



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Propuesta de Comunicación Asertiva para mejorar el Clima
Organizacional en Oficina de Recursos Humanos – Red
Prestacional Sabogal - 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Luisa Lucio, Elva Janet (ORCID: 0000-0002-8322-2770)

Salazar Luque, Susann Goretty (ORCID: 0000-0002-0113-1892)

ASESORA:

Dra. Flores Fernandez, Mileydi (ORCID: 0000-0002-6257-1795)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO — PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi familia por darme la fortaleza para seguir adelante y concluir mí meta.

A Dios por no abandonarme y darme la fuerza cada día para alcanzar mi sueño.

A ESSALUD por darnos la oportunidad y apoyo

A mi Alma Mater, la Universidad César Vallejo y al Programa SUBE por brindarnos todos los conocimientos.

A los docentes y compañeros

Agradecimiento

A ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mis padres por su constante apoyo y comprensión en todo momento. A mis ángeles del cielo mi Papá, Mamá y Hermana.

A mi asesora de proyecto, la Dra. Mileydi Flores Fernández por su motivación, tiempo, paciencia y apoyo incondicional para concretizar el presente proyecto de investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCION.....	1
II. MARCO TEORICO.....	4
III. METODOLOGIA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos.....	14
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSION	31
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1: Implementación de talleres sobre habilidades sociales	41
Tabla 2: Implementación de talleres sobre técnicas de comunicación efectiva	42
Tabla 3: Aplicar dinámicas de tolerancia y trabajo en equipo	43
Tabla 4: Capacitación sobre herramientas de comunicación interna.....	44
Tabla 5: Plan de acción y presupuesto	45

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1: Distribución de la muestra según Género	16
Gráfico 2: Distribución de la muestra según Edad	17
Gráfico 3: Distribución de la muestra según Nivel de estudios	17
Gráfico 4: ¿Considera usted que el respeto debe primar en su entidad para una comunicación asertiva?	18
Gráfico 5: ¿Con que frecuencia se fomenta la práctica de escucha activa en su entidad?... 18	
Gráfico 6: ¿Diga usted si su actitud ayuda a mejorar la comunicación asertiva?	19
Gráfico 7: ¿Presenta dificultad de adaptación a los cambios de su entidad debido a la coyuntura actual?	19
Gráfico 8: ¿Considera usted que la técnica empleada por el confinamiento aporta a los objetivos previstos de la Institución?	20
Gráfico 9: ¿Considera que la empatía es una herramienta imprescindible dentro de su entidad para una comunicación asertiva?	20
Gráfico 10: ¿De acuerdo a la coyuntura actual su entidad mantiene flexibilidad de tolerancia en los horarios establecidos?	21
Gráfico 11: ¿Considera usted que existe compromiso laboral entre los trabajadores de su Institución?	22
Gráfico 12: ¿Cree usted que el reglamento interno de su Institución contribuye a mejorar el clima organizacional?	22
Gráfico 13: ¿Los procedimientos de selección de personal aportan una mejora en el cumplimiento de los objetivos?	23
Gráfico 14: ¿Las normas de su Institución influyen entre los colaboradores del equipo de trabajo?	24
Gráfico 15: ¿Considera usted que su conducta refleja responsabilidad en su Institución?	24
Gráfico 16: ¿Considera usted que su iniciativa laboral ayudara en el desarrollo de sus actividades en su Institución?	25
Gráfico 17: ¿Cree usted que en su área laboral los desafíos forman parte de su desarrollo personal?	26
Gráfico 18: ¿Considera usted que debido al confinamiento su área laboral cumple con las medidas de protección sanitaria?	26
Gráfico 19: ¿Las sanciones administrativas emitidas por su entidad perjudican el clima organizacional?	27
Gráfico 20: ¿Su rendimiento laboral es reconocido en su Institución mediante incentivos? ..	28
Gráfico 21: ¿Cree usted que la falta de comunicación conlleva a un clima negativo dentro de su Institución?	28
Gráfico 22: ¿Dentro de su entorno laboral a presenciado actos de compañerismo?	29
Gráfico 23: ¿Diga usted si los puntos acordados influyen en el clima organizacional?	29
Gráfico 24: ¿Da a conocer con frecuencia su disconformidad en su área laboral?	30

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general desarrollar una propuesta de Comunicación Asertiva para mejorar el Clima Organizacional en Oficina de Recursos Humanos – Red Prestacional Sabogal - 2021. El informe hará referencia al accionar de los colaboradores dentro de las organizaciones vinculadas con la conducta humana citadas en la teoría de Chiavenato. Asimismo, Huerta y Rodríguez plantean técnicas de mejora de los sucesos en la organización por medio del dialogo de manera adecuada logrando fomentar una comunicación clara y honesta. La investigación será de enfoque cuantitativo aplicando la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento en la recolección de datos, esto a 31 colaboradores de la oficina de Recursos Humanos, desarrollada bajo tipo descriptivo propositivo porque recogerá toda la información para su diagnóstico y evaluación finalizando con una propuesta de solución. Con un diseño no experimental transversal ya que solo busca desarrollar una propuesta de comunicación asertiva para mejorar el clima organizacional; logrando finalmente concluir que, la Comunicación Asertiva se relaciona significativamente con el Clima Organizacional según la correlación de Rho de Spearman es ,663** representando una correlación positiva media entre las variables y sig= 0,000, aceptando la hipótesis de investigación y se rechazando la hipótesis nula.

Palabras claves: Comunicación asertiva, clima organizacional

Abstract

The general objective of this research was to develop an Assertive Communication proposal to improve the Organizational Climate in the Human Resources Office - Red Prestacional Sabogal - 2021. The report will make reference to the actions of the collaborators within the organizations linked to human behavior cited in Chiavenato's theory. Likewise, Huerta and Rodriguez propose techniques to improve events in the organization by means of dialogue in an adequate manner, achieving to promote a clear and honest communication. The research will be of quantitative approach applying the technique of the survey and the questionnaire as an instrument in the data collection, this to 31 collaborators of the Human Resources office, developed under descriptive propositive type because it will collect all the information for its diagnosis and evaluation ending with a solution proposal. With a non-experimental transversal design since it only seeks to develop a proposal of assertive communication to improve the organizational climate; finally concluding that Assertive Communication is significantly related to the Organizational Climate according to the correlation of Spearman's Rho is ,663** representing an average positive correlation between the variables and sig= 0.000, accepting the research hypothesis and rejecting the null hypothesis.

Keywords: Assertive communication, organizational climate

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, desde la declaratoria de emergencia por el Covid 19, las empresas innovaron técnicas laborales, llevando a la oficina de recursos humanos enfrentar nuevos retos. La implementación del home office fue necesario para muchas organizaciones; sin embargo, México no estaba preparado para laborar bajo este esquema, por esta razón diversas empresas fomentaron cursos dando estrategias de solución.(Martinez, 2020).

Debido al confinamiento social todas las empresas optaron por implementar el trabajo remoto (homework) o teletrabajo Ramírez Velásquez, J.C., Tapia Tapia, H.E., Vega Abad, C.R. & Villagómez, M. (2020) en su investigación manifestó evaluar la legislación donde se establece implementar el teletrabajo frente al Covid-19. Su metodología estuvo basada en revisar la bibliografía y las legislaciones de implementación de este método. Su aporte demuestra que en Sudamérica este impulso es una nueva alternativa para hacer frente a la emergencia socio-laboral y económica.

En toda organización la comunicación cumple un rol muy importante, la cual a simple vista se ve sencillo, pero es más difícil de lo que parece. Las empresas necesitan que su personal y sus diferentes áreas ejerzan de forma coordinada sus funciones logrando un excelente resultado, por ello, si la organización presenta un clima laboral conflictivo y los trabajadores se encuentran desmotivados no lograrán cumplir con los objetivos trazados. (Fraga, 2016).

La comunicación interna admite nivelar a los colaboradores con fines estratégicos en las entidades incorporando procedimientos, una de ellas el teletrabajo. Tener una comunicación eficiente implica que los trabajadores tengan un lazo de afectividad promoviendo eficiencia en sus funciones, la cual desemboca con resultados óptimos para la empresa. (Muñoz Zapata, 2017).

A raíz del nuevo virus COVID-19, el territorio peruano produjo una crisis de salud preocupante porque existía una alta desinformación de parte de la población que no acataba con responsabilidad la protección de dicha enfermedad siendo más vulnerables al contagio. Ante ello, el Estado Peruano declaró al territorio peruano en estado de emergencia sanitaria a fin de no propagar el virus innovando nuevas

formas de trabajo entre ellas, el teletrabajo y el trabajo remoto regulado por la Ley n.º30036. (Toribio, 2020).

La gestión humana es fundamental en toda organización y mejor aun contando con un excelente clima laboral. De acuerdo con el estudio realizado por el Portal Aptitus indican que ésta afectaría un 20% en la rentabilidad de la organización en caso no cuenten con un adecuado ambiente laboral. Por otro lado, el 78% considera que el trabajo a distancia será productivo favoreciendo tanto a la empresa como a ellos. (Diario Oficial del Bicentenario El Peruano, 2018).

A nivel local, la investigación se realizará en la oficina de Recursos Humanos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, ubicado en Jr. Colina 1081, Bellavista en la Provincia Constitucional del Callao. Entidad pública que forma parte del Ministerio Público teniendo como fin velar por el bienestar y protección de los asegurados. Asimismo, como de sus derechos habientes, brindando prestaciones de salud, económicas y sociales de forma transparente, implantando tecnología con el fin de mejorar los procesos, los recursos y liderar en Seguridad Social de Salud en América Latina.

La problemática que enfrenta la Institución surgió a raíz del estado de emergencia sanitaria por el COVID-19 planteando nuevas medidas sanitarias de salubridad para el personal administrativo. Se implementó el trabajo remoto provocando conflictos laborales con una comunicación tardía en la resolución de los problemas, siendo deficientes por no contar con información y capacitación adecuada.

En ese sentido creímos conveniente formular el siguiente problema general:

¿De qué manera la Propuesta de Comunicación Asertiva mejorará el Clima Organizacional en Oficina de Recursos Humanos – Red Prestacional Sabogal?

Variables

- Comunicación Asertiva
- Clima Organizacional

La justificación teórica de esta investigación para desarrollar la comunicación asertiva, sobresalió la teoría de Huerta y Rodríguez refiriendo técnicas de mejora de sucesos en la organización por medio del dialogo de manera adecuada. Considerando que el ser asertivo no solo es estar de acuerdo con todas las opiniones para evitar conflictos, al contrario, es hacer prevalecer el criterio propio

logrando fomentar una comunicación clara y honesta. Asimismo, destacó la teoría de Chiavenato en cuanto al Clima organizacional haciendo referencia al accionar de los colaboradores dentro de las organizaciones las cuales se pueden vincular con la conducta humana incorporando temas como normativas, tareas, formación de grupos de trabajo y manejo de contrariedades.

La justificación práctica se enfocará en desarrollar una propuesta de comunicación asertiva basada en estrategias permitiendo mejorar los canales de comunicación para fomentar un buen clima organizacional que trascenderá positivamente en el área de Recursos Humanos.

La justificación metodológica será ejecutada a través del instrumento del cuestionario por medio de la técnica de la encuesta a todos los colaboradores del área de Recursos Humanos el cual nos dará con exactitud resultados válidos y confiables sobre los puntos débiles.

Objetivos

General

Desarrollar una propuesta de Comunicación Asertiva para mejorar el Clima Organizacional en Oficina de Recursos Humanos – Red Prestacional Sabogal - 2021.

Específicos

- Conocer el desarrollo de la propuesta de Comunicación Asertiva en Oficina de Recursos Humanos – Red Prestacional Sabogal - 2021.
- Diseñar la mejora del Clima Organizacional en Oficina de Recursos Humanos – Red Prestacional Sabogal - 2021.
- Contrastar el desarrollo de la propuesta de Comunicación Asertiva para mejorar el Clima Organizacional en Oficina de Recursos Humanos – Red Prestacional Sabogal -2021.

Hipótesis

General

La propuesta de Comunicación Asertiva mejoraría el Clima Organizacional en Oficina de Recursos Humanos – Red Prestacional Sabogal, caso hipotéticamente

nulo Ho: La propuesta de Comunicación Asertiva no mejoraría el Clima Organizacional en Oficina de Recursos Humanos – Red Prestacional Sabogal.

II. MARCO TEORICO

Dentro del ámbito internacional Fajardo et al. (2020), sostuvo en su artículo analizar el Clima Organizacional en las Instituciones de Salud donde los miembros administrativos y asistenciales se interrelacionan. La metodología fue a través del enfoque cualitativo, en base a una búsqueda bibliográfica con recopilación de datos que serán de utilidad para futuras investigaciones. Dio como resultado la identificación de factores que contribuirá a un clima favorable para el desempeño de los profesionales involucrados. El investigador muestra que el estudio del Clima Organizacional desde la base teórica mejora el rendimiento de los colaboradores junto con el nivel del servicio encajando cambios en sus actitudes como en sus conductas.

Palacios, M. D. (2019), en su artículo tiene por objetivo establecer la influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral del Personal Administrativo del distrito de Salud Pública de la Provincia de Manabí-Ecuador. Utilizó una metodología de tipo aplicada cuantitativa, teniendo en cuenta las opiniones del personal, se concluyó que estos dos factores son indispensables para toda organización, evidenciando que la provincia de Manabí necesita adoptar esfuerzos y cumplir con los objetivos establecidos. El investigador afirma que el estudio del clima organizacional contribuye a la mejora de toda organización identificando elementos claves para un mejor desempeño laboral, por ende, mayor productividad.

Sarmiento Prieto, S. R., & Paredes Tarazona, M. T. (2019), en su investigación publicado, su propósito fue detallar la calidad del servicio del Sector Publico. Utilizo un enfoque cuantitativo con valor descriptivo-comparativo, con diseño no experimental y transversal, con metodología hipotético deductivo analizado a los servidores públicos de la Institución. Concluye que la calidad del servicio brindado por servidores por la Institución es ambigua frente a causantes en la captación de beneficiarios internos y su reconocimiento laboral.

El investigador señaló que toda organización que promueve una cultura en condiciones de buena calidad en el servicio obtendrá mayores beneficios por medio de servidores públicos que acatarán de forma responsable sus obligaciones.

Pereira Santana, A. E., & Solís Mejías, D. J. (2019), en el estudio *Factores del clima organizacional* estimó la determinación de relacionar el liderazgo, antigüedad y género de los trabajadores de dos comunidades escolares de la institución de San Carlos. Aplicó una metodología descriptiva con enfoque cualitativo de tipo aplicado. Se concluyó que el género no es influyente y que los años de servicio repercute en el clima organizacional.

La presente investigación concluye que el factor más sobresaliente es la antigüedad de los colaboradores la cual necesita de armonía para desarrollarse de manera eficaz.

Agudelo et al. (2017), su investigación tuvo como finalidad calificar el clima laboral del personal de administración del hospital público de Quindío-Colombia en el periodo 2015. Se aplicó la recopilación de información en forma individual y sin tiempo limitado. Llegando a concluir que una alta continuidad de insatisfacción de los colaboradores, por falta de relaciones interpersonales y liderazgo.

La importancia de crear buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores del área obteniendo un liderazgo participativo para el clima organizacional.

En el ámbito nacional Rivero, C. M. (2018). Tuvo como objetivo medir el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores del Hospital de Apoyo San Ignacio de Casma utilizando un diseño no experimental, de corte transversal. Su muestra fue conformada por 106 colaboradores. Recomienda que todo colaborador debe estar informado sobre los cambios que realiza la Institución estableciendo un sistema que mida el grado de esfuerzo y desempeño de los colaboradores.

El investigador la importancia de tener un buen clima laboral, para ello es necesario implementar nuevas medidas para evaluar el desempeño laboral.

Pedraza Melo, N. A. (2020), en su artículo científico estableció examinar *el clima y la satisfacción laboral del capital humano*. La metodología se ajusta al enfoque empírico, racional y causal, percibiendo que las variables no son manipuladas, obteniendo los datos en las fases específicas del periodo. La encuesta fue no probabilística de 80 personas, obteniendo un coeficiente en Alpha de Cronbach

superior a 0,70. Concluye que los factores del clima de la organización como el afecto demostraron que son importantes para la satisfacción laboral.

El ejecutor de este artículo dio a conocer que los resultados son relevantes por la manera en que su participación contribuye a la complacencia en el desempeño de los colaboradores.

Bustamante U., M. A., & Álvarez H., A. J. (2019). El presente trabajo tiene por objetivo plantear un cuestionario que permitirá medir el grado de clima laboral en los Establecimientos de salud. Se estableció dos grupos modelos: en Chile 389 casos y en Ecuador 583 aplicando los cuestionarios de forma anónima con una duración entre 20 y 30 minutos realizadas en su área de trabajo. Se verificó la propuesta mediante el Alfa de Cronbach asegurando su consistencia y estabilidad. El investigador confirmó que la tensión interna afecta de modo significativo, con lo cual concluye que hay presencia de relaciones normales, positivas y directas entre los factores estabilidad laboral, gestión interna y desempeño.

Segredo Pérez, A. M. (2017), en su artículo científico planteó un modelo de instrumento para evaluar el clima organizacional en entidades de salud. En esta etapa participaron 11 especialistas en salud pública, la cual se estructuró en tres etapas: concepto de dimensiones, reconocimiento, niveles y criterios. Su aporte se elaboró en dos bloques: la información general del individuo y salida a las variables exploradas. Concluye que la herramienta de evaluación debe garantizar un equilibrio útil y veras.

El autor indica la importancia de ampliar las técnicas de gestión que posibiliten una modificación en la contestación a los procesos o despachos.

Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Quintero, J. N. (2015). Este artículo busca brindar confiabilidad en los resultados realizados en otros países y propuestas a otras organizaciones orientadas a la mejora de la gestión del talento humano. Utilizó una metodología cuantitativa, mediante aplicaciones para comprobar el modelo utilizado. Estos resultados aportan un estudio enriquecedor para analizar la conexión en los comportamientos mediante un sistema medible. Consideró que las empresas deben innovar estrategias que permitan contar con resultados a un corto tiempo.

El ámbito local Matos, P. J. y Ramos, M. E. (2018), en su tesis publicada expuso establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral entre los servidores de una institución pública del Callao. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo-correlacional vinculando las y la relación que existe entre sí, obteniendo una relación entre las variables; con diseño no experimental transversal.

El autor recomienda conservar un buen clima organizacional y así exponer nuevas herramientas para incentivar al personal al logro de sus objetivos y en su formación académica, de lo contrario no se desempeñarán adecuadamente en sus labores.

Jumpa, A. E. (2017). Estudió el clima organizacional y la toma de decisiones, esta investigación es de tipo no experimental la cual determinó recomendar al jefe de recursos humanos mejorar el ambiente laboral en la organización y así generar un cambio en el rendimiento. Así mismo se recomienda organizar estrategias de trabajo para obtener un clima positivo en la organización. Consideró que, para tener un buen desempeño laboral, se debe contar con un ambiente favorable donde prevalezca la empatía y el compañerismo.

Vera, F. J. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales de la salud del Hospital Militar Central 2015, su metodología fue de tipo correlacional. Se concluye requerir que los trabajadores cuenten con un clima adecuado para mejorar su desempeño. Desde mi punto de vista los trabajadores se deben sentir motivados en su centro laboral y que sientan que su trabajo está siendo valorado.

Ruiz, F. M. (2018). La comunicación asertiva y la inteligencia emocional para mejorar el clima laboral en la empresa junta de usuarios Chancay Lambayeque. Investigación

tipo descriptivo y de diseño no experimental correlacional, su objetivo determino que la comunicación asertiva se debe de expresar de forma simple lo que sentimos con respeto y oportuna, desde mi punto de vistas el respeto debe primar en toda organización debe ser de forma simple y clara para asegurar un buen clima laboral.

Montes de Oca, J. H. (2015), en su investigación *Comunicación asertiva y trabajo en equipo utilizó una metodología* cuasi experimental, cuya muestra fue compuesta por 28 empleados de la organización llegando a concluir que la elección de una buena decisión permite obtener muchos logros y metas. Consideró que los aportes brindado por los colaboradores de la organización ayudaron a fortalecer los puntos débiles y crecer tanto en las habilidades del talento humano como en las decisiones a tomar.

Oyola, V. J. A. (2018). En su tesis, comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A.S. el investigador desarrollo una estructura mixta. En la cual concluye que expresar tus ideas de manera directa y segura, facilita la comunicación abierta sin temores. Consideró que poder manifestar nuestros sentimientos de forma clara y oportuna permitirá sin temores la utilización de memorándum y correos electrónicos.

Izurieta, F. C. S. (2016). Comunicación asertiva y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social Cantón Babahoyo, Provincia los Ríos. Aplico la metodología CHI cuadrada, en la cual concluye la necesidad de reformar el ámbito gerencial para lograr satisfacción laboral y mejorar los servicios de salud para los usuarios. Considero que un buen trato permitirá que los beneficiarios se sientan contentos con el servicio brindado.

Arredondo Rodríguez, D.M. & Granda García, A.M. (2015), Teletrabajo: la asertividad como estrategia de comunicación en el mundo laboral. Se estudiaron algunas formas de intercomunicación entre individuos que ha surgido a través del tiempo de lo que hoy se conoce como el “teletrabajo”, esencialmente desde nuestro entorno local. Concluyendo que la comunicación asertiva en el teletrabajo es un causante esencial para el éxito en las organizaciones asumiendo retos y desarrollando estrategias por medio de la tecnología.

Asimismo, el investigador indica que el teletrabajo es una gran oportunidad para desarrollar nuevas competencias ayudando a equilibrar sus tareas profesionales y personales de la mejor manera con las nuevas tecnologías.

Hernández, M., & Buitrago, R. (2017), en su artículo Rol del sinésteta organizacional en el manejo de la comunicación asertiva tuvo como objetivo originar logros encaminados al bienestar social, personal y psicológico de los colaboradores. Fue trabajado a través de una metodología cualitativa descriptiva de diseño documental, orientado a entender la función de la identidad sinestesica en las organizaciones actuales, en contribución a la formación de una buena comunicación asertiva. Concluyendo que la sinestesia genera grandes oportunidades a las organizaciones brindando dinamismo, multiplicidad y creatividad produciendo resultados provechosos en los avances de dialogo.

El investigador indica que si no existe una comunicación asertiva adecuada no habrá una buena tolerancia entre los colaboradores y por ende el trabajo será de manera individual y a beneficio de cada uno generando baja productividad y rentabilidad para la organización.

Carrillo Rosero, D., Vargas Vallejo, J., & Sierra Salazar, D. (2018), en su articulo Incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral del sector público, caso Municipio de Pelileo establecieron el efecto que causa el clima organizacional de dicho municipio planteando habilidades blandas mediante técnicas aprendidas y control de los sentimientos de los demás; como la teoría de Likert, Litwin & Stringer. Concluyendo que, si repercute la inteligencia emocional con el ambiente laboral del Municipio de Pelileo, la mayoría de trabajadores que pierden el manejo de sus emociones, ocasionaría enfrentamientos en el centro laboral dañando el vínculo interpersonal, la concordancia y la cooperación del trabajo en equipo. Considero que es importante controlar las emociones para que fluya un buen ambiente de trabajo y poder aportar sus habilidades en bienestar de la organización.

Elgegren, U. (2015), en su estudio tuvo como finalidad medir la influencia del clima organizacional en instituciones de salud del Ministerio de Salud. La metodología aplicada fue tipo experimental de diseño pretest, postest a una sola agrupación, conformada por 502 colaboradores entre 22 y 69 años mediante cuestionario. Concluye que cada organización presenta características propias y específicas que no se evidencian en otras organizaciones. Asimismo, la administración de clima organizacional debe ejecutarse por medio de planes y mecanismos diseñados por la institución.

El investigador menciona que el clima organizacional es la base fundamental del crecimiento de un hospital pues agiliza sus procesos, fomentando integración entre sus colaboradores.

Comunicación Asertiva

Según Huerta, J. y Rodríguez, G. (2006) permite mejorar la capacidad del interactuar de manera amable con otros de forma eficiente. De esta manera, se tiene un dominio del estrés para una mejor relación con otras personas y manejar adecuadamente los problemas frente a distintas situaciones (p. 96).

Shelton, N. y Burton, S. (2004), es sentirse en peligro ya que uno manifiesta de forma clara y honesta sus propios sentimientos, deseos y necesidades partiendo de que se considere los sentimientos de los demás (p.18).

Madrigal, T. B. (2009), es una técnica de la conducta que forma parte de la personalidad y permite auto conocernos y acercarnos a otras personas e interactuar a través de la comunicación intrapersonal e interpersonal (p.63).

Bowditch, E. (2017) define como la facultad para mostrarse y hacer prevalecer nuestros diferentes puntos de vista, teniendo en cuenta el respeto hacia los demás. Es decir, un comportamiento asertivo trata de mostrar una conducta directa y honesta transmitiendo confianza y seguridad para no perjudicar a otros.

Clima Organizacional

Según Chiavenato, I. (2014) se da a partir de que el ambiente de la organización es percibido por los distintos colaboradores y observan como esta influye en su conducta en el entorno laboral (p. 402).

Forehand y Gilmer (como se citó en Gan y Gaspar, 2007) refiere que el clima laboral, bajo esta concepción, está integrado por diversos factores entre el individuo y su entorno, en los cuales es sumado aspectos psicológicos del medio interno conformado por individuos. (p.173).

Bordas (2016) Bordas (2016) menciona que, mientras más analizan el estudio del clima laboral a se puede distinguir tres criterios: real u objetiva, subjetiva e interaccionista” (párr. 6).

Para Moreno (2012) consiste en las impresiones de los colaboradores en torno al trabajo, los vínculos laborales entre los empleados y las normas establecidas por la empresa (párr. 3).

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipos:

La investigación será descriptivo – propositivo porque es un estudio que recogerá la información de un fenómeno, donde se diagnosticará y evaluará. Después se analizará y fundamentará las teorías por medio de una propuesta de solución. En la cual se observará dos fases: primeramente, el diagnóstico y evaluación y luego la fundamentación de teorías y propuesta de soluciones (Tantalean, 2015).

Leyenda

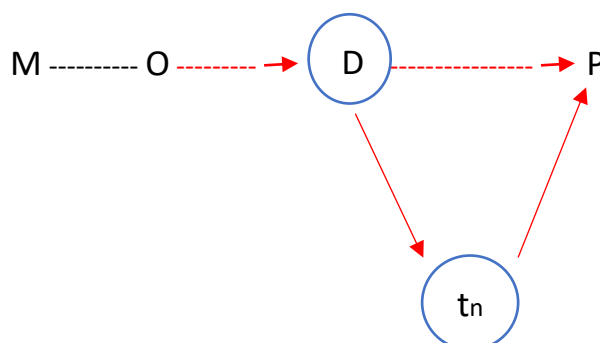
M = Muestra

O = Información relevante

D = diagnostico

T = análisis y fundamentación de teoría

P = propuesta



Finalidad:

Según su finalidad la presente investigación será aplicada propositiva. Para Murillo (como se citó en Vargas C. Z, 2008), acoge el nombre de “investigación práctica o empírica”, porque indaga la administración de los conocimientos percibidos a medida que van obteniendo otros nuevos, luego de ejecutar y estructurar la experiencia en la investigación. (p.159). Este tipo de investigación nos permitirá disponer de información y alternativas de solución a los problemas. Son propuestas que a largo plazo pueden ser aplicadas

Alcance:

Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que el estudio explicativo está conducido a la obtención de respuestas por razones causantes de sucesos e incidentes físicos y sociales. Se basa en la explicación de los hechos y de qué manera se afirma o porque se alternan dos o más variables (p.83-84). Según su alcance esta investigación será explicativa, ya que se busca el significado de los fenómenos por medio de las relaciones de causa-efecto (variable independiente y dependiente).

Diseño:

Según, Bernal (2006), menciona que el diseño no experimental, es aquella en la cual no se manipula ninguna de las variables y solo se remite a describir los sucesos observados como se presenta en su contexto real. Por lo tanto, la investigación será no experimental – transversal porque busca desarrollar una propuesta de comunicación asertiva para mejorar el clima organizacional por confinamiento social, que a futuro podrá ser aplicado dicha propuesta con previa autorización de la Institución.

Fuente de datos:

Según las fuentes de datos: Baena (2014) señala que la investigación es documental porque parte de la indagación en diversos documentos, los cuales pueden ser libros, diversas publicaciones, folletos, archivos, grabaciones, etc.

Enfoque:

Hernández, Fernández y Baptista (2010), mencionan que el enfoque cuantitativo emplea una recopilación de información en base al análisis estadístico, estableciendo diversos modelos de conducta (p.4). La investigación será de enfoque cuantitativo pues se aplicará un método estadístico con la técnica de la encuesta vía online (link) con un universo muestral seleccionado de 31 trabajadores del área de Recursos Humanos de la Red Prestacional Sabogal.

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Comunicación Asertiva

Definición conceptual: Es la capacidad de mejorar nuestras habilidades para relacionarnos con los demás de manera fluida cortando niveles de estrés para un

mejor desenvolvimiento ante situaciones discutibles (Huerta, J. y Rodríguez, G., 2006).

Definición operacional: La Comunicación Asertiva se evalúa tomando en cuenta las siguientes técnicas: técnica del espejo y técnica del disco rayado, utilizando como técnica la encuesta acompañado de un cuestionario con escala ordinal como instrumento.

Variable dependiente: Clima Organizacional

Definición conceptual: Son todos los atributos que se perciben dentro de un ambiente laboral bajo la influencia de la conducta de los integrantes de la organización (Chiavenato, I., 2014).

Definición operacional: El Clima Organizacional se evalúa tomando en cuenta las dimensiones: estructura organizacional, responsabilidad, riesgos, recompensas, calor y apoyo y conflicto, utilizando como técnica la encuesta acompañado de un cuestionario con escala ordinal como instrumento.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población (N): Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), lo define como un conjunto total en la cual coinciden con diferentes características (p.174). La investigación se realizará a una población muestral conformado por 31 colaboradores de la oficina de Recursos Humanos de la Red Prestacional Sabogal.

Muestra (n): Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista Lucio (2014) mencionan que cuando la población es igual o menor a 75 individuos se trabajará con todos los individuos aplicando una muestra censal ($N = n$).

Criterios de inclusión

- Se considerará como muestra a los colaboradores activos de la oficina de Recursos Humanos - Red Prestacional Sabogal.

Criterios de exclusión

- Se excluirá de la muestra a los trabajadores cesantes de la oficina de Recursos Humanos - Red Prestacional Sabogal.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Para la recaudación de datos se empleó la encuesta, definida como conjunto de preguntas de acuerdo a las variables en medición. (Sampieri et. al.,2003).

Instrumento: El instrumento a utilizar será el cuestionario definido como conjunto de preguntas con cierto número de interrogantes. Estará compuesto por 21 ítems de respuestas cerradas con una escala de Likert de: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

3.5 Procedimientos

- Recopilar información de distintas fuentes bibliográficas sobre la comunicación asertiva y el clima organizacional que son predominantes en enfatizar en el área de Recursos Humanos de la oficina de la Red Prestacional Sabogal.
- Definir el tema a investigar con el planteamiento del problema y la justificación respectiva formulando los objetivos y la hipótesis, así como las variables.
- Emplear la metodología definiendo el método, tipo y diseño de investigación, así como la población y la muestra.
- Elaboración de la encuesta a través de preguntas cerradas.

3.6 Método de análisis de datos

Por medio de la técnica (encuesta) y el instrumento (cuestionario) conformado por 21 ítems de preguntas cerradas se procederá a la recopilación de datos a través de una tabulación para el procesamiento respectivo empleando el software estadístico IBM SPSS 26. De igual manera se determinará la correlación de Spearman con el porcentaje significativo y aceptable, evidenciando la relación entre ambas variables. Esto ayudará a determinar el plan de análisis interpretando los resultados respecto a la problemática encontrada.

3.7 Aspectos éticos

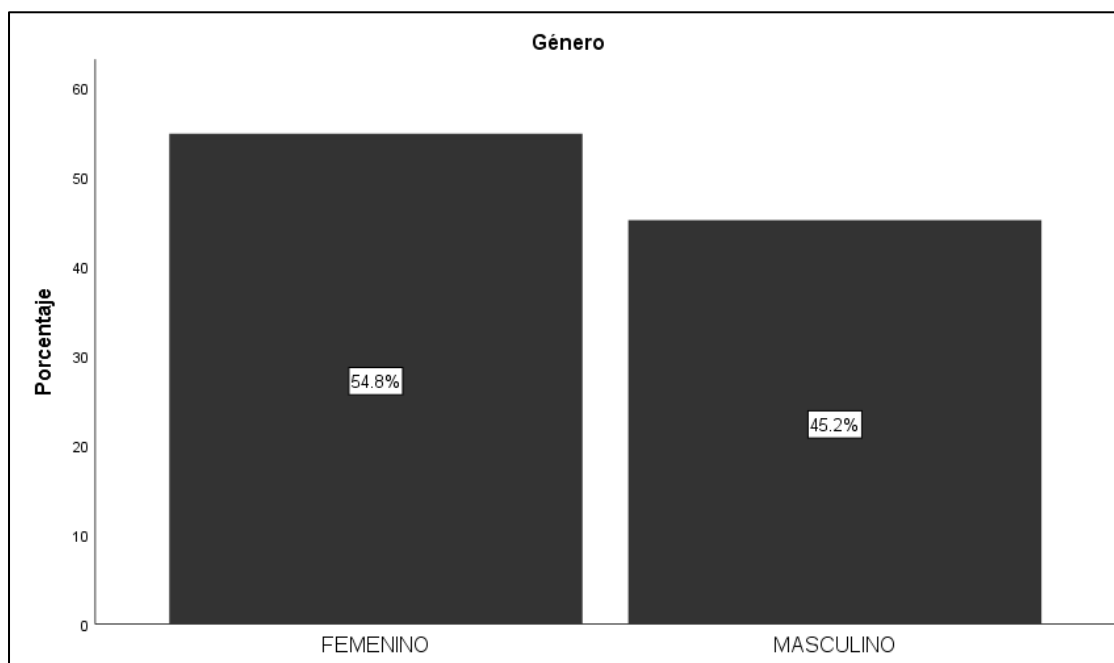
Los datos recaudados en el presente estudio fueron elaborados en base al código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo, respecto a la resolución N° 0262-2020/UCV (2020), demostrando los principios de la propiedad intelectual. Asimismo, el proyecto de investigación se desarrollará con la autorización del jefe de la oficina de Recursos Humanos y la participación de los colaboradores en la recolección de datos con el instrumento del cuestionario de carácter anónimo y fines académicos.

IV. RESULTADOS

En este capítulo procedemos a mostrar los resultados por medio de los instrumentos aplicados según los objetivos planteados.

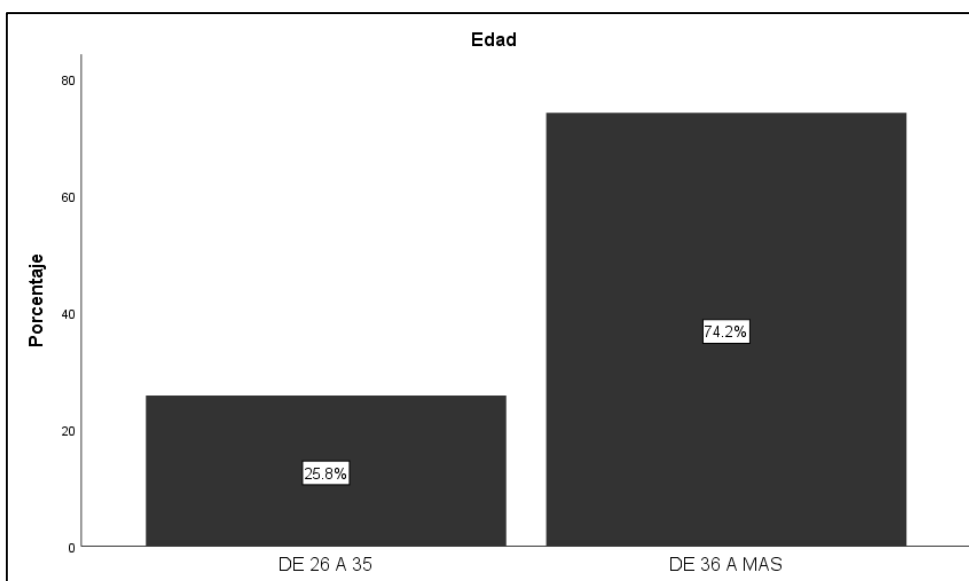
Resultados según datos demográficos obtenidos de los 31 colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos – Red Prestacional Sabogal.

Gráfico 1: Distribución de la muestra según Género



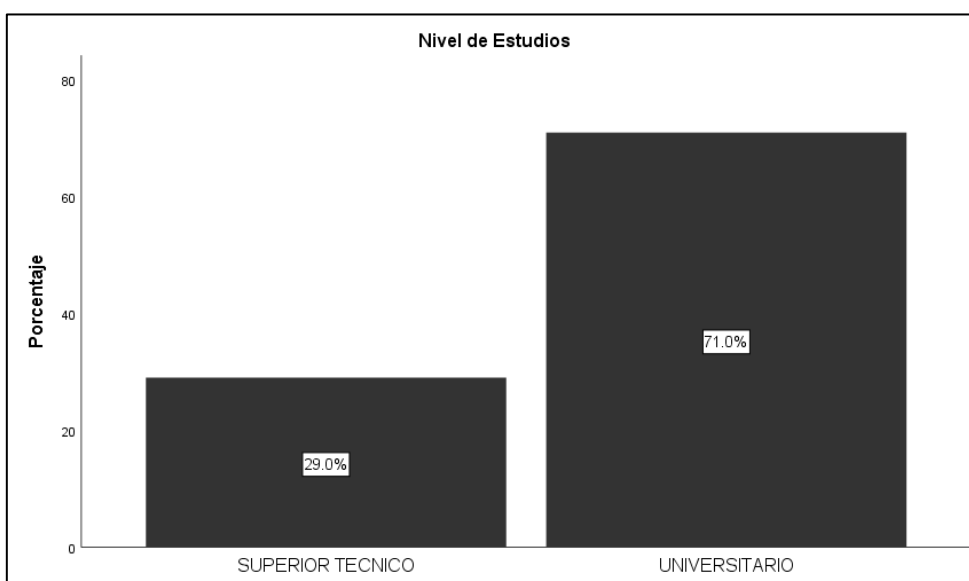
Interpretación: En el gráfico 1 (anexo tabla 1) se observa la distribución según género habiéndose encontrado un 54.8% en el género femenino y un 45.2% en el género masculino.

Gráfico 2: Distribución de la muestra según Edad



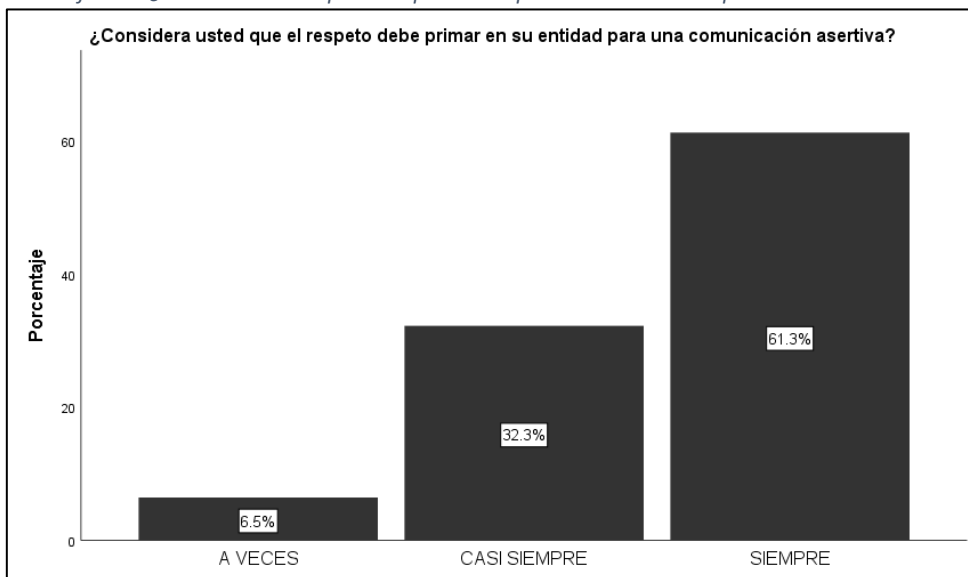
Interpretación: En el gráfico 2 (anexo tabla 2) se observa la distribución según edad habiéndose encontrado un 25.8% en el rango de edad de 26 a 35 años y un 74.2% en el rango de 36 años a más.

Gráfico 3: Distribución de la muestra según Nivel de estudios



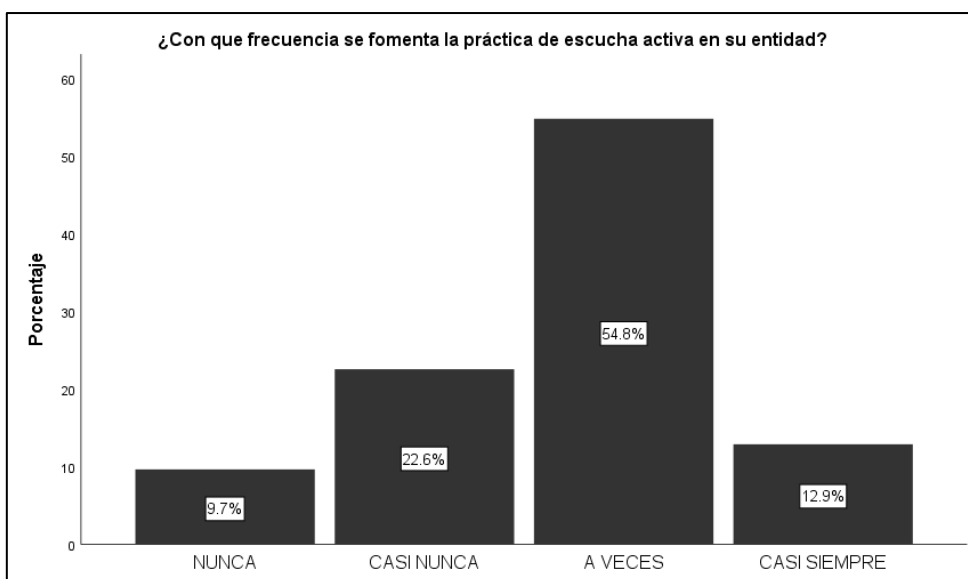
Interpretación: En el gráfico 3 (anexo tabla 3) se observa la distribución según el nivel de estudios habiéndose encontrado un 29.0% del nivel superior técnico y un 71.0% del nivel universitario.

Gráfico 4: ¿Considera usted que el respeto debe primar en su entidad para una comunicación asertiva?



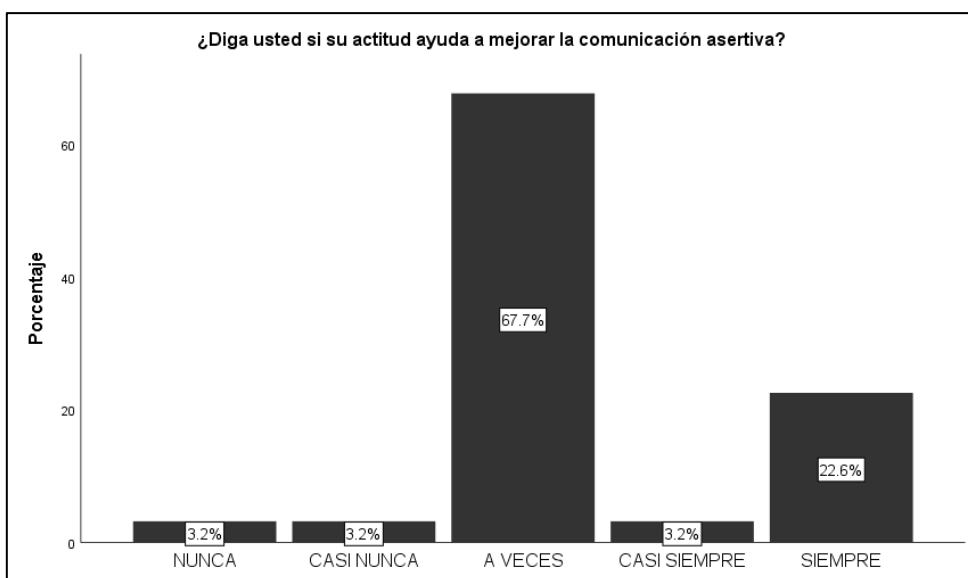
Interpretación: En el gráfico 4 (anexo tabla 4) se observa que el 61.3% de los encuestados indica que siempre el respeto debe primar para una comunicación asertiva, mientras que un 32.3% casi siempre y un 6.5% a veces.

Gráfico 5: ¿Con que frecuencia se fomenta la práctica de escucha activa en su entidad?



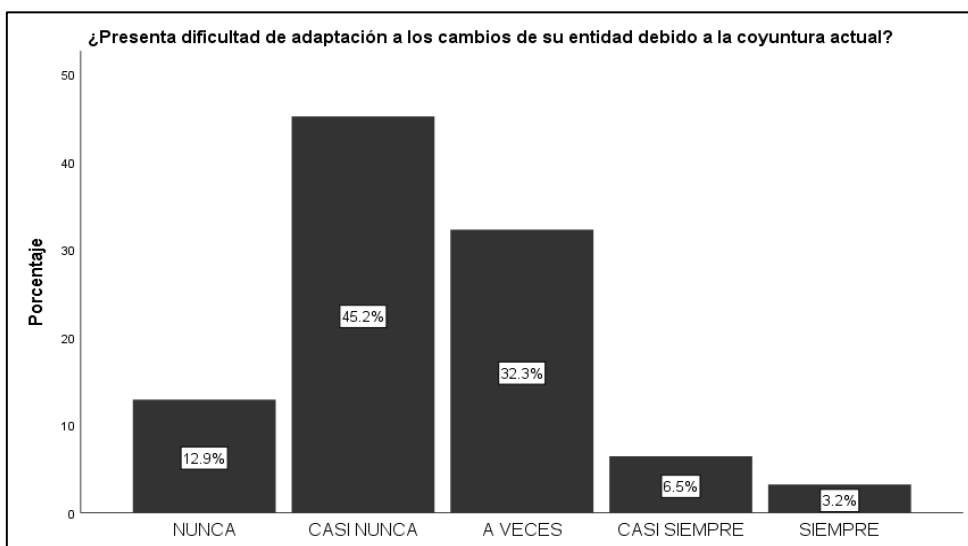
Interpretación: En el gráfico 5 (anexo tabla 5) se observa que el 54.8% de los encuestados indica que a veces se fomenta la práctica de escucha activa, 22.6% casi nunca, 12.9% casi siempre y 9.7% nunca.

Gráfico 6: ¿Diga usted si su actitud ayuda a mejorar la comunicación asertiva?



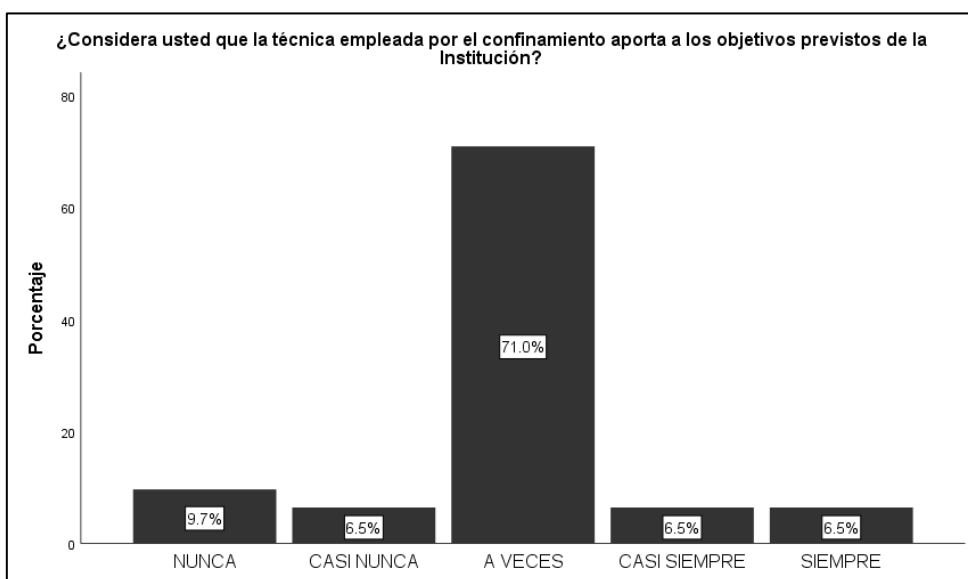
Interpretación: En el gráfico 6 (anexo tabla 6) se observa de acuerdo a la pregunta 67.7% de los encuestados indica a veces que la actitud ayuda a mejorar la comunicación asertiva, un 22.6% siempre, y un 3.2% casi siempre, casi nunca y nunca.

Gráfico 7: ¿Presenta dificultad de adaptación a los cambios de su entidad debido a la coyuntura actual?



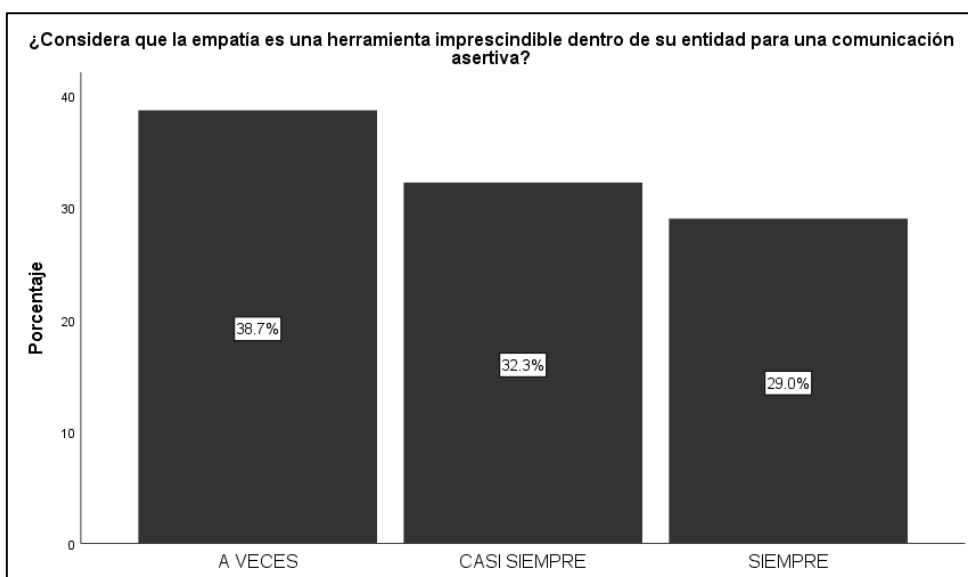
Interpretación: En el gráfico 7 (anexo tabla 7) se observa que el 45.2% de los encuestados indica que casi nunca presenta dificultad de adaptación a los cambios debido a la coyuntura actual, 32.3% casi siempre, 12.9% nunca, 6.5% casi siempre y 3.2% señalan siempre.

Gráfico 8: ¿Considera usted que la técnica empleada por el confinamiento aporta a los objetivos previstos de la Institución?



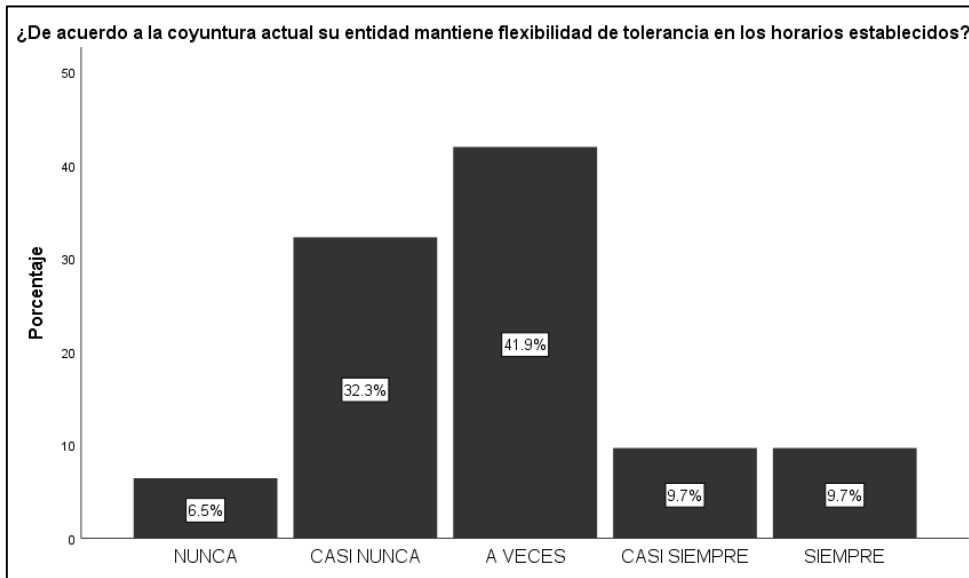
Interpretación: En el gráfico 8 (anexo tabla 8) se observa que el 71.0% de los encuestados indica que a veces la técnica empleada por el confinamiento aporta a los objetivos previstos, el 9.7% nunca, el 6.5% nunca, casi nunca y siempre.

Gráfico 9: ¿Considera que la empatía es una herramienta imprescindible dentro de su entidad para una comunicación asertiva?



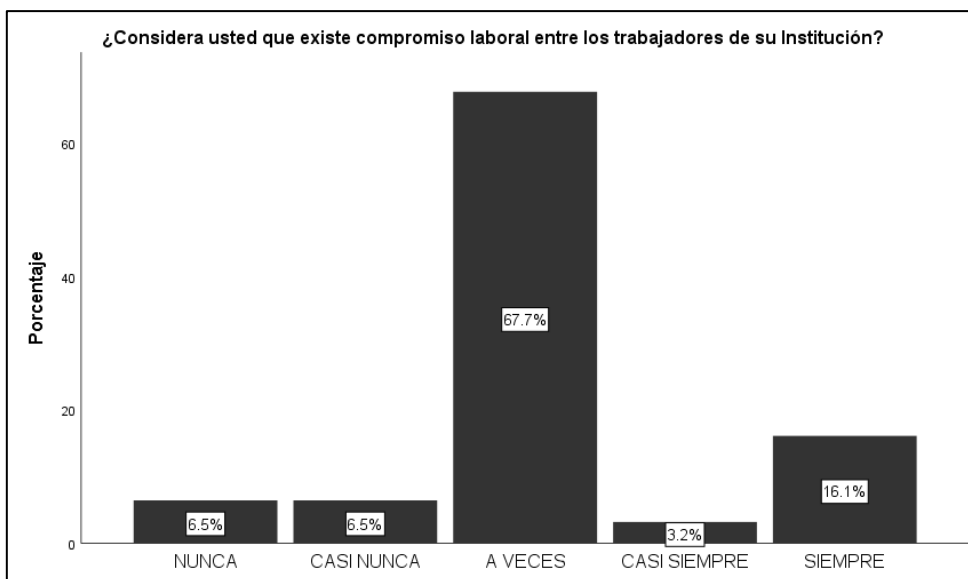
Interpretación: En el gráfico 9 (anexo tabla 9) se observa que el 38.7% de los encuestados considera que a veces la empatía es una herramienta imprescindible para una comunicación asertiva, un 32.3% casi siempre y un 29.0% siempre.

Gráfico 10: ¿De acuerdo a la coyuntura actual su entidad mantiene flexibilidad de tolerancia en los horarios establecidos?



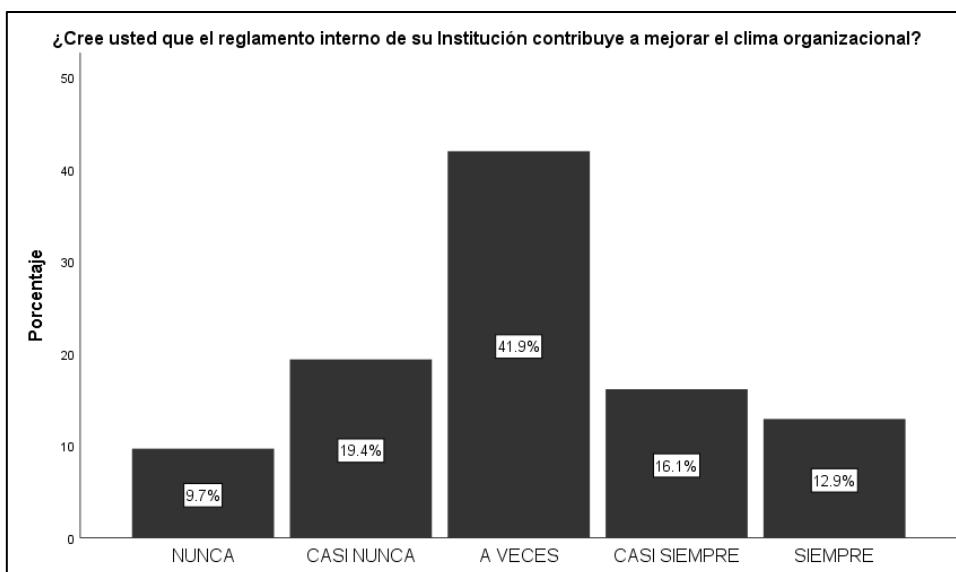
Interpretación: En el gráfico 10 (anexo tabla 10) se observa que el 41.9% de los encuestados indica que a veces se mantiene flexibilidad de tolerancia en los horarios establecidos, un 32.3% casi nunca, un 9.7% casi siempre y siempre, y un 6.5% señala nunca.

Gráfico 11: ¿Considera usted que existe compromiso laboral entre los trabajadores de su Institución?



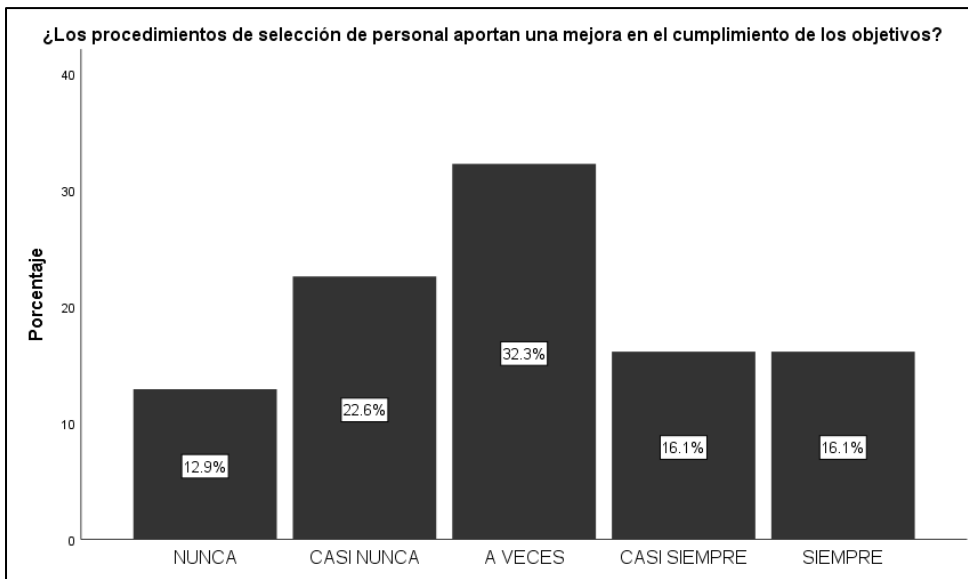
Interpretación: En el gráfico 11 (anexo tabla 11) se observa que un 67.7% de los encuestados indica que a veces existe compromiso laboral entre los trabajadores, 16.1% siempre, 6.5% señala nunca y casi nunca, y 3.2% casi siempre.

Gráfico 12: ¿Cree usted que el reglamento interno de su Institución contribuye a mejorar el clima organizacional?



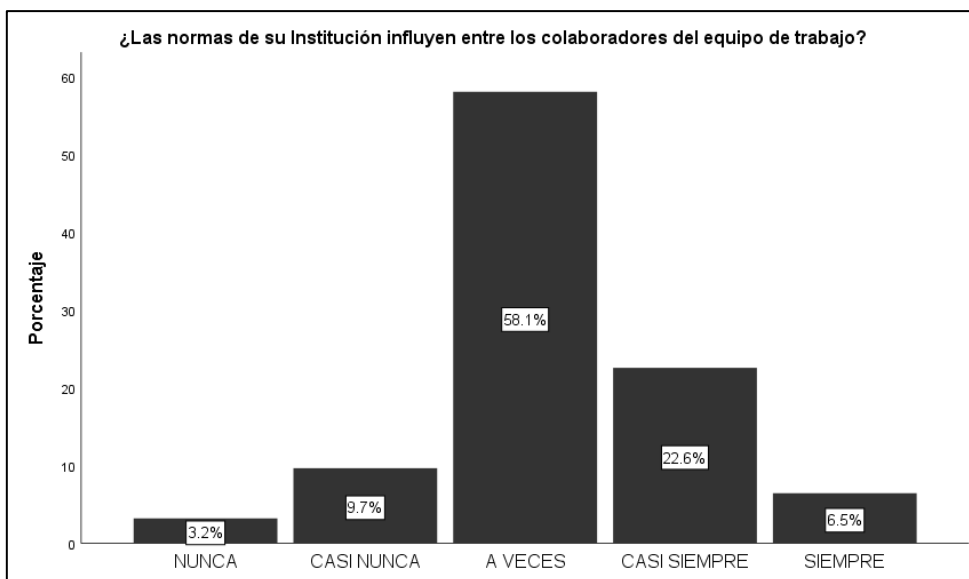
Interpretación: En el gráfico 11 (anexo tabla 11) 14 se observa que el 41.9% de los encuestados indica que a veces el reglamento interno contribuye a mejorar el clima organizacional, un 19.4% casi nunca, un 16.1% casi siempre, un 12.9% siempre y un 9.7% señala nunca.

Gráfico 13: ¿Los procedimientos de selección de personal aportan una mejora en el cumplimiento de los objetivos?



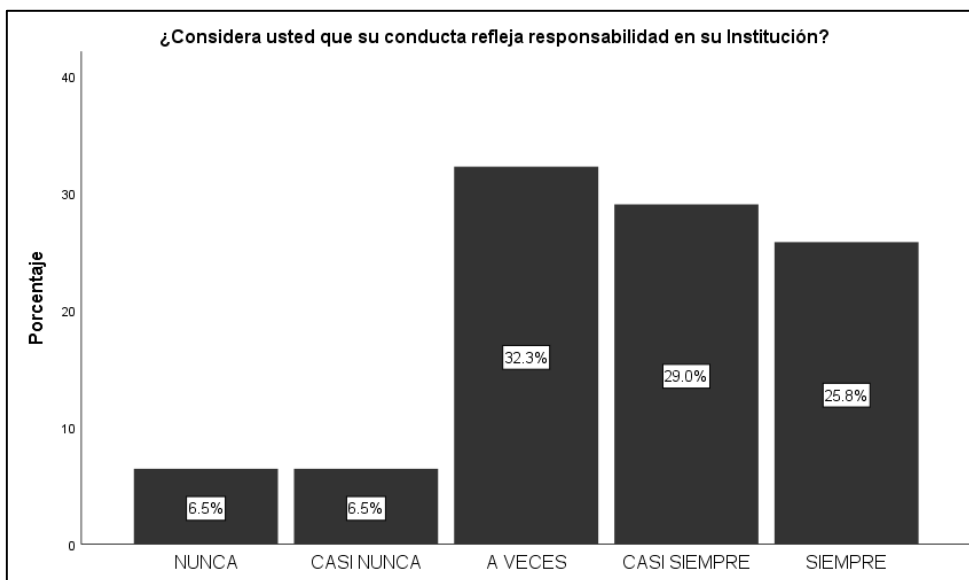
Interpretación: En el gráfico 11 (anexo tabla 11) se observa que el 32.3% de los encuestados indica que a veces los procedimientos de selección de personal aportan mejoras en el cumplimiento de los objetivos, un 22.6% casi nunca, un 16.1% siempre y casi siempre, y un 12.9% nunca.

Gráfico 14: ¿Las normas de su Institución influyen entre los colaboradores del equipo de trabajo?



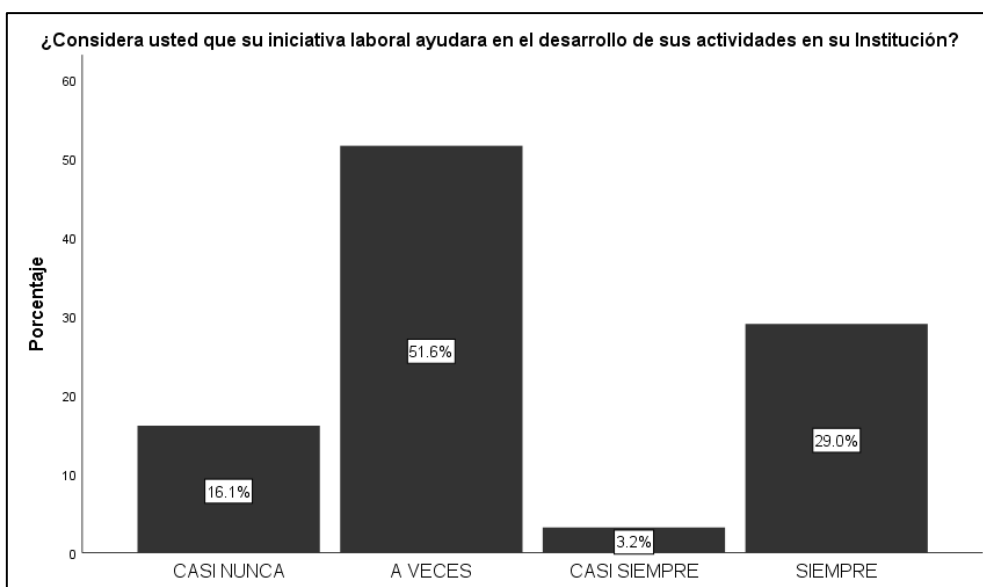
Interpretación: En el gráfico 12 (anexo tabla 12) se observa que el 58.1% de los encuestados indica que a veces las normas influyen entre los colaboradores del equipo en trabajo, un 22.6% casi siempre, un 9.7% casi nunca, un 6.5% siempre y un 3.2% nunca.

Gráfico 15: ¿Considera usted que su conducta refleja responsabilidad en su Institución?



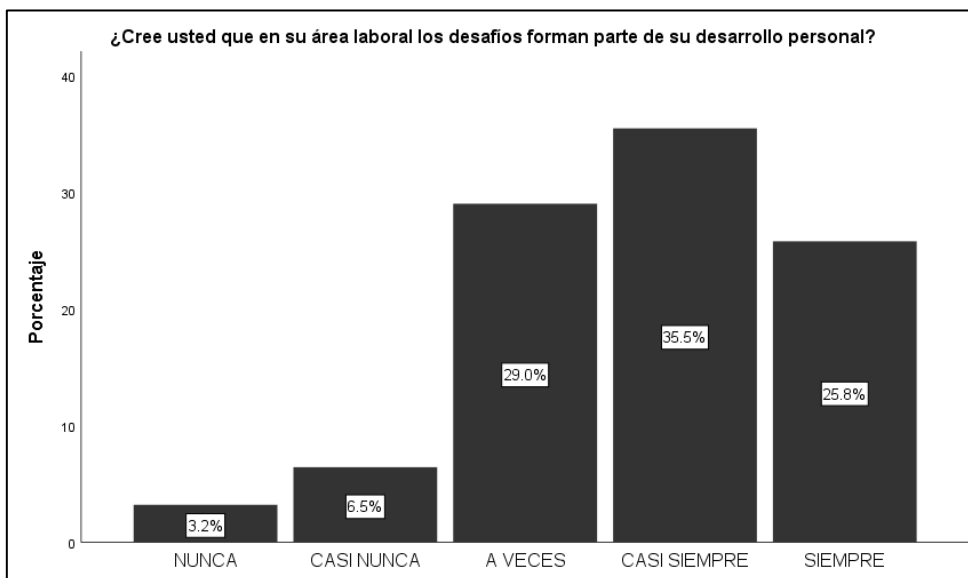
Interpretación: En el gráfico 15 (anexo tabla 15) se observa que el 32.3% de los encuestados indican a veces la conducta refleja su responsabilidad en su Institución, un 29.0% casi siempre, un 25.8% siempre, un 6.5% nunca y casi nunca.

Gráfico 16: ¿Considera usted que su iniciativa laboral ayudara en el desarrollo de sus actividades en su Institución?



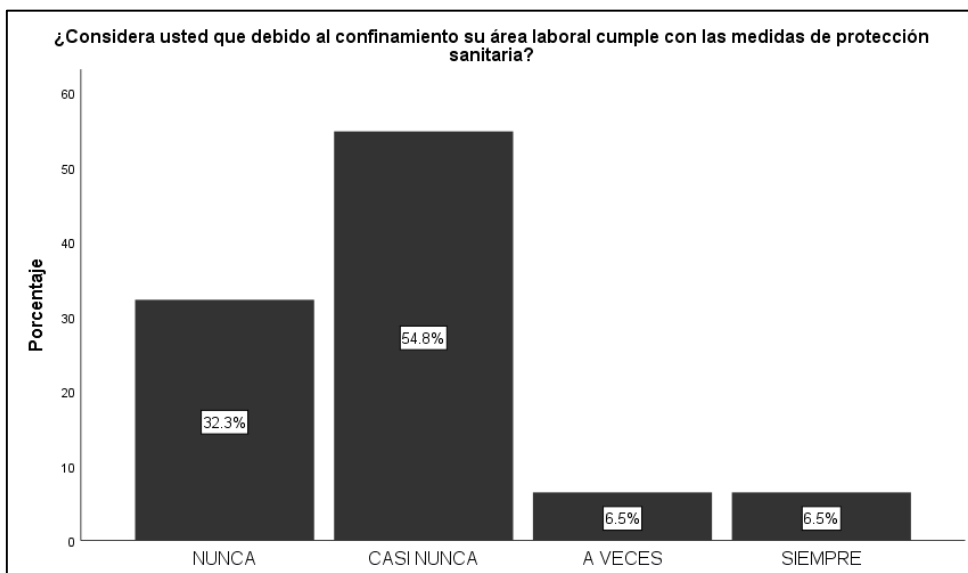
Interpretación: En el gráfico 16 (anexo tabla 16) se observa que el 51.6% de los encuestados indica que a veces la iniciativa laboral ayudará en el desarrollo de las actividades de la institución, un 29.0% siempre, un 16.1% señala casi nunca y un 3.2% casi siempre.

Gráfico 17: ¿Cree usted que en su área laboral los desafíos forman parte de su desarrollo personal?



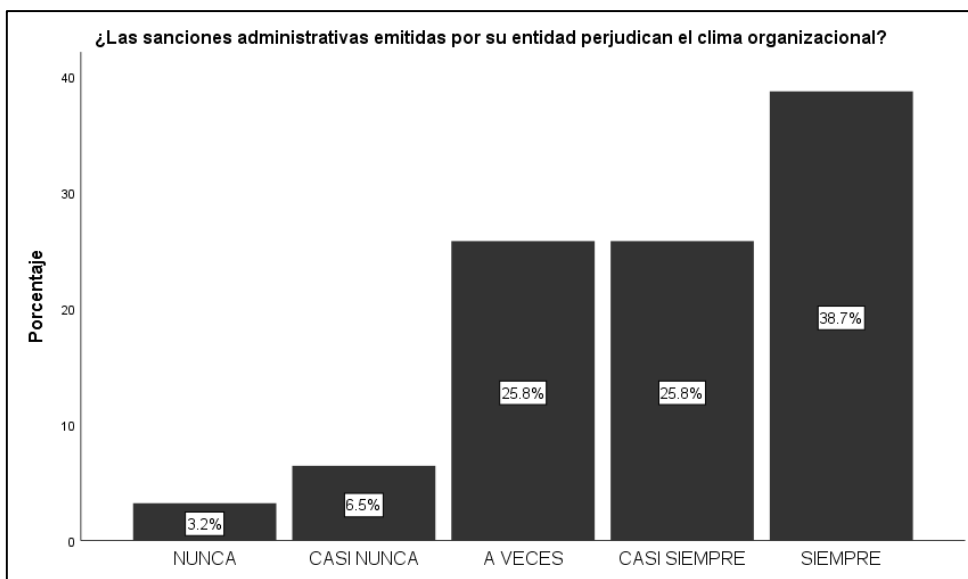
Interpretación: En el gráfico 17 (anexo tabla 17) se observa que el 35.5% de los encuestados indica que casi siempre los desafíos forman parte del desarrollo personal, un 29.0% señalan a veces, un 25.8% siempre, un 6.5% casi nunca y un 3.2% nunca.

Gráfico 18: ¿Considera usted que debido al confinamiento su área laboral cumple con las medidas de protección sanitaria?



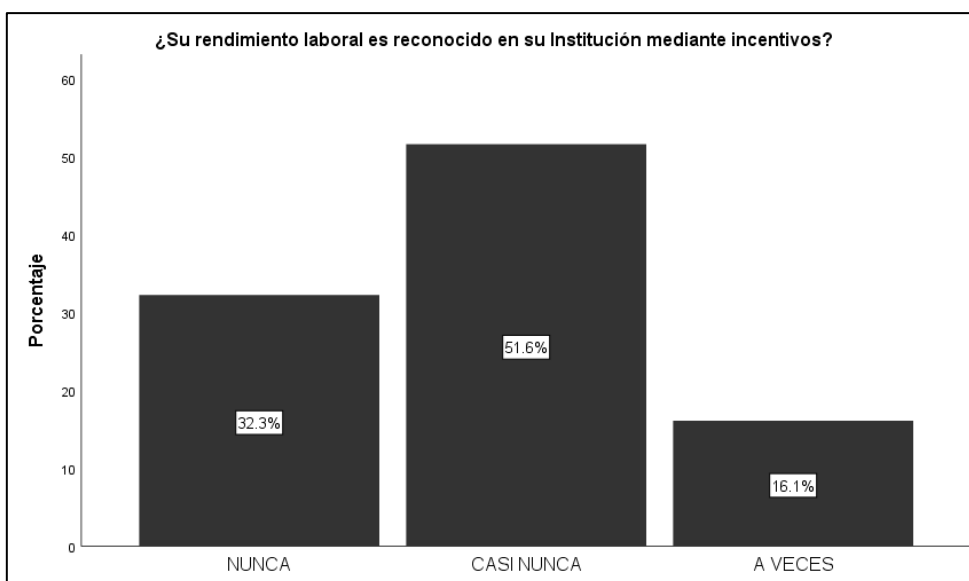
Interpretación: En el gráfico 18 (anexo tabla 18) se observa que el 54.8% de los encuestados indica que casi nunca el área laboral cumple con las medidas de protección sanitaria, un 32.3% nunca, un 6.5% a veces y siempre.

Gráfico 19: ¿Las sanciones administrativas emitidas por su entidad perjudican el clima organizacional?



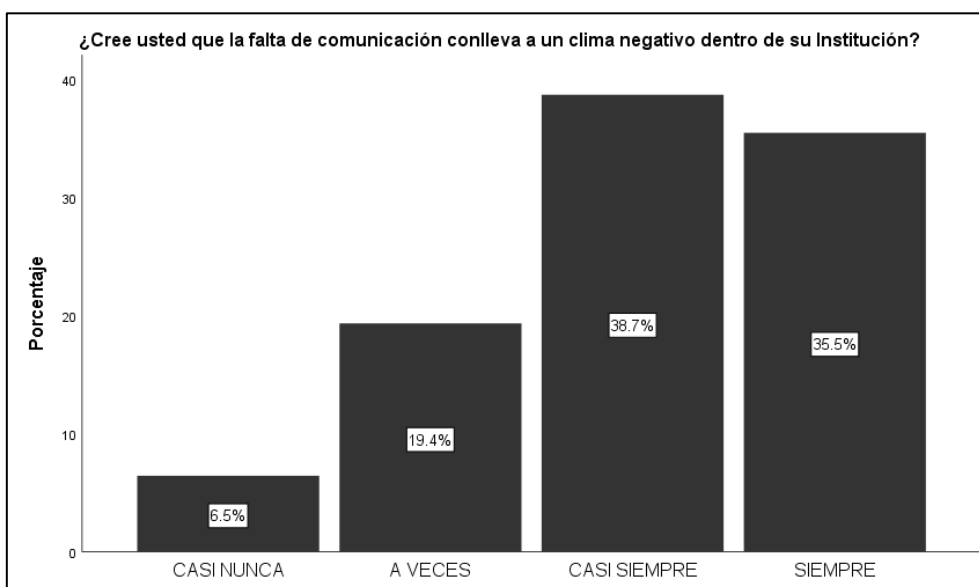
Interpretación: En el gráfico 19 (anexo tabla 19) se observa que el 38.7% de los encuestados indica que siempre las sanciones administrativas perjudican el clima organizacional, un 25.8% a veces y casi siempre, un 6.5% casi nunca y un 3.2% nunca.

Gráfico 20: ¿Su rendimiento laboral es reconocido en su Institución mediante incentivos?



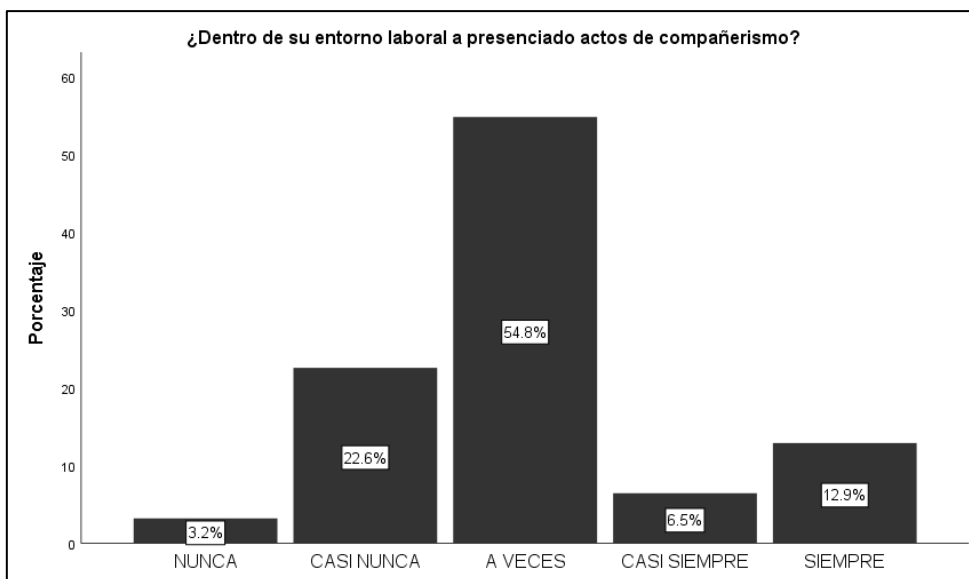
Interpretación: En el gráfico 20 (anexo tabla 20) se observa que el 51.6% de los encuestados indica que casi nunca el rendimiento laboral es reconocido mediante incentivos, un 32.3% nunca y un 16.1% a veces.

Gráfico 21: ¿Cree usted que la falta de comunicación conlleva a un clima negativo dentro de su Institución?



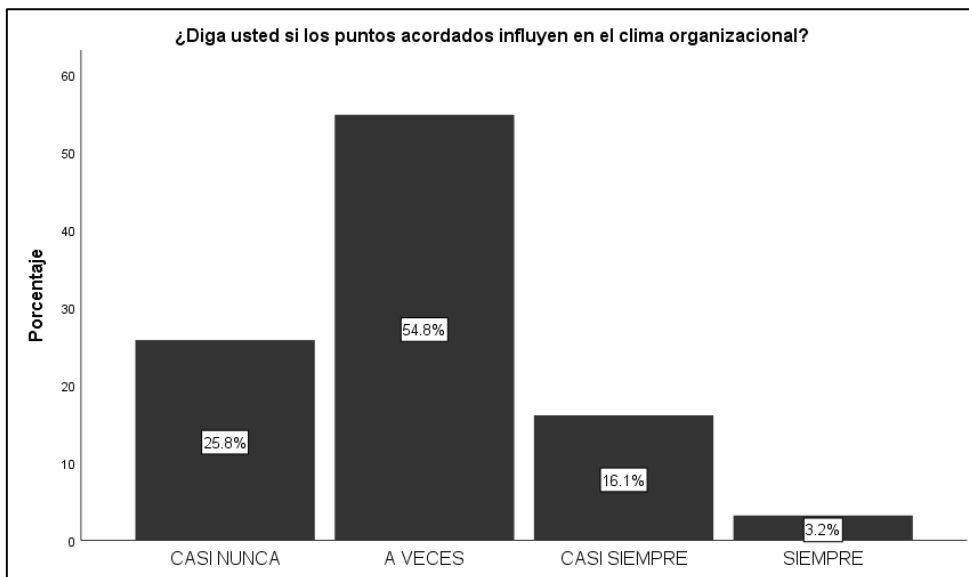
Interpretación: En el gráfico 21 (anexo tabla 21) se observa que el 38.7% de los encuestados indica que casi siempre la falta de comunicación conlleva a un clima negativo dentro de la institución, un 35.5% siempre, un 19.4% a veces, y un 6.5% casi nunca.

Gráfico 22: ¿Dentro de su entorno laboral a presenciado actos de compañerismo?



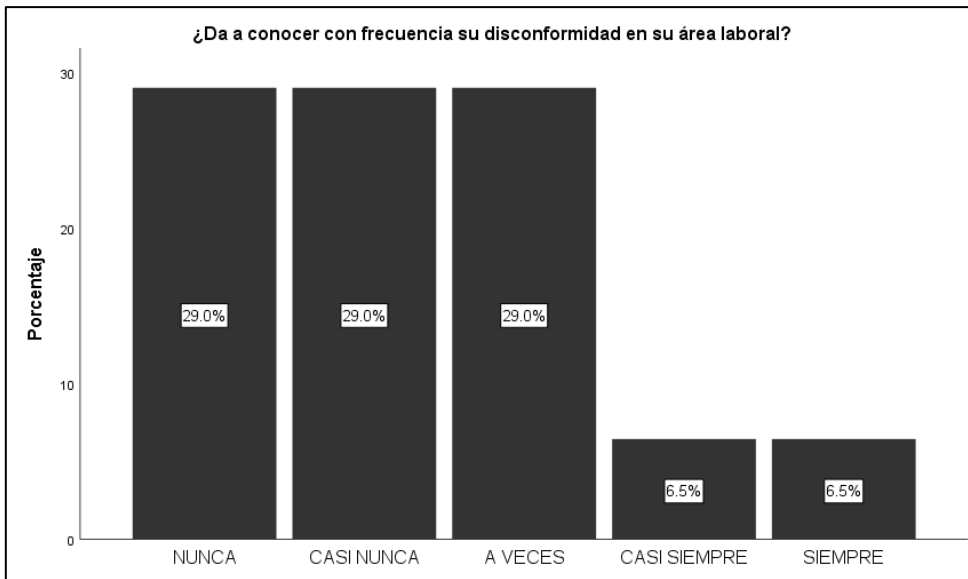
Interpretación: En el gráfico 22 (anexo tabla 22) se observa que el 51.8% de los encuestados indica que a veces se presenta actos de compañerismo, un 22.6% casi nunca, un 12.9% siempre, un 6.5% casi siempre y un 3.2% nunca.

Gráfico 23: ¿Diga usted si los puntos acordados influyen en el clima organizacional?



Interpretación: En el gráfico 23 (anexo tabla 23) se observa que el 54.8% de los encuestados indica que a veces los puntos acordados influyen en el clima organizacional, un 25.8% casi nunca, un 16.1% casi siempre y un 3.2% siempre.

Gráfico 24: ¿Da a conocer con frecuencia su disconformidad en su área laboral?



Interpretación: En el gráfico 24 (anexo tabla 24) se observa que el 29.0% de los encuestados indican que nunca, casi nunca y a veces dan a conocer su disconformidad en su área laboral, mientras que un 6.5% casi siempre y siempre.

V. DISCUSIÓN

El presente capítulo tiene como propósito discutir los diversos resultados obtenidos por medio del instrumento (cuestionario) que fue aplicada a través de la técnica de la encuesta considerando de gran importancia para la situación que atraviesa la Oficina de Recursos Humanos de la Red Prestacional Sabogal, la cual será comparada de forma crítica respecto al enfoque teórico y los antecedentes en función a la comunicación asertiva y clima organizacional detallados previamente, tal como se presenta a continuación:

El primer objetivo fue Conocer el desarrollo de la propuesta de Comunicación Asertiva en Oficina de Recursos Humanos – Red Prestacional Sabogal. En relación a la comunicación asertiva, Huerta, J. y Rodríguez, G. (2006) mencionan que permite desarrollar competencias para establecer una relación recíproca de manera sociable y eficaz obteniendo un mejor dominio de estrés y manejo adecuado de conducta en momentos conflictivos presentados en diferentes escenarios (p.96), lo cual es corroborado por Madrigal, T. B. (2009), el cual indica que es la capacidad de la conducta dentro de nuestra personalidad permitiendo conocernos a nosotros mismos para sobrellevar una buena relación tanto en la comunicación intrapersonal como interpersonal (p.63).

El enfoque teórico demuestra que la comunicación asertiva se basa en desarrollar competencias, habilidades y herramientas para tener un buen manejo de comunicación y relación con los demás.

En cuanto a los reportes encontrados en la presente investigación se halló que el 100% de los colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos de la Red Prestacional Sabogal se pudo observar que todos los colaboradores no están seguros en considerar que la empatía es una herramienta indispensable para una comunicación asertiva (38.7%), mientras que el 32.7% considera casi siempre y el 29.0% siempre.

Estos hallazgos nos reportan que la mayoría de los colaboradores no tienen la seguridad de manifestar empatía dentro de la entidad, pues desconocen que es una herramienta imprescindible para conllevar una buena comunicación asertiva.

Por ello, Carrillo Rosero, D., Vargas Vallejo, J., & Sierra Salazar, D. (2018) plantean definir la incidencia de la inteligencia emocional en el clima organizacional del Municipio de Pelileo proponiendo un estudio de la inteligencia emocional a través de competencias aprendidas conducidas a la participación propia y a la práctica de las emociones de los demás. Se realizó un trabajo de campo aplicando a una muestra de 132 trabajadores por medio de un cuestionario obteniéndose como resultado una fiabilidad de 0,927(Alpha de Cronbach). Los datos recogidos fueron estadísticamente comprobados mediante Chi cuadrado, confirmando la hipótesis de la repercusión de la inteligencia emocional en el clima de trabajo. Concluyendo que ésta influye en el clima laboral del municipio de Pelileo porque la gran cantidad de colaboradores aseguran que tienden a perder el control de sus emociones generando conflictos en el área de trabajo.

El segundo objetivo fue diseñar la mejora del Clima Organizacional por confinamiento social en Oficina de Recursos Humanos – Red Prestacional Sabogal.

Referente al Clima Organizacional, Chiavenato, I. (2014) indica que se puede dar a notar el ambiente laboral que existe en cada organización por diferentes trabajadores percibiendo la influencia de su conducta en los puestos de trabajo (p. 402). Asimismo, Moreno (2012) menciona que el clima organizacional se centra en la impresión que comparten los trabajadores referido en torno al trabajo, vínculos laborales entre compañeros y reglas institucionales (párr. 3).

Según la perspectiva teórica señala que el clima organizacional es percibido de manera directa o indirecta por los colaboradores de una organización dando a conocer su apreciación sobre la relación laboral y personal entre ellos.

En tanto los resultados conseguidos en la investigación muestran que el 38.7% de colaboradores casi siempre creen que la falta de comunicación conlleva a un clima negativo dentro de la Institución, el 35.5% considera que siempre la base de un clima negativo en la organización se da por una mala comunicación, el 19.4% a veces y el 6.5% casi nunca.

Podemos deducir que la mayoría de los colaboradores considera que un clima negativo dentro de la Institución se da por la carencia de una buena comunicación. Por lo tanto, la comunicación debe primar en el entorno laboral para obtener un buen clima organizacional.

Esto es corroborado con lo que expresa Rivero, C. M. (2018) quien sostiene que todo trabajador debe mantenerse en constante comunicación, más que todo informado sobre las nuevas medidas que adopta la organización cada cierto tiempo y los constantes cambios que realiza para que el clima laboral sea óptimo y productivo. Sugirió contar con un sistema que determine el grado de desempeño laboral de cada colaborador por medio de evaluaciones periódicas para que dichos esfuerzos sean reconocidos en por el empleador.

En su investigación aplicó un diseño no experimental, de corte transversal con una muestra compuesta por 106 colaboradores del Hospital de Apoyo San Ignacio de Casma que fueron encuestados por medio del instrumento del cuestionario confirmando su relación entre ambas variables. Estos resultados obtenidos determinaran el nivel de productividad de la organización.

VI. CONCLUSIONES

- Mediante una encuesta realizada a los trabajadores se analizó la comunicación asertiva en Oficina de Recursos Humanos – Red Prestacional Sabogal, en la cual dio como resultado la falta de asertividad, no se desarrolla el procedimiento de escucha activa adecuadamente por lo cual no se puede receptar el mensaje, esta actitud demuestra la carencia de empatía generando un clima negativo, pues no existe un compromiso laboral por parte de los colaboradores hacia la institución.
- Se desarrolló un plan de intervención mediante talleres, dinámicas y capacitaciones con la finalidad de mejorar la comunicación asertiva y el clima organizacional. Se busca desarrollar las habilidades sociales, las técnicas de comunicación efectiva, la tolerancia, el trabajo en equipo y las herramientas de comunicación interna. A través de ello los participantes desarrollaran una orientación a la escucha activa, la empatía, el pensamiento crítico y la asertividad, herramientas necesarias para lograr mejores resultados y efectividad al trabajar en equipos logrando fomentar un buen clima laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- Desarrollar una propuesta de comunicación asertiva con una serie de talleres, dinámicas y capacitaciones en temas de habilidades sociales, técnicas de comunicación efectiva, tolerancia, trabajo en equipo, y herramientas de comunicación interna con el mayor grado de incidencia en la realidad empresarial con el fin de abarcar la capacidad de decisión, confianza y liderazgo.
- Se recomienda implementar talleres de habilidades sociales y técnicas de comunicación efectiva con el objetivo de mejorar la comunicación con el equipo de trabajo, ejercitando técnicas para manifestar y desarrollar la empatía lo cual establecerá y mantendrá relaciones interpersonales gratificantes entre los colaboradores.
- Se sugiere aplicar dinámicas de tolerancia y trabajo en equipo a través de espacios propicios para desarrollarse de manera personal y profesional, con la finalidad de llevar una comunicación más fluida, honesta y abierta estableciendo vínculos armoniosos entre los colaboradores.
- Se recomienda realizar capacitaciones trimestrales sobre herramientas de comunicación interna mediante exposiciones teóricas y desarrollo de ejercicios prácticos con el fin de mejorar el ambiente laboral proporcionando a los colaboradores las competencias y destrezas necesarias para coordinar y ejecutar la comunicación interna dentro de la Oficina de Recursos Humanos.

Plan de intervención



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLAN DE INTERVENCION:

Propuesta de Comunicación Asertiva en Oficina de Recursos Humanos – Red Prestacional Sabogal

INTEGRANTES:

- ✓ LUISA LUCIO, Elva Janet
- ✓ SALAZAR LUQUE Susann Goretty

DOCENTE:

Dra. Mileydi Flores Fernández

CALLAO 2021

INTRODUCCIÓN

La presente propuesta tiene como finalidad elaborar una Propuesta de Comunicación Asertiva en Oficina de Recursos Humanos - Red Prestacional Sabogal, para posteriormente proponer una propuesta para mejorar el clima organizacional en Oficina de Recursos Humanos – Red Prestacional Sabogal.

Esta propuesta tiene como objetivo general mejorar el clima organizacional en los colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos de la Red Prestacional.

Asimismo, dentro de los específicos son implementar talleres de habilidades sociales, propiciar una comunicación clara y honesta, promoviendo la importancia de tolerancia, implementar grupos de trabajo, fortalecer e impulsar la comunicación dentro de la organización mediante herramientas.

Nuestra propuesta cuenta con una serie de estrategias que será beneficioso para el Jefe de la Oficina de Recursos Humanos – Red Prestacional Sabogal. Cuya finalidad es llevar a cabo los procedimientos planteados para obtener buenos resultados en la Organización.

Fundamentación

La presente propuesta es fundamentada por la evidencia de dificultad en la comunicación interna puesto que se presentan obstáculos en la comunicación dentro de la oficina de Recursos Humanos - Red Prestacional Sabogal debido a la implementación del trabajo remoto a consecuencia de las acciones adoptadas en el marco de la emergencia sanitaria y el estado de emergencia nacional declaradas por el COVID-19. ; dada esta problemática se desarrollará una propuesta para mejorar el clima organizacional con el fin de mejorar las relaciones interpersonales y los canales informativos de esta Institución.

Asimismo, cuando en el ámbito laboral la comunicación no es clara y asertiva se llega a mal interpretar las indicaciones, por lo tanto, estas actividades no llegan al enfoque esperado, dando como resultado conflictos laborales, malos entendidos, bajo desempeño y clima negativo; pudiendo ser evitados con una comunicación más clara que contribuya a que todas las estrategias que ha proyectado la organización se ejecuten acorde a lo previsto.

Objetivos de la propuesta

Objetivo General

Mejorar el clima organizacional en los colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos de la Red Prestacional Sabogal.

Objetivos específicos

- Implementar talleres de habilidades sociales para los colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos - Red Prestacional Sabogal
- Propiciar una comunicación efectiva, abierta y fluida entre todos los colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos - Red Prestacional Sabogal.
- Promover el valor de la tolerancia y trabajo en equipo entre los colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos - Red Prestacional Sabogal.
- Fortalecer la comunicación interna mediante herramientas en los colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos - Red Prestacional Sabogal.

Generalidades Descripción de la empresa

Hospital Alberto Sabogal Sologuren, antes llamado Policlínico Obrero. Entidad pública que forma parte del Ministerio Público teniendo como fin velar por el bienestar y protección de los asegurados, así como de sus derechos habientes brindando prestaciones de salud, económicas y sociales de forma transparente, implantando tecnología con equipos para sistemas de gestión con la finalidad de optimizar los procesos, los recursos y liderar en Seguridad Social de Salud en América Latina. Se encuentra ubicada en Jr. Colina 1081, Bellavista en la Provincia Constitucional del Callao.

Misión

“Somos una entidad pública de Seguridad Social de Salud que tiene como fin la protección de la población asegurada brindando prestaciones de salud, económicas y sociales con calidad, integralidad, eficiencia y buen gobierno corporativo, colaborando con el Estado Peruano en alcanzar el Aseguramiento Universal en Salud”.

Visión

“Ser líder en Seguridad Social de Salud en América Latina, superando las expectativas de los asegurados y de los empleadores en la protección de su salud y siendo reconocida por su buen trato, con una gestión moderna y a la vanguardia de la innovación”.

Análisis Micro

La Oficina de Recursos humanos del Hospital Alberto Sabogal Sologuren de la Red Prestacional Sabogal, refleja una comunicación deficiente por la falta de empatía entre los colaboradores lo cual no permite tener una comunicación directa y fluida haciendo así que estallen los conflictos provocando resentimiento y frustración entre los trabajadores. Es importante mencionar que el contacto con otros colaboradores genera satisfacción y más aún cuando demuestra afinidad y

entendimiento a sus problemas. Según el instrumento aplicado a los colaboradores en cuanto a la pregunta ¿Considera que la empatía es una herramienta imprescindible dentro de su entidad para una comunicación asertiva?, obtuvimos como resultado lo siguiente: el 38.7% considera que a veces la empatía es imprescindible para una comunicación asertiva, un 32.3% casi siempre y un 29.0% siempre. Llegando a apreciar que la mayoría no demuestra empatía dentro del área de trabajo y más aun tomando en cuenta la situación que estamos viviendo debido a la pandemia ocasionado por el Covid-19, lo cual impide una buena comunicación asertiva, es importante mencionar que la percepción negativa influye en el clima organizacional la cual tendrá como consecuencia la falta de motivación, baja productividad en el desempeño laboral y puede repercutir en su comportamiento de los colaboradores de la organización.

Análisis Macro

La Oficina de Recursos humanos del Hospital Alberto Sabogal Sologuren de la Red Prestacional Sabogal, no es la única entidad pública que realiza el método del trabajo remoto en ella también se puede considerar que el Hospital Belén de Trujillo, cuenta con lineamientos de implementación del trabajo remoto tomando en cuenta medidas excepcionales, temporales con roles y responsabilidades.

En Sudamérica este método está regulado mediante leyes y resoluciones ministeriales y en otros sin normas que establezcan procedimientos así mismo se han realizado estudios con el fin de determinar la implementación del teletrabajo. Esta información ha sido utilizada de bases de datos como: Redalyc, Latindex, Dialnet, y otras fuentes internacionales y nacionales. Se ha podido determinar en Sudamérica que este método es un medio alternativo para afrontar la emergencia causada por el COVID-19

Desarrollo estratégico

Estrategia 1: Implementación de talleres sobre habilidades sociales

Las sesiones impartidas en el taller sobre habilidades sociales permitirán desarrollar la asertividad y la inteligencia emocional jugando un rol muy importante en el clima organizacional facilitando la construcción de relaciones interpersonales positivas y equilibradas, haciendo esto posible que la entidad cuente con entornos de trabajo satisfactorios donde los miembros del talento humano se sientan a gusto y realizados.

Al finalizar el taller el colaborador podrá comunicarse de manera efectiva, abierta y fluida expresando sus sentimientos, deseos o derechos, esto generará gran impacto en su bienestar ya que logrará aumentar su autoestima y disminuirá su estrés creando un clima laboral favorable.

Tabla 1: Implementación de talleres sobre habilidades sociales

Objetivo	Actividad	Desarrollo	Responsable	Materiales	Presupuesto
Establecer y mantener relaciones interpersonales gratificantes.	Programar talleres sobre habilidades sociales	Temas sobre: <ul style="list-style-type: none">• Relaciones Interpersonales	Oficina de Capacitación.	<ul style="list-style-type: none">• Plataforma Zoom.• Laptop• Internet• Capacitador	S/. 2, 500.00

Fuente: Elaboración propia.

Estrategia 2: Implementación de talleres sobre técnicas de comunicación efectiva

La comunicación efectiva es una herramienta esencial en toda organización porque define la forma de actuar de los colaboradores proporcionando el conocimiento, la estructura y el ambiente de trabajo positivo que necesitan para sentirse cómodo con el tráfico de conflictos y la solución de los problemas con eficacia.

El Taller tiene como objetivo ayudar a potenciar el crecimiento del equipo humano, ofreciendo herramientas para comunicarse de forma efectiva.

Asimismo, los participantes desarrollaran una orientación a la escucha activa, la empatía, el pensamiento crítico y la asertividad, herramientas necesarias para lograr mejores resultados y efectividad al trabajar en equipos.

Tabla 2: Implementación de talleres sobre técnicas de comunicación efectiva

Objetivo	Actividad	Desarrollo	Responsable	Materiales	Presupuesto
Reconocer sus propias fortalezas y recursos emocionales, ejercitando técnicas para manifestar y desarrollar la empatía	Programar talleres sobre técnicas de comunicación efectiva para mejorar las relaciones laborales y personales.	Temas sobre: <ul style="list-style-type: none">• Técnicas de comunicación efectiva.	Oficina de Capacitación.	<ul style="list-style-type: none">• Plataforma Zoom.• Laptop• Internet• Capacitador	S/. 2, 500.00

Fuente: Elaboración propia.

Estrategia 3: Aplicar dinámicas de tolerancia y trabajo en equipo

La tolerancia como parte del trabajo en equipo, implica respetar e intentar llegar a acuerdos siendo tan objetivos como sea posible en cuanto a los objetivos de equipo.

Un ambiente tolerante de trabajo implica una mayor cooperación, lealtad y por supuesto mayor productividad. Por lo tanto, debemos ser abiertos y receptivos frente a las opiniones, conductas y sugerencias de los demás compañeros

Al aplicar la tolerancia en el trabajo en equipo seremos capaces de aceptar ideas u opiniones distintas a las propias creando ambientes de armonía y atenuando situaciones conflictivas. De esta manera obtendremos un clima organizacional armonioso propiciando el cumplimiento de metas.

Tabla 3: Aplicar dinámicas de tolerancia y trabajo en equipo

Objetivo	Actividad	Desarrollo	Responsable	Materiales	Presupuesto
La finalidad de llevar una comunicación fluida, honesta y abierta para establecer vínculos armoniosos entre los colaboradores	Brindar un espacio propicio a los empleados donde puedan desarrollarse de manera personal y profesional	<ul style="list-style-type: none"> Formar equipos de trabajo, delegar funciones y asignar responsables 	Oficina de Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma Zoom. Laptop Internet Capacitador 	S/. 2, 500.00

Fuente: Elaboración propia.

Estrategia 4: Capacitación sobre herramientas de comunicación interna

La comunicación interna es la base para el buen funcionamiento de cualquier institución, a través de ella podemos compartir experiencias e información que sirven de ayuda en la toma de decisiones

Las herramientas que recogeremos ayudaran a mejorar el clima laboral. Muchos de los problemas que existen en la entidad se solucionarían con una mejor comunicación entre sus miembros, pero antes de utilizar las herramientas debemos analizar cuál o cuáles de ellas son las más adecuadas para esta institución.

En esta capacitación, tras la combinación de exposiciones teóricas y el desarrollo de ejercicios prácticos, los colaboradores serán capaces de conocer, planificar e implementar una estrategia de comunicación interna que permita fidelizar al equipo de colaboradores de la Institución.

Tabla 4: Capacitación sobre herramientas de comunicación interna

Objetivo	Actividad	Desarrollo	Responsable	Materiales	Presupuestos
Dotar a los asistentes de las competencias, destrezas y utilidades para coordinar y ejecutar la comunicación interna	Capacitar sobre herramientas de comunicación interna con el mayor grado de incidencia en la realidad empresarial	Contenidos: Enfoques y herramientas de las comunicaciones internas	Oficina de capacitación	<ul style="list-style-type: none">• Plataforma Zoom.• Laptop• Internet• Capacitador	S/. 3,000.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5: Plan de acción y presupuesto

Estrategia	Actividades	Responsable	Periodicidad	Presupuesto
Implementar Talleres al personal, sobre habilidades sociales	Programar talleres sobre habilidades sociales	Oficina de Capacitación	Trimestral	S/. 2,500.00
TOTAL				S/. 2,500.00
Estrategia	Actividades	Responsable	Periodicidad	Presupuesto
Implementar Talleres al personal, sobre técnicas de comunicación efectiva	Programar talleres sobre técnicas de comunicación efectiva para mejorar las relaciones laborales y personales	Oficina de Capacitación	Trimestral	S/. 2,500.00
TOTAL				S/. 2,500.00
Estrategia	Actividades	Responsable	Periodicidad	Presupuesto
Aplicar dinámicas de tolerancia y trabajo en equipo	Brindar un espacio propicio a los empleados donde puedan desarrollarse de manera personal y profesional	Oficina de Capacitación	Trimestral	S/ 2,500. 00
TOTAL				S/ 2,500. 00
Estrategia	Actividades	Responsable	Periodicidad	Presupuesto
Capacitación sobre herramientas de comunicación interna	Capacitar sobre herramientas de comunicación interna con el mayor grado de incidencia en la realidad empresarial	Oficina de Capacitación	Trimestral	S/ 3,000. 00
TOTAL				S/ 3,000. 00
PRESUPUESTO TOTAL				S/10,500.00

REFERENCIAS

- Martinez, M. d. (17 de abril de 2020). *El Economista*. Obtenido de Mantener un clima laboral positivo, reto para oficinas de recursos humanos: Leal Metlich: <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Mantener-un-clima-laboral-positivo-reto-para-oficinas-de-recursos-humanos-Leal-Metlich-20200417-0056.html>
- Fraga, J. R. (21 de noviembre de 2016). ¿Cómo mejorar la comunicación interna y el clima laboral de la empresa? Obtenido de Editorial CEF- Laboral: <https://www.laboral-social.com/como-mejorar-comunicacion-interna-clima-laboral-empresa.html>
- Toribio, K. (27 de agosto de 2020). *El trabajo remoto en tiempo de COVID-19*. Obtenido de Estudio Muñiz: <https://estudiomuniz.pe/el-trabajo-remoto-en-tiempo-de-covid-19/>
- Diario Oficial del Bicentenario El Peruano*. (10 de septiembre de 2018). Obtenido de Clima laboral influye en la productividad empresarial: <https://elperuano.pe/noticia-clima-laboral-influye-la-productividad-empresarial-70930.aspx>
- Agudelo, L. R., Echeverry, R.C., Echeverry, M. L., Beltran, C. W., Moreno, A. (2017). *Clima organizacional en un hospital público de Quindío Colombia*. Universidad Católica de Manizales, Caldas, Colombia. *Cad. Bras. Ter. Ocup.*, São Carlos, v. 25, n. 3, p. 461-467. <http://dx.doi.org/10.4322/2526-8910.ctoAO0989>
- Rivero, C., & Vera, C. (2018). “Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital de Apoyo San Ignacio de Casma – 2018 (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29002/Rivero_CMTDM-Vera_CCK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>

- Bustamante U., M. A., & Álvarez H., A. J. (2019). Validación de un cuestionario de clima organizacional para organizaciones de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36), 1–20. [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20\(2019-I\)/54559086014/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20(2019-I)/54559086014/)
- Segredo Pérez, Alina María. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(1), 57-67. Recuperado en 30 de abril de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100006&lng=es&tlng=es.
- Matos, P. J. y Ramos, M. E. (2018). Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores de una institución pública del Callao, año 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3540/1/2018_Matos-Paredes.pdf
- Jumpa, A. E. (2017). Clima organizacional y toma de decisiones en los trabajadores del hospital San Juan de Lurigancho, 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22581/ELOY_JA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vera, F. J. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales de la salud del Hospital Militar Central 2015. (Tesis de Grado). Instituto Científico Tecnológico del Ejército Escuela de Posgrado “Gral Div Edgardo Mercado Jarrín”. Recuperado de <http://repositorio.ict.ejercito.mil.pe/handle/ICTE/124>
- Ruiz, F. M. (2018). La comunicación asertiva y la inteligencia emocional para mejorar el clima laboral en la empresa junta de usuarios Chancay Lambayeque. (Tesis de Grado de Maestro). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12893/5985>
- Oyola, V. J. A. (2018). La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A.S. (Tesis de Grado). Pontificia

Universidad Javeriana Bogotá D.C. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10554/38433>

Izurieta, F. C. S. (2016). Comunicación asertiva y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social Cantón Babahoyo, Provincia los Ríos. (Informe Final de Licenciatura). Universidad Técnica de Babahoyo. Recuperado de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/2246>

Arredondo Rodríguez, D.M. & Granda García, A.M. (2015). Teletrabajo: la asertividad como estrategia de comunicación en el mundo laboral. Revista Reflexiones y saberes, 3 (4) 48-55. Recuperado de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/731/1258>

Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2014). Metodología de la Investigación Sexta edición. Mexico: Mc GRAW-HILL.

Fajardo Aguilar, G. M., Almache Delgado, V. J., & Olaya Santos, H. K. (2020). Organizational climate in health institutions from a theoretical perspective. UISRAEL Scientific Journal, 7(1), 153–164. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>

Palacios Molina, D. L. (2019). Organizational climate and its influence on the performance of the administrative personnel of the health districts province of Manabí-Ecuador, Revista ECA Sinergia. Vol. 10 N°1, págs. 70-84. Edición continua. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i1.1196

Sarmiento Prieto, S. R., & Paredes Tarazona, M. T. (2019). Internal user perception of service quality in a public institution. Ind.data 22(1), 95-112. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/16529>

Pereira Santana, A. E., & Solís Mejías, D. J. (2019). Organizational Climate Factors: (Case: San Carlos educational institutions). Revista Scientific, 4(Ed. Esp.), 95-115. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.6.95-115>

- Manosalvas Vaca, Carlos Anibal, Manosalvas Vaca, Luis Oswaldo, & Nieves Quintero, Jorge. (2015). Organization climate and job satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. *AD-minister*, (26), 5-15. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Montes de Oca, J. (2015). Assertive Communication and Teamwork: Results of an Intervention Program to the Supervisors of a Company. *Propósitos y Representaciones. Journal of Educational Psychology*, 2(2), 121-196. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2014.v2n2.62>
- Hernández, M., & Buitrago, R. (2017). Role of the organizational synaesthete in the management of assertive communication. *ECONÓMICAS CUC*, 38(2), 61-76. <https://doi.org/10.17981/econcuc.38.2.2017.05>
- Muñoz Zapata, D., Pabón Montealegre, M., & Valencia Ayala, B. (2017) Organizational communication around the telework. *Revista Luciérnaga – Comunicación*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6563532>
- Carrillo Rosero, D., Vargas Vallejo, J., & Sierra Salazar, D. (2018) Incidence of emotional intelligence in the organizational of the public sector, case Municipality of Pelileo. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/download/1550/786>
- Ellegren, U. (2015). Strengthening the organizational climate in health facilities. *Av. psicol.* 23(1) 2015. Lima, Perú. http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Ellegren.pdf
- Gan Bustos, F., & Berbel Giménez, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Editorial UOC, S.L. <https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&lpg=PP1&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&lpg=PP1&hl=es&pg=PT4#v=onepage&q&f=false>

- Shelton, N. y Burton, S. (2004). Haga oír su voz sin gritar. Asertividad, Madrid España: Editorial Fundación Confemetal.
<https://books.google.com.pe/books?id=UCazcZafq7gC&lpg=PA29&dq=asertividad&hl=es&pg=PA2#v=onepage&q=asertividad&f=false>
- Coaching en 50 minutos.es. (2017). Desarrolla tu Asertividad. Los secretos para reafirmarse sin aplastar a los demás. Editorial 50 minutos.es.
<https://books.google.com.pe/books?id=ab-kDgAAQBAJ&lpg=PT3&dq=asertividad&hl=es&pg=PT3#v=onepage&q=asertividad&f=false>
- Vargas Cordero, Z. R. (20019). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Revista Educación 33(1), 155-165.
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/download/538/589/0>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado C. F. & Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la Investigación Cuarta edición. México: Mc GRAW-HILL.
https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf
- Estela Paredes, R. (2020). Investigación Propositiva. Iesppindoamerica. Edu.pe. Modulo1. <https://es.calameo.com/read/006239239f8a941bec906>
- Investiga Universidad César Vallejo - UCV. (2020). "Código de Ética en Investigación. Lima.
<https://www.ucv.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-ApruebaActualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-enInvestigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Madrigal, T. B. (2009). Habilidades directivas Segunda edición. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Huerta, J. y Rodríguez, G. (2006). Desarrollo de Habilidades Directivas. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Chiavenato, I. (2014). Introduccion a la teoria general de la administracion. Mexico:
McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

ANEXOS

Matriz de Operacionalización: Comunicación Asertiva y Clima Organizacional

Tabla 6: Matriz de Operacionalización: Comunicación Asertiva y Clima Organizacional

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE Comunicación Asertiva	Según Huerta, J. y Rodriguez, G. (2006). Se relaciona con la capacidad de mejorar nuestra habilidad en el trato con otros; incluye una comunicación más eficiente, un control del estrés a través de una mejor relación con otras personas y un manejo adecuado de las situaciones problemáticas (p. 96).	La Comunicación Asertiva se evaluará tomando en cuenta las dimensiones e indicadores, utilizando como técnica la encuesta acompañado de un cuestionario con escala ordinal como instrumento.	Técnica del espejo	Respeto Escucha activa Actitud Adaptación	O R D I N A L	C U E S T I O N A R I O
			Técnica del disco rayado	Objetivo Empatía Flexibilidad Compromiso		
VARIABLE DEPENDIENTE Clima Organizacional	Según Chiavenato, I. (2014). Es la cualidad o la propiedad del ambiente organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influye en su conducta (p. 402).	El Clima Organizacional se evaluará tomando en cuenta las dimensiones e indicadores, utilizando como técnica la encuesta acompañado de un cuestionario con escala ordinal como instrumento.	Estructura Organizacional	Reglamentos Procedimientos Normas		
			Responsabilidad	Conducta Iniciativa		
			Riesgos	Desafíos Protección		
			Recompensas	Sanciones Incentivos		
			Calor y Apoyo	Clima negativo Compañerismo		
Conflicto	Puntos de vista Disconformidad					

Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA

Estimado(a) colaborador(a) estamos realizando una investigación con la finalidad de mejorar el Clima Organizacional en escenario por confinamiento social con una propuesta de Comunicación Asertiva en Oficina de Recursos Humanos – Red Prestacional Sabogal. Para lograrlo necesitamos de tu apoyo completando con sinceridad las preguntas propuestas. Esta información será de carácter anónimo y solo se usará para efectos académicos.

Instrucciones:

Lee detenidamente cada pregunta y luego marque con una **X** la respuesta que crea más conveniente.

DATOS GENERALES

Género: Femenino Masculino

Edad: De 18 a 25 De 26 a 35 De 36 a mas

Nivel de Estudios: Primaria Secundaria Superior Técnico

Universitario Otra

N°	VARIABLE INDEPENDIENTE (COMUNICACIÓN ASERTIVA)	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Técnica del Espejo					
1	¿Considera usted que el respeto debe primar en su entidad para una comunicación asertiva?					
2	¿Con que frecuencia se fomenta la práctica de escucha activa en su entidad?					
3	¿Diga usted si su actitud ayuda a mejorar la comunicación asertiva?					

4	¿Presenta dificultad de adaptación a los cambios de su entidad debido a la coyuntura actual?					
Dimensión 2: Técnica del Disco rayado						
5	¿Considera usted que la técnica empleada por el confinamiento aporta a los objetivos previstos de la Institución?					
6	¿Considera que la empatía es una herramienta imprescindible dentro de su entidad para una comunicación asertiva?					
7	¿De acuerdo a la coyuntura actual su entidad mantiene flexibilidad de tolerancia en los horarios establecidos?					
8	¿Considera usted que existe compromiso laboral entre los trabajadores de su Institución?					
VARIABLE DEPENDIENTE (CLIMA ORGANIZACIONAL)						
Dimensión 1: Estructura Organizacional						
9	¿Cree usted que el reglamento interno de su Institución contribuye a mejorar el clima organizacional?					
10	¿Los procedimientos de selección de personal aportan una mejora en el cumplimiento de los objetivos?					
11	¿Las normas de su Institución influyen entre los colaboradores del equipo de trabajo?					
Dimensión 2: Responsabilidad						
12	¿Considera usted que su conducta refleja responsabilidad en su Institución?					
13	¿Considera usted que su iniciativa laboral ayudara en el desarrollo de sus actividades en su Institución?					
Dimensión 3: Riesgos						
14						

	¿Cree usted que en su área laboral los desafíos forman parte de su desarrollo personal?					
15	¿Considera usted que debido al confinamiento su área laboral cumple con las medidas de protección sanitaria?					
	Dimensión 4: Recompensas					
16	¿Las sanciones administrativas emitidas por su entidad perjudican el clima organizacional?					
17	¿Su rendimiento laboral es reconocido en su Institución mediante incentivos?					
	Dimensión 5: Calor y Apoyo					
18	¿Cree usted que la falta de comunicación conlleva a un clima negativo dentro de su Institución?					
19	¿Dentro de su entorno laboral ha presenciado actos de compañerismo?					
	Dimensión 6: Conflicto					
20	¿Diga usted si los puntos acordados influyen en el clima organizacional?					
21	¿Da a conocer con frecuencia su disconformidad en su área laboral?					

Tablas de resultados

Tabla 1: Género

		Género			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FEMENINO	17	54.8	54.8	54.8
	MASCULINO	14	45.2	45.2	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos de los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos – Red Prestacional Sabogal.

Tabla 2: Edad

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE 26 A 35	8	25.8	25.8	25.8
	DE 36 A MAS	23	74.2	74.2	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 3: Nivel de Estudios

		Nivel de Estudios			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SUPERIOR TECNICO	9	29.0	29.0	29.0
	UNIVERSITARIO	22	71.0	71.0	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 4: ¿Considera usted que el respeto debe primar en su entidad para una comunicación asertiva?

1. ¿Considera usted que el respeto debe primar en su entidad para una comunicación asertiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	6.5	6.5	6.5
	CASI SIEMPRE	10	32.3	32.3	38.7
	SIEMPRE	19	61.3	61.3	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 5: ¿Con que frecuencia se fomenta la práctica de escucha activa en su entidad?

2. ¿Con que frecuencia se fomenta la práctica de escucha activa en su entidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	9.7	9.7	9.7
	CASI NUNCA	7	22.6	22.6	32.3
	A VECES	17	54.8	54.8	87.1
	CASI SIEMPRE	4	12.9	12.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 6: ¿Diga usted si su actitud ayuda a mejorar la comunicación asertiva?

3. ¿Diga usted si su actitud ayuda a mejorar la comunicación asertiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3.2	3.2	3.2
	CASI NUNCA	1	3.2	3.2	6.5
	A VECES	21	67.7	67.7	74.2
	CASI SIEMPRE	1	3.2	3.2	77.4
	SIEMPRE	7	22.6	22.6	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 7: ¿Presenta dificultad de adaptación a los cambios de su entidad debido a la coyuntura actual?

4. ¿Presenta dificultad de adaptación a los cambios de su entidad debido a la coyuntura actual?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	12.9	12.9	12.9
	CASI NUNCA	14	45.2	45.2	58.1
	A VECES	10	32.3	32.3	90.3
	CASI SIEMPRE	2	6.5	6.5	96.8
	SIEMPRE	1	3.2	3.2	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 8: ¿Considera usted que la técnica empleada por el confinamiento aporta a los objetivos previstos de la Institución?

5. ¿Considera usted que la técnica empleada por el confinamiento aporta a los objetivos previstos de la Institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	9.7	9.7	9.7
	CASI NUNCA	2	6.5	6.5	16.1
	A VECES	22	71.0	71.0	87.1
	CASI SIEMPRE	2	6.5	6.5	93.5
	SIEMPRE	2	6.5	6.5	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 9: ¿Considera que la empatía es una herramienta imprescindible dentro de su entidad para una comunicación asertiva?

6. ¿Considera que la empatía es una herramienta imprescindible dentro de su entidad para una comunicación asertiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	12	38.7	38.7	38.7
	CASI SIEMPRE	10	32.3	32.3	71.0
	SIEMPRE	9	29.0	29.0	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 10: ¿De acuerdo a la coyuntura actual su entidad mantiene flexibilidad de tolerancia en los horarios establecidos?

7. ¿De acuerdo a la coyuntura actual su entidad mantiene flexibilidad de tolerancia en los horarios establecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	6.5	6.5	6.5
	CASI NUNCA	10	32.3	32.3	38.7
	A VECES	13	41.9	41.9	80.6
	CASI SIEMPRE	3	9.7	9.7	90.3
	SIEMPRE	3	9.7	9.7	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 11: ¿Considera usted que existe compromiso laboral entre los trabajadores de su Institución?

8. ¿Considera usted que existe compromiso laboral entre los trabajadores de su Institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	6.5	6.5	6.5
	CASI NUNCA	2	6.5	6.5	12.9
	A VECES	21	67.7	67.7	80.6
	CASI SIEMPRE	1	3.2	3.2	83.9
	SIEMPRE	5	16.1	16.1	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 12: ¿Cree usted que el reglamento interno de su Institución contribuye a mejorar el clima organizacional?

9. ¿Cree usted que el reglamento interno de su Institución contribuye a mejorar el clima organizacional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	9.7	9.7	9.7
	CASI NUNCA	6	19.4	19.4	29.0
	A VECES	13	41.9	41.9	71.0
	CASI SIEMPRE	5	16.1	16.1	87.1
	SIEMPRE	4	12.9	12.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 13: ¿Los procedimientos de selección de personal aportan una mejora en el cumplimiento de los objetivos?

10. ¿Los procedimientos de selección de personal aportan una mejora en el cumplimiento de los objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	12.9	12.9	12.9
	CASI NUNCA	7	22.6	22.6	35.5
	A VECES	10	32.3	32.3	67.7
	CASI SIEMPRE	5	16.1	16.1	83.9
	SIEMPRE	5	16.1	16.1	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 14: ¿Las normas de su Institución influyen entre los colaboradores del equipo de trabajo?

11. ¿Las normas de su Institución influyen entre los colaboradores del equipo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3.2	3.2	3.2
	CASI NUNCA	3	9.7	9.7	12.9
	A VECES	18	58.1	58.1	71.0
	CASI SIEMPRE	7	22.6	22.6	93.5
	SIEMPRE	2	6.5	6.5	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 15: ¿Considera usted que su conducta refleja responsabilidad en su Institución?

12. ¿Considera usted que su conducta refleja responsabilidad en su Institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	6.5	6.5	6.5
	CASI NUNCA	2	6.5	6.5	12.9
	A VECES	10	32.3	32.3	45.2
	CASI SIEMPRE	9	29.0	29.0	74.2
	SIEMPRE	8	25.8	25.8	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 16: ¿Considera usted que su iniciativa laboral ayudara en el desarrollo de sus actividades en su Institución?

13. ¿Considera usted que su iniciativa laboral ayudara en el desarrollo de sus actividades en su Institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	16.1	16.1	16.1
	A VECES	16	51.6	51.6	67.7
	CASI SIEMPRE	1	3.2	3.2	71.0
	SIEMPRE	9	29.0	29.0	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 17: ¿Cree usted que en su área laboral los desafíos forman parte de su desarrollo personal?

14. ¿Cree usted que en su área laboral los desafíos forman parte de su desarrollo personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3.2	3.2	3.2
	CASI NUNCA	2	6.5	6.5	9.7
	A VECES	9	29.0	29.0	38.7
	CASI SIEMPRE	11	35.5	35.5	74.2
	SIEMPRE	8	25.8	25.8	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 18: ¿Considera usted que debido al confinamiento su área laboral cumple con las medidas de protección sanitaria?

15. ¿Considera usted que debido al confinamiento su área laboral cumple con las medidas de protección sanitaria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	32.3	32.3	32.3
	CASI NUNCA	17	54.8	54.8	87.1
	A VECES	2	6.5	6.5	93.5
	SIEMPRE	2	6.5	6.5	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 19: ¿Las sanciones administrativas emitidas por su entidad perjudican el clima organizacional?

16. ¿Las sanciones administrativas emitidas por su entidad perjudican el clima organizacional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3.2	3.2	3.2
	CASI NUNCA	2	6.5	6.5	9.7
	A VECES	8	25.8	25.8	35.5
	CASI SIEMPRE	8	25.8	25.8	61.3
	SIEMPRE	12	38.7	38.7	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 20: ¿Su rendimiento laboral es reconocido en su Institución mediante incentivos?

17. ¿Su rendimiento laboral es reconocido en su Institución mediante incentivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	32.3	32.3	32.3
	CASI NUNCA	16	51.6	51.6	83.9
	A VECES	5	16.1	16.1	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 21: ¿Cree usted que la falta de comunicación conlleva a un clima negativo dentro de su Institución?

18. ¿Cree usted que la falta de comunicación conlleva a un clima negativo dentro de su Institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	6.5	6.5	6.5
	A VECES	6	19.4	19.4	25.8
	CASI SIEMPRE	12	38.7	38.7	64.5
	SIEMPRE	11	35.5	35.5	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 22: ¿Dentro de su entorno laboral a presenciado actos de compañerismo?

19. ¿Dentro de su entorno laboral a presenciado actos de compañerismo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3.2	3.2	3.2
	CASI NUNCA	7	22.6	22.6	25.8
	A VECES	17	54.8	54.8	80.6
	CASI SIEMPRE	2	6.5	6.5	87.1
	SIEMPRE	4	12.9	12.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 23: ¿Diga usted si los puntos acordados influyen en el clima organizacional?

20. ¿Diga usted si los puntos acordados influyen en el clima organizacional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	8	25.8	25.8	25.8
	A VECES	17	54.8	54.8	80.6
	CASI SIEMPRE	5	16.1	16.1	96.8
	SIEMPRE	1	3.2	3.2	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tabla 24: ¿Da a conocer con frecuencia su disconformidad en su área laboral?

21. ¿Da a conocer con frecuencia su disconformidad en su área laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	29.0	29.0	29.0
	CASI NUNCA	9	29.0	29.0	58.1
	A VECES	9	29.0	29.0	87.1
	CASI SIEMPRE	2	6.5	6.5	93.5
	SIEMPRE	2	6.5	6.5	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Validación de instrumento de investigación

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

PROPUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN OFICINA DE RECURSOS HUMANOS – RED PRESTACIONAL SABOGAL - 2021

AUTORES:

- SALAZAR LUQUE SUSANN GORETTY
- LUISA LUCIO ELVA JANET

TITULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE PROPUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN OFICINA DE RECURSOS HUMANOS – RED PRESTACIONAL SABOGAL - 2021

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E): ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		✓		

9	✓		✓		✓		✓		✓	
10	✓		✓		✓		✓		✓	
11	✓		✓		✓		✓		✓	
12	✓		✓		✓		✓		✓	
13	✓		✓		✓		✓		✓	
14	✓		✓		✓		✓		✓	
15	✓		✓		✓		✓		✓	
16	✓		✓		✓		✓		✓	
17	✓		✓		✓		✓		✓	
18	✓		✓		✓		✓		✓	
19	✓		✓		✓		✓		✓	
20	✓		✓		✓		✓		✓	
21	✓		✓		✓		✓		✓	

Fecha: 30 de octubre 2020

EVALUADOR : Ayarza Talledo, Renzo Moisés

Profesión : Administrador

Centro Laboral : ESSALUD – Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren

Especialista en el área : Oficina de Abastecimiento y Control Patrimonial

OBSERVACIONES:

SUGERENCIAS:



FIRMA DEL EVALUADOR
Ayarza Talledo, Renzo Moisés

DNI 07265916

Validación de instrumento de investigación

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

PROPUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN OFICINA DE RECURSOS HUMANOS – RED PRESTACIONAL SABOGAL - 2021

AUTORES:

- SALAZAR LUQUE SUSANN GORETTY
- LUISA LUCIO ELVA JANET

TITULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE PROPUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN OFICINA DE RECURSOS HUMANOS – RED PRESTACIONAL SABOGAL - 2021

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – E: ELIMINAR

N° ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		✓		

9	✓		✓		✓		✓		✓	
10	✓		✓		✓		✓		✓	
11	✓		✓		✓		✓		✓	
12	✓		✓		✓		✓		✓	
13	✓		✓		✓		✓		✓	
14	✓		✓		✓		✓		✓	
15	✓		✓		✓		✓		✓	
16	✓		✓		✓		✓		✓	
17	✓		✓		✓		✓		✓	
18	✓		✓		✓		✓		✓	
19	✓		✓		✓		✓		✓	
20	✓		✓		✓		✓		✓	
21	✓		✓		✓		✓		✓	

Fecha: 30 de octubre 2020

EVALUADOR : Abraham Saúl Sánchez Méndez

Profesión : Administrador

Centro Laboral : Ministerio de Salud – Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur

Especialista en el área : Jefe de la Oficina del Equipo de Trabajo Funcional de Planeamiento

Estratégico y modernización de la Gestión Pública.

OBSERVACIONES:

SUGERENCIAS:



FIRMA DEL EVALUADOR

Abraham Saúl Sánchez Méndez
DNI 40 415001

Validación de instrumento de investigación

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

PROPUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN OFICINA DE RECURSOS HUMANOS – RED PRESTACIONAL SABOGAL - 2021

AUTORES:

- SALAZAR LUQUE SUSANN GORETTY
- LUISA LUCIO ELVA JANET

TITULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE PROPUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN OFICINA DE RECURSOS HUMANOS – RED PRESTACIONAL SABOGAL - 2021

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – €: ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		✓		

9	✓		✓		✓		✓		✓	
10	✓		✓		✓		✓		✓	
11	✓		✓		✓		✓		✓	
12	✓		✓		✓		✓		✓	
13	✓		✓		✓		✓		✓	
14	✓		✓		✓		✓		✓	
15	✓		✓		✓		✓		✓	
16	✓		✓		✓		✓		✓	
17	✓		✓		✓		✓		✓	
18	✓		✓		✓		✓		✓	
19	✓		✓		✓		✓		✓	
20	✓		✓		✓		✓		✓	
21	✓		✓		✓		✓		✓	

Fecha: 09 de diciembre 2020

EVALUADOR : Juana Marlene Cardoza La Rosa

Profesión : Administrador

Centro Laboral : ESSALUD – Hospital Alberto Sabogal Sologuren

Especialista en el área : Oficina de Calidad – Gestión de Riesgo y Auditoria

SUGERENCIAS:



FIRMA DEL EVALUADOR

Autorización de la Organización



BICENTENARIO
PERÚ 2021

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

CARTA N° 130 -ORH-OA- GRPS-ESSALUD-2021

Callao, 05 JUL 2021

Señoras
Susann Goretty Salazar Luque
Elva Janet Luisa Lucio
Presente. -

Asunto: Autorización para realizar Informe de Investigación titulado:
PROPUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN OFICINA DE RECURSOS HUMANOS – RED
PRESTACIONAL SABOGAL - 2021

Tengo a bien dirigirme a ustedes para saludarlas en nombre del Seguro Social de Salud – EsSalud de la Red Prestacional Sabogal.

En atención al documento emitido ante esta institución a través del cual solicitan permiso para realizar Informe de Investigación titulado: PROPUESTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN OFICINA DE RECURSOS HUMANOS – RED PRESTACIONAL SABOGAL – 2021, se DA POR ACEPTADA, su solicitud a fin de colaborar con el progreso de los estudios universitarios que cursan.

Sin otro particular quedo de usted.


C. REISER GONZALES REATEGUI
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
RED PRESTACIONAL SABOGAL


RGR/GRC/sgsl.
NIT: 900-2021-9128