicación asertiva y clima organizacional para un desenvolvimiento laboral, ya que la comunicación entre los trabajadores muy importante para un buen clima organizacional.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J., & Vargas, J. (2010). *Comunicación Asertiva*. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A C.
- Fernandez, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos*. Madrid: Diaz de santos.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, estructura, procesos y resultados*. Mexico: Prentice Hall.
- Hofstadt, C. V.-d. (2009). *El libro de las habilidades de comunicación*. España: Ventura.
- Huamán, G., & Ramos, J. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud ascensión Huancavelica- 2015*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Ramírez, J. (2016). *Los talleres de asertividad y el mejoramiento del clima organizacional con enfoque humanístico-cognitivo, en la I.E n° 1733 – mi mundo maravilloso*. Trujillo: Ramírez J. (2016), realizo la investigación: Los talleres de asertividad y el mejoramiento del clima organizacional Universidad Nacional de Trujillo.
- Salud, M. p. (2009). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Lima: Servicios graficos E.I.R.L.
- Yancy, L. (2011). *Comunicación asertiva y planificación del docente*. Venezuela: Universidad del Zulia.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (5ta. ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Hernández, V., y Rojas, M. F. (2011). Propuesta de Creación de un Instrumento de Medición de Clima Organizacional para una Industria Farmacéutica. (Tesis de Maestría). Recuperada de <http://hdl.handle.net/10906/66959>

- Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México D. F., México: Trillas.
- Brunet, L. (2002). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México D. F., México: Trillas.
- Campbell, J., Dunnette, E., Lawler, E., & Weick, K. (1970). *Managerial Behavior, Performance, and Effectiveness*. New York, NY: McGraw-Hill.
- James, L., & S. B. Sells (1981). Psychological climate: theoretical perspectives and empirical research. En D. Magnusson (ed.), *Toward a psychology of situations: An interactional perspective* (275-295). Hillsdale, NJ.: Erlbaum.
- Katz, R. L. (1955). Skills of an Effective Administrator. *Harvard Business Review*, enero-febrero, 33-42.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston, Estados Unidos: Harvard University Press.
- Madrigal, B. (2006). *Habilidades Directivas*. México D. F., México: Mc Graw Hill.
- Morrillo, A. (2014). *El clima organizacional y su relación con el desarrollo empresarial de la empresa pical de la ciudad de Ambato* (Tesis, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador)

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE SAN CRISTOBAL - HUANCAMELICA AÑO 2018.

AUTOR(ES): Br. CCANTO APACLLA, ROCIO ROXANA

Br. AGUIRRE SEGURA, VALERIO ELEAZAR

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera se relaciona la comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018? <p>ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera se relaciona la dimensión estilo de comunicación pasiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018? ¿De qué manera se relaciona la dimensión estilo de comunicación agresiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018? 	<p>GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018. <p>ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar de qué manera se relaciona la dimensión estilo de comunicación pasiva con el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018. Determinar de qué manera se relaciona la dimensión estilo de comunicación agresiva con el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018. Determinar de qué manera se relaciona la dimensión estilo de comunicación asertiva 	<p>GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018. <p>ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación con la dimensión estilo de comunicación pasiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018. Existe relación con la dimensión estilo de comunicación agresiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018. Existe relación con la dimensión estilo de comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San 	<p>CORRELACIONAL:</p> <p>Variable 1 Comunicación asertiva.</p> <p>Variable 2 Clima organizacional.</p>	<p>Comunicación asertiva: Son los aspectos directamente relacionados por los rasgos de personalidad que caracterizan a cada individuo, pues cada persona de la organización cuenta con un estilo propio de comunicación que se evidencia en el momento de interactuar con los demás. (Perilla, 2008).</p> <p>Clima organizacional: Atributo individual se vuelve sinónimo de opiniones personales de acuerdo a características personales y no a los factores organizacionales. (Brunet, 2011)</p>	<p>Tipo. No experimental Descriptivo - Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre> </div> <p>Dónde: M = Muestra O1 = Variable 1 O2 = Variable 2 r = Relación de variables.</p> <p>Población. 44 trabajadores del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica. Muestra. 44 trabajadores del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica. Muestreo. Probabilístico. Técnica. Encuesta. Instrumento. Cuestionario.</p>

<p>Cristóbal – Huancavelica año 2018? • ¿De qué manera se relaciona la dimensión estilo de comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018?</p>	<p>con el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.</p>	<p>Cristóbal – Huancavelica año 2018.</p>			
---	--	---	--	--	--

ANEXO N° 02

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

CUESTIONARIO DE ENCUESTA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL

I. INSTRUCCIONES:

Estimado trabajador del centro de salud San Cristóbal - Huancavelica, sírvase dar respuesta a los siguientes enunciados de acuerdo a la comunicación asertiva y clima organizacional que tiene usted, para cada enunciado deberá existir una sola respuesta marcando con un aspa (X).

Totalmente en	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

II. OBJETIVO:

Determinar la comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.

III. DATOS GENERALES:

Grupo Ocupacional: (1) Administrativo (2) Asistencial

COMUNICACIÓN ASERTIVA

N°	Afirmaciones	Opciones				
		1	2	3	4	5
Dimensión: ESTILO DE COMUNICACIÓN PASIVA						
1	Usted expresa sus sentimientos o pensamientos frente a las labores encomendadas.					
2	Realiza usted sus labores encomendadas sin incomodarse.					
3	Esta usted conforme con las actividades que viene realizando en su trabajo.					
4	Cuando descubro que no sé algo, tengo miedo a expresarme por temor a mis compañeros de trabajo.					
5	Me cuesta hacer preguntas					
6	Me cuesta pedir favores					
7	Acepto las críticas de mis compañeros de trabajo porque creo que tienen la razón.					
8	Respeto la opinión de los demás sin refutar.					
9	Estoy de acuerdo con las opiniones de mis superiores en el trabajo.					
Dimensión: ESTILO DE COMUNICACIÓN AGRESIVA						

10	Me irrita mucho que me lleven la contraria cuando opinan mis compañeros de trabajo.					
11	Cuando me equivoco, me cuesta reconocerlo ante los demás.					
12	Me cuesta trabajo aceptar las críticas que me hacen, aunque comprenda que son justas.					
13	Si tu compañero o subordinado no ha terminado sus tareas a tiempo, sueles decírselo sin medir tus palabras previamente.					
14	En situaciones de conflicto sueles hablar más que escuchar.					
15	En las reuniones de trabajo eres quien más habla y no tienes reparos en decir a otros si un trabajo está mal hecho.					
Dimensión: ESTILO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA						
16	En las reuniones participas activamente, tratando de entender las posturas de los demás, especialmente cuando no estás de acuerdo.					
17	Cuando te molesta algo de alguien, encuentras una forma educada o desenfadada de decírselo.					
18	Propones cosas nuevas que pueden mejorar el trabajo que realizas, tanto a nivel personal como en equipo.					
19	Cuando tienes dudas o necesitas resolver un problema, acudes a la persona que puede resolverte el problema.					
20	Usted pide información de cualquier duda en cualquier momento de una exposición o una reunión en su trabajo.					
21	Cuando has cometido un fallo y te lo indican, asumes tu responsabilidad y buscas la mejor forma de solucionar el problema en el futuro.					

CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	Afirmaciones	Opciones				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Sistema Individual						
1	Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo.					
2	Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.					
3	Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades en el desempeño de sus labores.					
4	Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.					
Dimensión: sistema interpersonal						
5	En el centro de salud de san Cristóbal hay compañerismo entre los trabajadores.					
6	Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.					

7	Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo.					
8	Los trabajadores en el centro de salud de san Cristóbal, se sienten parte de un mismo equipo.					
9	En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.					
10	En el centro de salud de san Cristóbal la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable.					
Dimensión: sistema organizacional						
11	El jefe del centro de salud de san Cristóbal trata de la manera más humana posible a los trabajadores.					
12	El trato del jefe del centro de salud de san Cristóbal hacia sus trabajadores es con respeto.					
13	El jefe del centro de salud de san Cristóbal brinda apoyo a su personal en la realización de sus actividades.					
14	La jefatura brinda estímulos cuando los trabajadores realicen mejor sus actividades.					
15	Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo.					
16	Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores.					
17	Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.					
18	Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.					
19	El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.					
20	En el centro de salud de san Cristóbal todos los trabajadores reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.					
21	Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos en el centro de salud de san Cristóbal.					

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO N° 04

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : "Cuestionario de encuesta comunicación asertiva"
OBJETIVO : Determinar la comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica.
DIRIGIDO A : Personal nombrado y cas del centro de salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Idone Collochoguo Doris*
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Maestro en Salud Pública*

VALORACIÓN:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

GOBIERNO REGIONAL
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD - INCCA
Cic. Doris A. Collochoguo
COORDINADORA ESANS
FIRMA DEL EVALUADOR

		honesto sus ideas ante los demás.	Usted pide información de cualquier duda en cualquier momento de una exposición o una reunión en su trabajo.									
			Cuando has cometido un fallo y te lo indican, asumes tu responsabilidad y buscas la mejor forma de solucionar el problema en el futuro.									

GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAYELICA
 DIRECCION REGIONAL DE SALUD - HYCA

 Luc. EM. Beatriz F. Auazcar Olivares
 COORD. ESR. INMUNIZACIONES
 CEP: 43943

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : "Cuestionario de encuesta comunicación asertiva"

OBJETIVO : Determinar la comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica.

DIRIGIDO A : Personal nombrado y cas del centro de salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Edith Paucor Olivar*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Maestro en Salud Pública.*

VALORACIÓN:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5



 GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAMELICA
 DIRECCION REGIONAL DE SALUD - HRCA
Edith Paucor Olivar
 COORD. ESP. INMUNIZACIONES
 CEP 43848

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

: "Cuestionario de encuesta comunicación asertiva"

OBJETIVO

: Determinar la comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica.

DIRIGIDO A

: Personal nombrado y cas del centro de salud San Cristóbal – Huancavelica año 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

: CCANTO HORAN MARILUZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

: MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

VALORACIÓN:

TOTALMENTE EN DESACUERDO 1	EN DESACUERDO 2	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO 3	DE ACUERDO 4	TOTALMENTE DE ACUERDO 5
----------------------------------	--------------------	--	-----------------	-------------------------------


MARILUZ CCANTO MORÁN
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N° 05

BASE DE DATOS

N	COMUNICACIÓN ASERTIVA															CLIMA ORGANIZACIONAL																											
1	4	5	4	4	5	4	4	5	2	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	3	5	4	4	5	2				
2	1	2	1	4	1	2	1	2	1	4	1	2	1	2	1	3	1	4	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	4	2	2	1	1	2	1	1	4	4	2	2			
3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	2	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	1	2	4	5	5	4	4	
4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	1	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5		
5	3	3	2	4	4	4	5	3	5	2	4	5	5	3	5	1	4	5	4	2	2	4	2	2	2	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	
6	1	3	4	3	2	4	3	3	1	3	1	1	2	4	2	3	1	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	4	4	3	2	4	2	4	3	2	4	2	2	1	
7	3	2	1	5	1	5	2	1	1	2	4	1	4	1	1	3	1	2	1	4	1	4	1	1	2	2	2	1	2	1	5	1	1	4	1	1	3	1	4	2	2	2	
8	4	5	5	4	2	2	4	4	4	4	1	5	4	2	3	3	2	4	4	5	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	2	3	4	4	5	3	3	4	2	4	1	2	
9	4	4	1	5	4	4	3	2	4	2	4	4	1	5	4	2	1	4	3	1	2	2	4	4	2	3	3	1	4	3	3	3	1	4	2	1	2	2	5	5	5	2	
10	4	2	5	3	4	5	5	1	4	4	5	2	3	3	5	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	3	2	4	2	4	2	3	2	4	4	5	3	2	2	5	2	2	
11	5	4	4	4	5	1	4	4	4	4	2	2	1	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	3	2	5	5	4	5	1	5	3	1	4	4	1	3	1	5	1	1	2	
12	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	5	5	1	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	2	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	
14	2	4	5	2	1	4	5	2	2	4	4	1	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	2	4	2	3	4	3	2	2	2	4	2	5	3	3	2	2	4	1	4	
15	2	4	3	4	2	1	4	1	4	3	4	1	2	1	2	2	2	4	2	2	4	4	3	1	2	4	2	1	2	1	2	2	1	1	2	4	2	2	2	1	2	2	
16	1	4	4	4	4	5	2	1	4	2	1	1	3	1	3	1	2	1	4	1	4	3	3	4	2	2	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	1	1	
17	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	2	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	
18	4	4	5	5	2	5	2	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	2	2	3	5	4	4	3	5	5	3	5	3	5	4	3	4	3	2	4	5	1	4	
19	5	2	3	5	1	4	5	4	5	4	5	2	4	5	2	4	4	4	4	1	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	1	4	4	
20	1	1	5	4	4	4	4	4	1	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	1	3	1	4	1	4	3	1	3	1	4	3	1	2	4	1	3	1	1	4	1	1	
21	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	1	5	3	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4	5	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	1	4	5	5	
22	2	1	2	1	1	1	5	1	1	1	5	1	4	1	4	1	2	1	1	2	4	1	3	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	
23	4	5	1	2	4	5	4	4	4	5	4	4	1	1	5	4	4	4	5	4	4	1	4	1	5	1	3	1	3	1	1	2	4	1	3	4	1	4	1	3	1	4	
24	4	3	5	4	3	5	4	5	1	2	4	3	4	4	5	2	4	4	5	5	2	2	4	4	5	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
25	3	1	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	5	2	4	5	
26	2	4	5	4	4	5	1	4	4	1	4	5	4	2	2	5	4	2	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	2	2	4	3	1	1	1	4	4	
27	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	5	2	4	5	4	4	4	3	2	5	4	2	4	3	2	4	3	2	4	2	2	3	4	2	4	2	3	2	4	4	2	1	
28	4	2	4	2	2	5	2	5	4	2	1	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	1	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	5	4	2	2
29	5	3	3	5	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	3	2	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	5	
30	2	1	1	2	4	2	1	2	1	5	1	4	1	4	1	4	1	1	4	1	4	2	1	2	1	4	3	2	4	1	2	2	2	1	4	1	1	2	2	4	4	4	
31	5	5	4	4	5	4	5	3	5	2	4	5	5	4	2	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	
32	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	5	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	
33	4	5	4	4	4	5	2	1	4	1	1	1	2	2	4	5	1	2	2	2	3	1	4	2	2	1	3	3	2	4	5	3	2	3	4	3	3	2	2	3	1	1	
34	4	4	4	2	3	5	4	5	4	4	1	4	5	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	1	4	5		

35	4	4	4	5	5	4	1	4	2	5	1	4	5	2	4	5	1	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	2	4	2	4	2	3	4	2	3	2	2	4	2	4	4
36	4	4	4	4	3	5	4	1	5	2	1	2	2	4	4	4	2	3	1	2	1	2	4	1	2	3	3	4	4	3	4	3	4	1	2	4	2	3	1	4	1	3
37	4	2	3	4	2	4	4	2	1	5	1	3	1	4	2	1	3	2	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	4	2	1	2	4	1	2	1	2	4	3	4	4	2
38	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	2	5
39	1	5	4	1	3	4	3	5	3	4	4	5	3	5	1	2	4	2	5	3	3	2	4	3	2	2	2	3	2	4	4	3	2	1	2	4	2	3	4	4	2	5
40	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	4	2	1	4	2	2	1	2	2	4	2	4
41	5	4	2	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	2	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2
43	3	4	5	5	2	4	4	4	4	2	4	2	3	5	5	4	4	4	5	5	4	2	3	2	5	5	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5
44	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	2	2	1	1	5	4	4	5	5

ANEXO N° 06
PANEL FOTOGRAFICO





