



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

La comunicación asertiva y el clima laboral en los trabajadores de
un hospital de EsSalud-San Miguel, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TGRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Requena Cornejo, Richar Abraham (ORCID: 0000-0002-8458-2620)

ASESOR:

Dr. Ramírez Ríos, Alejandro (ORCID: 0000-0003-0976-4974)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Con cariño para mi querida madre, mi esposa Julissa y mis queridos hijos, Maria Fernanda, Caroline, Sebastian y Adriana, por todo el apoyo que me han brindado en estos años.

Agradecimiento

A nuestros profesores quienes impulsan en nosotros el deseo de investigar y que los resultados sirvan como herramientas a la gestión pública en nuestro país.

A mi tutor de tesis Dr. Alejandro Ramirez por sus enseñanzas y paciencia.

A mi esposa Julissa por su especial apoyo y acompañamiento en ésta de formación.

Índice de contenidos

	pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
VIII. PROPUESTAS	45
REFERENCIAS	48
ANEXOS	55

Índice de tablas

	pág.
Tabla 1. Frecuencia de Comunicación asertiva y clima laboral	20
Tabla 2. Frecuencias de Comunicación asertiva y relaciones interpersonales	22
Tabla 3. Frecuencia de Comunicación asertiva y cohesión de grupo	24
Tabla 4. Frecuencia de Comunicación asertiva y calidad de vida laboral	26
Tabla 5. Frecuencia de comunicación asertiva y motivación	28
Tabla 6. Correlación de Spearman entre la comunicación asertiva y clima laboral	30
Tabla 7. Correlación de Spearman entre la comunicación asertiva y relaciones interpersonales	31
Tabla 8. Correlación de Spearman entre la comunicación asertiva y cohesión de grupo	32
Tabla 9. Correlación de Spearman entre la comunicación asertiva y calidad de vida laboral	33
Tabla 10. Correlación de Spearman entre la comunicación asertiva y motivación	34
Tabla 11. Niveles de interpretación del cuestionario de la comunicación asertiva	56
Tabla 12. Juicio de Expertos para el cuestionario de la comunicación asertiva	57
Tabla 13. Coeficiente de fiabilidad del cuestionario de la comunicación asertiva	57
Tabla 14. Niveles de interpretación del cuestionario de clima laboral	59
Tabla 15. Juicio de Expertos para el cuestionario de clima laboral	59
Tabla 16. Coeficiente de fiabilidad del cuestionario de clima laboral	
Tabla 17. Distribución de población	60

Indice de figuras

	pág.
Figura 1. Frecuencia de Comunicación asertiva y clima laboral	21
Figura 2. Frecuencia de Comunicación asertiva y relaciones interpersonales	23
Figura 3. Frecuencia de Comunicación asertiva y cohesión de grupo	25
Figura 4. Frecuencia de Comunicación asertiva y calidad de vida laboral	27
Figura 5. Frecuencia de comunicación asertiva y motivación	29

Resumen

En la presente investigación titulada, tuvo el propósito de determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el clima laboral en los trabajadores de un hospital de Essalud.

El tipo de investigación fué básica, el diseño no experimental, transversal descriptivo y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 291 trabajadores del hospital quienes fueron elegidos en forma probabilística. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado de 0.886 en el cuestionario de asertividad y 0.797 en el cuestionario de clima laboral.

Los resultados hacen concluir que existe relación directa y significativa (Rho de Spearman $r=0.542$; $p<0.05$) entre la comunicación asertiva y el clima laboral en los trabajadores de un hospital de Essalud de San Miguel. Estos resultados indican que existe relación significativa entre la comunicación asertiva y clima laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel.

Palabras clave: asertividad, clima laboral, trabajadores.

Abstract

In the present investigation ad the purpose of determining the relationship between assertiveness and work environment in the workers of an Essalud hospital.

The type of the investigation was basic, the design was non-experimental, descriptive, and correlational. The sample was of 291 hospital workers who were chosen probabilistically. The technique used was the survey and the instrument to collect the information was the questionnaire. To determine the validity of the instruments, the judgment of experts was used, and the reliability was calculated using the Cronbach's alpha coefficient, the result was 0.886, in the assertiveness questionnaire and 0.797 in the work environment questionnaire.

The results make it possible to conclude that there is a direct and significant relationship Rho of the Spearman $r=0,542$; $p<0.05$ between assertiveness and work environment in the workers of the Hospital of Essalud-San Miguel. These results indicate that thereis a significant relationship between assertive communication and work enviorement in hospital workers *of the Hospital of Essalud-San Miguel*.

Keywords: assertiveness, working environment, workers.

I. INTRODUCCION

Ya desde Platón, incluso antes, se ha dividido a los hombres en tres perfiles distintos. Por un lado, los agresivos; por otro, los sumisos; entre ambos, los asertivos.

La salud en el Perú se encuentra en crisis, este estado se puede evidenciar debido a que en los últimos años los gobiernos no han puesto énfasis en la solución de los problemas asistenciales, gremiales, de infraestructura y dotación de equipos médicos en los centros asistenciales, según la Asociación Contribuyentes por Respeto, analiza la información obtenida del Ministerio de salud, EsSalud, Organización mundial de la salud y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), donde concluyeron que hay una insuficiente inversión con incapacidad para la optimización de los recursos generando servicios inoperantes con calidad de servicio inadecuado aumentando el gasto de bolsillo, lo cual afecta la economía de los peruanos.

El sistema de salud del país es considerado en la región como uno de los que cuenta con la mayor cantidad de colaboradores administrativos e insuficiente personal asistencial médico y no médico. En Canadá hay una relación 16/1 médicos/trabajador administrativo, en Costa Rica es de 8/1, en Uruguay de 5/1, Paraguay de 3/1, mientras que el Perú es de 3/1. La forma de comunicación es importante para los trabajadores de un Centro de salud, de no ser así conlleva a situaciones negativas las cuales generan insatisfacción para el usuario interno. Tener conocimiento que hay compañeros de trabajo o directivos con una predisposición para escuchar sus reclamos generando una comunicación fluida, sincera con propuestas de mejora y satisfacción de sus inconvenientes generarán en ellos un buen estado de ánimo y propicia su compromiso.

Los resultados de esta investigación, proporcionará al personal asistencial, administrativo y gestores, las dificultades en comunicación y el grado de satisfacción de los usuarios internos llevando a establecer decisiones que permitan corregir errores. Todo ello mejorará la imagen del sistema de salud. Es indudable que un adecuado clima laboral es importante para mantener

buenas relaciones humanas en un hospital, si no fuera así y la suma de la carga laboral, la convivencia con los pacientes, entre otros factores no favorece a un buen clima laboral ni a una buena condición de ambiente de trabajo.

La realidad es que se perciben muchos conflictos en la institución, no solo entre los gestores sino también con los trabajadores y con los miembros de los gremios de trabajadores, estos conflictos son debido al mal clima laboral que se experimenta entre todos. Se percibe niveles de insatisfacción y estrés a ello se suma las condiciones del hospital, el salario y la calidad de trabajo los cuales producen mayor estrés y propician conflicto. Uno de los problemas que ocasionan un mal clima laboral, son las capacidades poco asertivas del personal asistenciales y administrativo, según Caballo (1993) la asertividad es una forma de habilidad social. El significado de asertividad es amplia ya que es considerado un regulador de la conducta agresiva y de la autoexpresión, esta respeta los sentimientos y el contexto sociocultural, es considerado algo más actitudinal expresando responsabilidad con expresión de sentimientos y pensamientos honestos hacia los demás.

Los conflictos no son voluntarios, se deben a problemas no resueltos generalmente debido a una inadecuada comunicación que permitan diálogos racionales que respeten a ambas partes, donde no se perciba imposición sino consenso. La asertividad debe considerarse una variable asociada al clima laboral. Por tal motivo esta investigación ha decidido evaluar la relación que existe entre comunicación asertiva y clima laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel.

Ante la situación, planteamos el siguiente del problema general: ¿Qué relación existe entre la comunicación asertiva y el clima laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel?. Asimismo se plantean los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel; ¿Qué relación existe entre la comunicación asertiva y cohesión de grupo en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel?; ¿Qué relación existe entre la comunicación asertiva y calidad de vida laboral en

los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel? y ¿Qué relación existe entre la comunicación asertiva y la motivación en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel?

Esta investigación se justifica en forma teórica ya que permitirá desarrollar el conocimiento teórico de la comunicación asertiva y el clima laboral. La comunicación asertiva será presentada en su aspecto multidimensional diferenciándola de la habilidad social o comunicativa. Asimismo, el clima laboral denominado también clima organizacional es un complemento del comportamiento del individuo ya que el clima que se propicie en su centro de labores se verá reflejado por un adecuado rendimiento y productividad de la institución.

Se formuló como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el clima laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel. Se plantean los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel; Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y la cohesión de grupo en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel; Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y calidad de vida laboral en los trabajadores de un hospital Alberto Sabogal Sologuren de EsSalud-San Miguel y Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y la motivación en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel.

Finalmente se formula la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y clima laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel. Con los siguientes hipótesis específicos: Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel; Existe relación significativa entre comunicación asertiva y cohesión de grupo en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel; Existe relación significativa entre comunicación asertiva y calidad de vida laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel; Existe relación significativa

entre comunicación asertiva y la motivación en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel.

II. MARCO TEORICO

El presente trabajo en la parte teorica se basa en investigaciones similares referente al problema propuesto. A continuación se mencionan estudios presentados en el ambito internacional y nacional, los cuales nos serviran de sustento para la discusion de nuestros resultados.

Chigne (2021) en su investigación descriptiva correlacional transversal, determinó que existía relación entre el tipo de liderazgo y el clima de una organización con un Rho de Spearman de 0.008. Belsuzarri (2019), en su estudio cuantitativo, no experimental transversal, concluyó que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral resultado obtenido por el estadístico Rho de Spearman de ($r=.485$; $p<0.01$). Roca (2012) en su estudio correlacional de diseño transversal, concluye que hay una relación altamente significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional en profesores y alumnos de la Facultad de Ciencias de Educacion de una universidad de Ayacucho, el estadístico utilizado da como resultado un coeficiente de correlacion de Pearson de $r=0.494$ en los docentes y de ($r=0.444$) en los estudiantes.

Ayarza (2017) en su estudio explicativo no experimental, transversal, concluye que la comunicación organizacional, si tiene una influencia en el clima organizacional, presenta un coeficiente de Pearson de 0.648 reflejando influencia de las variables, se determina también la efectividad de los canales de comunicación, la credibilidad y la busca de cluster como estrategia. Moraga (2013) en su estudio cuantitativo no experimental, concluye que hay un alto nivel de confianza entre los trabajadores y un alto nivel de identificación con la institución demostrado con el análisis de la varianza (ANOVA) la cual fue de 0,844. Olivera (2021) en su estudio cuantitativo correlacional causal. concluyó que existia significativa incidencia del clima de una organización en el desempeño de la misma, fue demostrado con su estadístico con un valor de $wald=17,358$ y un ($p=0,000<0,05$).

Bada (2020) en su estudio descriptivo correlacional, mostró que había una relación inversamente proporcional de las variables clima de una organización y el estrés laboral, indicando que se debe promover actividades para mejorar el

clima de la organización la cual debe ser inclusivo y permanente, debido a que un 80.7% de los participantes lo experimentarán. Zeta (2020) en su publicación muestra un estudio de tipo transeccional explicativo no experimental, donde concluye que existía relación directa y significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral sugiriendo que se realicen las gestiones para la mejora de las condiciones de trabajo la cual mejoraría más la satisfacción y el desempeño.

Rodriguez (2020) en su estudio de tipo básico descriptivo analizó una empresa con extensión en 5 continentes donde concluyó, que una plantilla motivadora contribuye a la motivación de los trabajadores favoreciendo el crecimiento personal y mejorando el concepto de la empresa como buena empleadora. Sánchez (2013) en su tesis de tipo básica, descriptiva, tuvo como conclusiones, que existía una conexión directa entre los componentes motivacionales de la organización y el clima laboral en los profesores de psicología.

Eglys (2013) en su investigación descriptiva utilizando como instrumento el cuestionario con tres posibilidades concluyó, que la calidad de comunicación del directivo no es fluida ni clara, dificultando la libertad de participar del trabajador y sin adecuada socialización de las directivas. Señalaron además que dichas circunstancias influyen en el clima laboral. Por otro lado, Cuadra et al. (2012) en su estudio de tipo cuantitativo con diseño cuasi experimental, sus resultados concluyeron, que la puesta en práctica de acciones orientadas para propiciar la psicología positiva y los dones sociales, mejora importantemente la calidad de vida laboral e influye en forma positiva el desenvolvimiento en el aula.

Chiang et al. (2010) en su libro menciona que el "clima organizacional y satisfacción laboral son variables que se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que afectan su desempeño". Estudiar el clima de una organización, contribuye al conocimiento de la forma como se llevan las relaciones interpersonales, la calidad laboral y eficiencia de la organización. Asimismo, Valdiviezo (2018). En su tesis descriptiva de tipo no experimental concluyó que el 55% de los colaboradores tenían dificultades en su

motivación para el trabajo, a la mayoría le es necesario fortalecer las acciones de la organización en lo funcional y desempeño. El 36% presentó un alto nivel de motivación, 55% medio y 9% bajo.

Vilca (2019) en su investigación no experimental descriptiva concluyó, que hubo moderado grado de relación de la comunicación asertiva y el clima laboral en los centros educativos. Los resultados mostraron que la prueba de relación estadística de Pearson fue de $r=0.56$ y la prueba de hipótesis $Tt=4.92$ reflejando moderado relación de la comunicación asertiva y el clima laboral en los centros de educación. Vélez (2018) en su tesis de tipo descriptivo correlacional concluye que no existía relación entre las variables, pero a pesar de ello es importante la implementación de maneras de como hacer la comunicación más fácil en los estudiantes de enfermería mejorando su desempeño. Los Resultados no mostraron relación entre las variables con un Rho Spearman de 0.288 y un $P > 0.05$.

Patahuasco (2018) en su investigación cuantitativa correlacional causal, llegaron a la conclusión que existía correspondencia entre la comunicación asertiva y el compromiso institucional en profesores centro educativo de la Plaza. El estadístico de correlación Rho Spearman fue de 0.849 y un $P < 0,05$ indicando que hay muy alta correlación entre las variables. Calderon (2017) en su investigación cualitativa, concluye que 35% de los encuestados tienen un comportamiento no agresivo, 40% asertivo y solo un 15% agresivo. Concluyen además que los colaboradores que hacen uso de la asertividad son autoconcientes y claros generando buena comunicación entre personas.

Galicia (2017) en su investigación de tipo correlacional, concluye que el 100 % de estudiantes muestra comunicación asertiva de tipo regular y de ellos el 93.8% con regular relaciones interpersonales. El estadístico utilizado fue la T-Student donde se expresa el valor absoluto de 4.794 el cual es superior al valor tabular de 1.998. Calderón (2016) en su tesis cuantitativa descriptivo no experimental confirmó que existía relación importante entre situación contractual, absentismo y el clima de la organización, determinando que el docente con contrato indefinido muestra mayor compromiso por encontrarse más motivado,

mientras que los profesores con contrato a plazo fijo presentan menos compromiso según lo determinado por los valores de escala de correlación de Pearson la cual fue estadísticamente significativa con $r=0,796$; $p=0,000$.

Tapia y Ventura (2016) en su investigación básica, correlacional, con participación de 132 colaboradores de una empresa, concluyó que no encuentra relación entre la autoasertividad y heteroasertividad con el clima laboral, reflejado en sus estadísticos ($r=0,085$; $p=0,33$) y ($r=-0,028$; $p=0,75$) respectivamente. Afirmando que el clima laboral no guarda relación con la asertividad. Montoya (2015) en su estudio, descriptivo correlacional, con participaron de 93 trabajadores, concluyó, no hay correlación entre el razonamiento emocional y el Clima de una organización educativa de la Policía Nacional, sin correlación con sus dimensiones con un Rho Spearman de $r= -0.019$, salvo una débil relación con el componente intrapersonal con un $r=0,112$.

Albañil (2015) en su tesis de tipo cuantitativa descriptivo, sus resultados fueron, que las causas que ayudan al clima laboral es la aceptación del educador por su comunidad, pero como ello no se practica, el clima laboral es inadecuado debido al bajo respeto que existe entre ellos y la falta de liderazgo del director lo que aumenta dicha situación. León (2015) en el estudio básico, con diseño relacional causal, encuentra como resultado que existe relación demasiada positiva del clima de una organización con el tipo de líder de la misma.

Gonzales (2015) en la investigación descriptiva, analítica correlacional no experimental, donde los resultados fueron analizados mediante la estadística frecuencial, el 92% de gestores manifiestan ser asertivos transmitiendo la información de manera clara y con adecuado trato a todos los colaboradores, por otro lado, un 58% de docentes manifestaron que los gestores no han demostrado tener adecuadas formas de comunicación, siendo poco asertivas, sin control de sus emociones ni consideración de sus necesidades. Pantoja (2020) en su investigación descriptivo correlacional transversal, concluye que la violencia en el centro de labores esta relacionado con un bajo nivel de clima laboral, expresado con una relación negativa entre el clima laboral y la violencia en el, con un $r=0,441$; $p< 0,005$.

El término asertividad deriva del latín *asserere*, que equivale a *afirmar*. Es decir la asertividad expresa la personalidad del individuo, de su confianza y de su autoestima. En conclusión la persona es capaz de dirigirse a los demás en primera persona, ser responsable de lo que piensa, siente, necesita o desea. La asertividad estaba orientada a disminuir el resultado de las consecuencias de las acciones en las relaciones interpersonales, que tenían actitudes y expresiones inapropiadas. Esta era dirigida a las personas con ciertas deficiencias en sus habilidades sociales.

Existe muchas formas como los autores tratan de definir a la asertividad haciéndolo difícil el poder describirla. De tal manera que lo podemos encontrar como, comunicación asertiva, habilidad social, conducta asertiva o competencia social. Por la psicología, es visto como un constructo la cual podría ser unidimensional o multidimensional. En el caso de la unidimensional esta relacionado con la personalidad y por la vista multidimensional tiene su propia construcción teórica con posibilidades de medición.

Se postulan muchas definiciones de asertividad. Naranjo (2008) “considera la asertividad como la reacción que facilita la disminución de la ansiedad, otros consideran la defensa de los derechos del individuo con la habilidad para expresar sentimientos y pensamientos”. La asertividad es dirigida a una comunicación efectiva y afectiva generando sentimientos agradables. Wolpe (1958) lo define, “como la apertura de amistad, afecto y otros sentimientos no ansiosos”. Alberti y Emmons (1978), la precisa como “una conducta que enseña al individuo a actuar de acuerdo a sus intereses ejerciendo su derechos sin violar el de los demás”.

Fensterheim y Baer (1975) dice que la asertividad es la forma como uno se muestra. Güell (2005) lo define, como la “expresión del propio interés, creencia y deseo de manera sincera, sin sentimiento de culpa y sin perjudicar los deseos, intereses o derechos de los otros”. Güell y Muñoz (2000) dicen que es la “manifestación adecuada del aspecto emocional durante el relacionamiento emocional, sin expresión de conducta ansiosa o agresiva”. Riso (2002) menciona que la persona asertiva es la que tiene la competencia para defender su posición personal. Melgosa (2002) la define como “la expresión de sentimientos de modo

sincero abierto y espontáneo, sin dañar la sensibilidad de la otra persona” (p. 84).

También se define la asertividad por sus características. Rice (2000) relaciona a “las personas asertivas son seguras de sí mismo, transparentes, con facilidad verbal fluida sin vivenciar resentimientos”. Güell y Muños (1999) dice “las personas asertivas son aquellas que les es difícil manipular a otra, tienen una alta autoestima y control emocional”. Otra característica a considerar es la sinceridad. Neidharet et al. (1989) manifestó “que las personas asertivas defienden la realidad tal y como se presenta, evitando distorsionar, exagerar o creando espacios de autoalabanzas. Afirman su verdadero yo, sin ocultar ni manipular”. León et al. (2009) lo define a manera de un “conocimiento y expresión de los deseos, valores, necesidades, expectativas y disgustos de un individuo” (p. 92). Por tanto, la comunicación asertiva surge con certeza del mismo individuo pero participan con ella siempre el entorno donde se ubica.

En lo referente a la base teórica de asertividad, primero hay que hablar de que la comunicación es una acción que debe promoverse desde la niñez, resaltando y mejorando los factores que podrían influenciar en su desarrollo, como la confianza, el respeto sobre todo cuando se trata de expresar las emociones de individuo. En el proceso de la mejora de la comunicación está el control de lo que se denomina como filtros. Hofstadt (2005) las describe como barreras mentales que se desprenden de los valores, detrimentos y pautas de ambos lados, los cuales pueden no favorecer el mensaje que se quiere dar. Ello puede generar una respuesta inesperada en algunos de ellos. Es importante aprender a controlar los filtros porque ello permitiera a los actores verse como son lo cual a veces puede que no le guste a todos.

La asertividad ha sido enfocada por varias teorías a fin de poder alcanzar su conocimiento. La teoría del condicionamiento clásico, se refiere al estímulo y respuesta describiendo una reacción que representa a un individuo. Rodríguez y Serralde (1991) describe a la respuesta como pasividad y la excitación como agresividad. La doctrina cognitiva conductual, refiere que la reacción asertiva no es refleja y que el individuo expresará lo que cree o desea. Por otro lado los filtros de comunicación de índole cognitivo y afectivo se interponen en la

apreciación de la posición social y en su respuesta. Flores (1994) la denominó angustia ante posiciones sociales.

La doctrina que sustenta esta investigación será la Cognitivo Conductual Integrado de García y Magaz (2011) ellos postulan un modalidad Cognitivo Conductual Integrada, la cual aclara la influencia de la conducta asertiva en las primeras etapas de la vida. Postulan que la conducta asertiva resulta de la convivencia de lugar donde se ubica. Por ello un individuo reacciona con una respuesta emocional rápida e involuntaria de acuerdo a sus experiencias vividas, asimismo, expresa una respuesta cognitiva relacionada a la captación de la situación en la que esta valorandola en forma racional y elige una respuesta .

De acuerdo de la “valoración” del individuo, la emoción es controlada en su intensidad y naturaleza permitiendo que la respuesta social sea la más óptima. La respuesta es la conducta asertiva, en ella las emociones experimentadas son guardadas en la memoria sirviendo para futuras reacciones emocionales. Al proceso, desde su percepción, por el procesamiento cognitivo y su respuesta, García y Magaz (2011), lo denominaron asertividad y es una de las variable de la investigación.

Sobre la forma de medir la conducta asertiva, García y Magaz (2011) mostraron indicadores para medirla que incluye, comunicarse de una manera diferente, realizar actividades de forma imperfecta, tener errores, razonar apropiadamente y en forma distinta, poder opinar diferente, recibir y negar críticas, darle relevancia a las situaciones, desconocer o falta de entendimiento de alguna cosa, elaborar interrogantes, realizar o negarse a pedidos, Expresar sentimientos, adular y recibir alagos. Los mencionados indicadores se describen desde la mirada de la persona (autoasertividad) o por los demás (heteroaseertividad).

Dentro de las dimensiones a considerar esta la Autoasertividad, definida por “clase de comportamiento que constituye un acto de expresión sincera y cordial de los sentimientos propios y de defensa de los propios valores, gustos, deseos o preferencias”. (García y Magaz, 2011, p.14). Se refiere a la adhesión teniendo en cuenta sus sensaciones. Toda persona dispone de derechos asertivos básicos (Chong, 2014). Según Pérez (2013) la asertividad se impulsa con la

vivencia del día a día ligada con la personalidad y carácter, se modifica a lo largo de la vida, creciendo en función a la evolución social y cognitiva.

La dimensión Heteroasertividad, se define según la “clase de comportamiento que constituye un acto de respeto a la expresión sincera y cordial de los sentimientos y de valores, gustos, deseos o preferencias de los demás”. (García y Magaz, 2011, p.14). Es la magnitud de la consideración de la parte emocional, cognitiva y conductual de las personas. Es la forma como una persona estima que las personas gozan de derechos asertivos básicos (Chong, 2014). Según Pérez (2013) la heteroasertividad se desarrolla por lo aportado por los padres, amigos, etc., guarda relación a lo expresado hacia ellos. La heteroasertividad tiene el rol de método y guía llegando a la excelencia de las relaciones humanas con los demás, en el aspecto laboral proporciona pertinencia y disminuye el distanciamiento de los individuos, aumentando la sensación que se tiene de las personas, todo ello favorece los planes para alcanzar las metas y objetivos.

Según Gonzales (2015) menciona que la asertividad parte de que todos tenemos derecho y deberes para con nosotros y con los demás. Debemos expresar nuestras ideas y opiniones las cuales puedan variar, que podamos tener errores y no sentirnos culpables, a solicitar ayuda y poder tomar nuestras propias decisiones. Caligiore y Díaz (2003) relacionan al clima laboral como el conjunto de características como la estructura, procesos y el comportamiento que juegan entre si en una organización.

Vázquez y Guadarrama (2001) determina al clima laboral a la elaboración de una serie de variables objetivas y subjetivas que generan actitudes en las personas que van desde la identificación a la frustración. El clima laboral condiciona el comportamiento de una institución pudiendo afectar la productividad o resultados. Domínguez et al. (2009) dice “el clima organizacional es percibido por los individuos de una institución, perdura en el tiempo y es acogida trayendo resultados que mejora las empresas” (p. 7). Hemos definido al clima laboral en forma conductual, perceptivo y de acuerdo a las reacciones de los individuos en relación a un suceso experimentado sin embargo, también se puede enfocar en relación de lo positivo del modo laboral. Según Hellrieger y Slocun (2009) el clima de la organización que se percibe en algunas

organizaciones o en un sector de ella permite una interacción con los colaboradores y con su entorno.

Litwin y Stringer (2003) definen clima laboral a las cualidades percibidas de una organización, reflejando como la institución se preocupa por sus trabajadores y trata de resolver sus dificultades. Se centra en lo percibido del funcionamiento de los procesos (Gupta, 2008). Cárdenas, Arciniegas y Barrera (2009) menciona al clima laboral a los factores de una organización que motivan en un individuo una conducta que podría afectar en forma positiva o negativa a una organización. Para una mejora del clima laboral es importante considerar una constante reflexión por parte de las personas de ambos lados. Zamora (2008) menciona que para que haya un buen clima laboral debe considerarse una autorreflexión constante que permita entre los gestores así como con los trabajadores un análisis de lo que debe mejorarse y fortalecer lo bueno que se tiene.

El origen teórico del clima laboral, se basa en tres conjeturas, "la teoría de la administración de Taylor (1979). La teoría de los sistemas de organización de Likert (1967) y la teoría de las relaciones humanas de Mayo (1947)". Nos basaremos en la teoría del Clima Organizacional de Likert (1967) donde el desempeño de los trabajadores obedece a las acciones y actitudes, que son percibidos por ellos, de los gestores para con los trabajadores, donde se resaltan nivel de salario, nivel de satisfacción, actitudes en general entre otros que faciliten el mejor clima organizacional.

La teoría de los sistemas de organización de Likert, refiere que la parte conductual de las personas se debe al comportamiento laboral y a las restricciones de la institución. La reacción de los individuos está condicionada a su percepción y la realidad objetiva. Según Likert hay tres variables que definen a una organización son: las Causales, que se denominan variables independientes, las cuales ven la evolución y resultados. Las Variables Intermedias, las que miden las causas, productividad, comunicación y toma de decisiones y las Variables Finales, donde se considera a los efectos obtenidos de las variables causales y las intermedias.

La interacción de las variables de clima organizacional nos lleva a determinar 3 tipos de sistemas, los adheridos al entorno, a la ciencia y a la configuración. El cargo jerárquico del gestor, los elementos como la personalidad, actitudes y el nivel de complacencia así como la visión de los empleados y los gestores mejoran el clima de la organización. Palma (2010) propone la evaluación del clima laboral, evaluando 4 capacidades que incluye la apreciación de las acciones de los individuos.

Una dimensión a considerar en el clima laboral, según Salazar et al. (2015) son los vínculos interpersonales, la cual es bidireccional, esta fortalece los lazos entre los individuos generando empatía y mejor desempeño laboral, permite mejor comunicación, compañerismo en el lugar de trabajo. Según Aresta (2011) los vínculos interpersonales demuestran sensaciones eficaces y contrarias debido a que se enfrentan a situaciones no agradables y con emociones.

Para fomentar las relaciones interpersonales se requiere considerar a la participación afectiva y habilidades sociales. La empatía es la participación de afecto de una persona en una realidad ajena; implica orientación hacia el servicio. Las habilidades sociales, incluyen aptitudes y respuestas del individuo tales como persuasión, comunicación, liderazgo, salir de su confort, solución de conflictos y trabajo en equipo (Londoño, 2008). Según Fischer (1992) la cohesión es parte del entendimiento del funcionamiento de un equipo revelando la parte socioemocional del mismo. Se define cohesión al conjunto de fuerzas que unen a los individuos de un grupo.

Para Dalton, Hoyle y Watts (2007) define cohesión cuando los miembros de un grupo fomentan acciones con una misma mentalidad. Cuanto mayor cohesión hay en un grupo los resultados serán más eficaces perpetuando su vínculo. Según Rodríguez (1998) define calidad laboral a las estrategias para optimizar las organizaciones, generando actividades laborales más estimulantes que producen mayor satisfacción dándole responsabilidad y autonomía a todos los niveles. No olvidar el reconocimiento así como una compensación y beneficios laborales que deben incluir también el tema de seguridad en el trabajo.

Segurado y Agulló (2002) refiere que la calidad de vida laboral se relaciona con el tipo de ocupación, adecuados ambientes, mobiliario y condiciones saludables, así como de una visión de la organización más eficaz y participativa satisfaciendo los requerimientos y demandas de los colaboradores tanto en lo profesional como en lo personal, todo ello generará un compromiso y satisfacción con el trabajo.

Finalmente se considera a la Motivación, al estado emocional que influye por alguno motivos en el desempeño laboral. Salazar et al. (2015) asocia amor propio y a la satisfacción laboral. Según Chiavenato (2010) motivación, es la tendencia a actuar para producir uno o más efectos. Robbins (2010) describe la motivación laboral, la que ejerce el individuo por voluntad propia para lograr sus metas ya en forma individual o grupal.

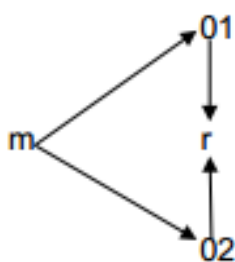
Por ello toda empresa debe considerar que los objetivos deben ser bien definidas, para ser alcanzadas con prontitud, obteniendo una buena respuesta individual como de la organización. Ugalde (2016) refiere que la motivación se relaciona con el liderazgo académico, en su estudio con profesores refiere que él mismo es quien inicia la forma como alcanzar la calidad en muchos aspectos, motivando la facilidad del aprendizaje, si hay motivación habrá calidad. Un buen líder con asertividad además de motivar se preocupa por el bienestar, busca soluciones a los problemas y apoya en todo.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación: Según CONCYTEC (2018) este trabajo se inclina según su propósito al tipo básica, ya que el presente busca soluciones que tengan aplicabilidad en un corto o mediano plazo.

Diseño de investigación: Diseño no experimental, transversal descriptivo y correlacional permitiendo el análisis y ver la relación que existe entre los hechos y las variables. (Carrasco, 2009).



Donde:

m = Muestra de estudio

01 = Variable uno: Independiente: Comunicación asertiva

02 = Variable dos: Dependiente: Clima laboral

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización.

Variable 1: Comunicación asertiva

Definición conceptual

Conducta que propicia la paridad en las relaciones interpersonales, aceptando acciones que defiendan sus propias predilecciones, sin demostrar intranquilidad,

demostrando una sincera expresión de sentimientos y defendiendo en la práctica el derecho de las personas respetando a los demás (García y Magaz, 2011, p.158).

Definición operacional

Es la calificación de tipo ordinal que se da como resultado de la estandarización de las respuestas obtenidas de las dimensiones Autoasertividad y Heteroasertividad, la que se da con 35 ítems propuestas de respuesta tipo Likert “Nunca”, “A veces”, “A menudo”, “Siempre”.

Variable 2: Clima laboral

Definición conceptual

Son las experiencias vividas de los colaboradores del establecimiento de salud que interviene en la conducta de los trabajadores y que se vinculen con las dimensiones más importantes que se localizan en la institución. Es saber las condiciones en las cuales se desarrollará la labor asistencial y la apreciación que tienen los colaboradores de la institución. (Salazar et al., 2015, p.183).

Definición operacional

Es la calificación de tipo ordinal que se da como resultado de la estandarización de las respuestas obtenidas de las dimensiones Relaciones interpersonales, Cohesión de grupo, Calidad de vida laboral y Motivación, la que se da con 45 ítems propuestos de respuesta tipo Likert “Nunca”, “Casi nunca”, “A veces”, “Casi siempre”, “Siempre”.

Escala de medicion: Se usará escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población de estudio: El total de trabajadores que participaron en el estudio es de 1200 entre personal asistencial de todos los grupos profesionales y personal

administrativo de todo el hospital Octavio Mongrut Muñoz de EsSalud localizado en San Miguel.

La muestra se obtiene por la aplicación del cálculo de muestra para población conocida, correspondiendo a 291 individuos. El muestreo que se utilizará será por muestreo aleatorio simple, donde los miembros que forman el universo muestral posee la misma posibilidad de ser escogidos como parte de la muestra (Pearson, 2005).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el presente estudio, la técnica de acopio de datos es el cuestionario, según Carrasco (2009) describe que el cuestionario es un instrumento que consigue datos por medio de interrogantes a los participantes que forman parte de la muestra. El cuestionario contiene preguntas para evaluar las variables a medir. Behar (2008) menciona que las preguntas pueden presentarse como, cerradas y abiertas. Las preguntas del cuestionario serán validadas por juicio de expertos, ellos evaluarán que los ítems propuestos correspondan a las dimensiones propuestas. Para conocer si el cuestionario es confiable, se llevará a cabo un ensayo con la participación de 25 trabajadores y se le realizará un análisis estadístico usando el Coeficiente alfa de Crombach.

3.5 Métodos de análisis de datos

Los datos se codificarán en una matriz de tabulación del sistema estadístico SPSS, en su versión 26. Se realizará un estudio representativo de las variables. Los resultados serán presentados en tablas bidimensionales con gráfico de barras.

3.6 Aspectos éticos

En nuestra investigación por haberse realizado con personas, se ha considerado como indispensable los aspectos éticos, para lo cual se expone y se da a conocer el consentimiento informado y su participación estuvo condicionada a la previa autorización de cada uno de ellos. La información obtenida guardará el principio de confidencialidad, asimismo no serán usados para otros fines que no sea el

presente estudio, tendrán un código de identificación y serán de carácter anónimo, cuando los datos sean registrados y tabulados los mismos serán eliminados. Por otro lado para la elaboración de la tesis se ha considerado todos los lineamientos de la Guía de Elaboración del Trabajo de Investigación y Tesis para la obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la Universidad. Se usa el Turnitin con el objetivo de mostrar la originalidad de los trabajos como fuente y según las indicaciones de la universidad el orden de las referencias será de acuerdo a lo dispuesto por la Asociación Americana de Psicología (APA).

IV. Resultados

Tabla 1

Frecuencias de Comunicación Asertiva y Clima Laboral

		Clima Laboral				Total
		Inadecuado	Regular	Adecuado		
Comunicación Asertiva	Baja	Recuento % del total	31 10,7%	22 7,6%	12 4,1%	65 22,3%
	Medio	Recuento % del total	0 0,0%	27 9,3%	30 10,3%	57 19,6%
	Alta	Recuento % del total	8 2,7%	24 8,2%	137 47,1%	169 58,1%
Total		Recuento % del total	39 13,4%	73 25,1%	179 61,5%	291 100,0%

Se muestra que del 100 % de los colaboradores del estudio, un 47.1 % afirman que el clima laboral es adecuado debido a la alta comunicación asertiva, un 7.6% tiene regular clima laboral a pesar de una baja comunicación asertiva y un 10.7% tiene un clima laboral inadecuado debido a una baja comunicación asertiva.

A continuación su grafica respectiva

Figura 1

Frecuencia Comunicación asertiva y Clima Laboral

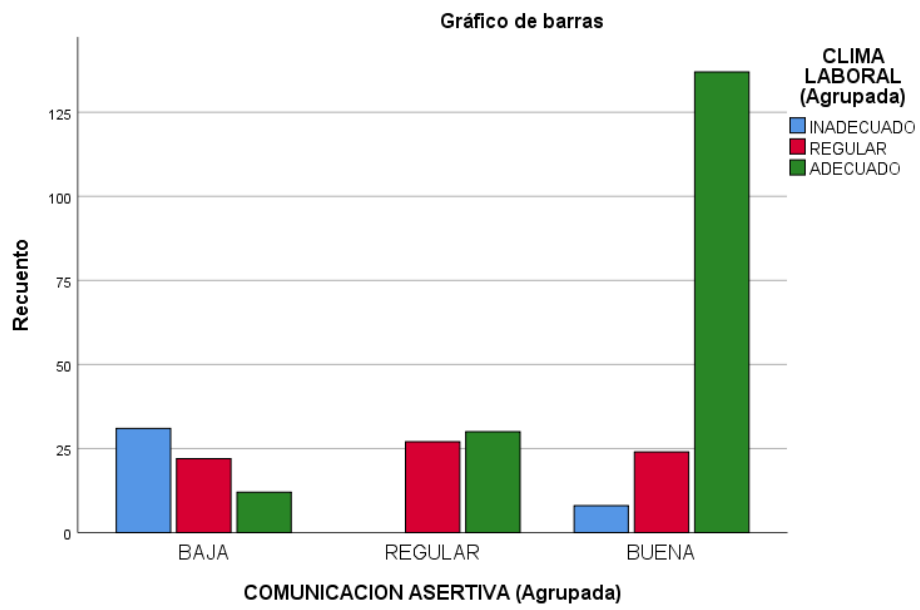


Tabla 2

Frecuencias de Comunicacion Asertiva y Relaciones interpersonales

		Relaciones Interpersonales				Total
		Inadecuado	Regular	Adecuado		
Comunicacion Asertiva	Baja	Recuento	29	25	11	65
		% del total	10,0%	8,6%	3,8%	22,3%
	Medio	Recuento	1	26	30	57
		% del total	0,3%	8,9%	10,3%	19,6%
	Alta	Recuento	11	26	132	169
		% del total	3,8%	8,9%	45,4%	58,1%
Total	Recuento	41	77	173	291	
	% del total	14,1%	26,5%	59,5%	100,0%	

Se muestra que del 100% de los encuestados, un 45.4% tienen adecuada relaciones interpersonales debido a una alta comunicacion asertiva, un 10% tienen un inadecuada relación interpersonal por una baja comunicación asertiva y solo un 8.9% del total cuentan con una regular relaciones interpersonales con una media comunicación asertiva.

A continuación su grafica respectiva

Figura 2.

Frecuencia Comunicación asertiva y Relaciones interpersonales

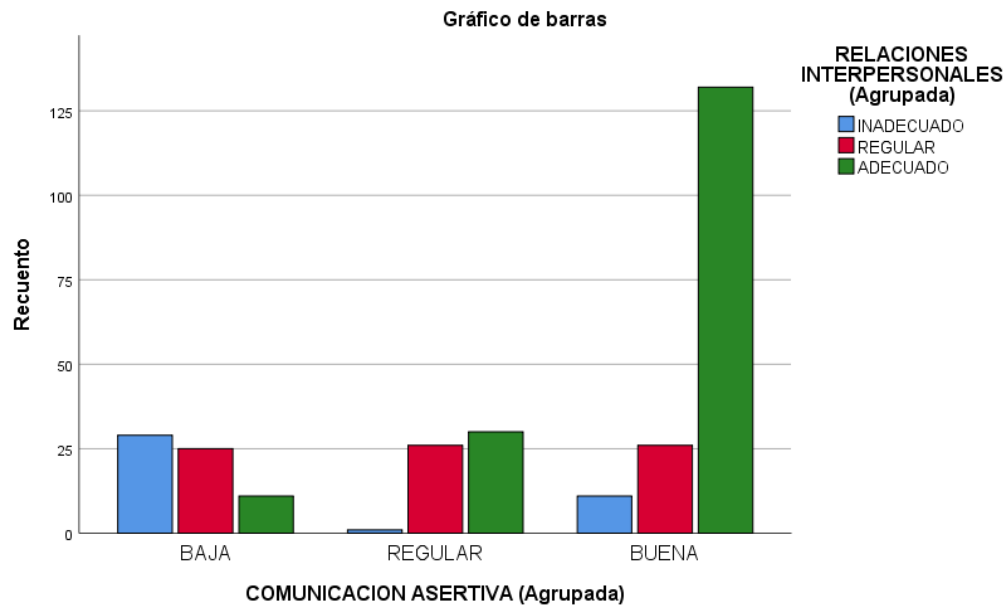


Tabla 3*Frecuencias de Comunicacion Asertiva y Cohesion de grupo*

		Cohesion de grupo				
			Inadecuado	Regular	Adecuado	Total
Comunicacion Asertiva	Baja	Recuento	39	11	15	65
		% del total	13,4%	3,8%	5,2%	22,3%
	Medio	Recuento	12	19	26	57
		% del total	4,1%	6,5%	8,9%	19,6%
	Alta	Recuento	24	23	122	169
		% del total	8,2%	7,9%	41,9%	58,1%
Total		Recuento	75	53	163	291
		% del total	25,8%	18,2%	56,0%	100,0%

Se muestra que del 100% de los encuestados, un 41.9 % refiere adecuado cohesion de grupo debido a un alto grado de comunicaci3n asertiva, un 13.4% percibe una inadecuada cohesi3n de grupo debido a una baja comunicaci3n asertiva y un 8.9% percibe una adecuada cohesion de grupo a pesar de tener un nivel medio de comunicaci3n asertiva.

A continuaci3n la grafica correspondiente

Figura 3

Frecuencia Comunicación asertiva y cohesión de grupo.

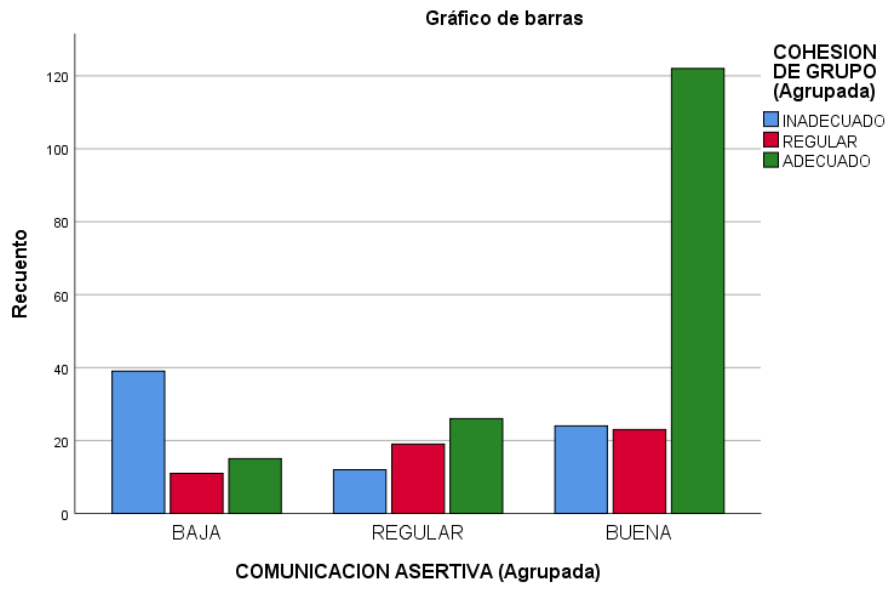


Tabla 4*Frecuencias de Comunicación Asertiva y Calidad de vida laboral*

		Calidad de vida laboral				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Comunicacion Asertiva	Baja	Recuento % del total	29 10,0%	21 7,2%	15 5,2%	65 22,3%
	Medio	Recuento % del total	3 1,0%	21 7,2%	33 11,3%	57 19,6%
	Alta	Recuento % del total	10 3,4%	27 9,3%	132 45,4%	169 58,1%
Total		Recuento % del total	42 14,4%	69 23,7%	180 61,9%	291 100,0%

Se muestra que del 100% de los encuestados, un 45.4% refiere una adecuada calidad de vida laboral debido a alta comunicación asertiva, asimismo opinan un 10.0% que tienen una inadecuada calidad de vida laboral debido a nivel bajo de comunicación asertiva.

A continuación su grafica respectiva

Figura 4

Frecuencia Comunicación asertiva y Calidad de vida laboral

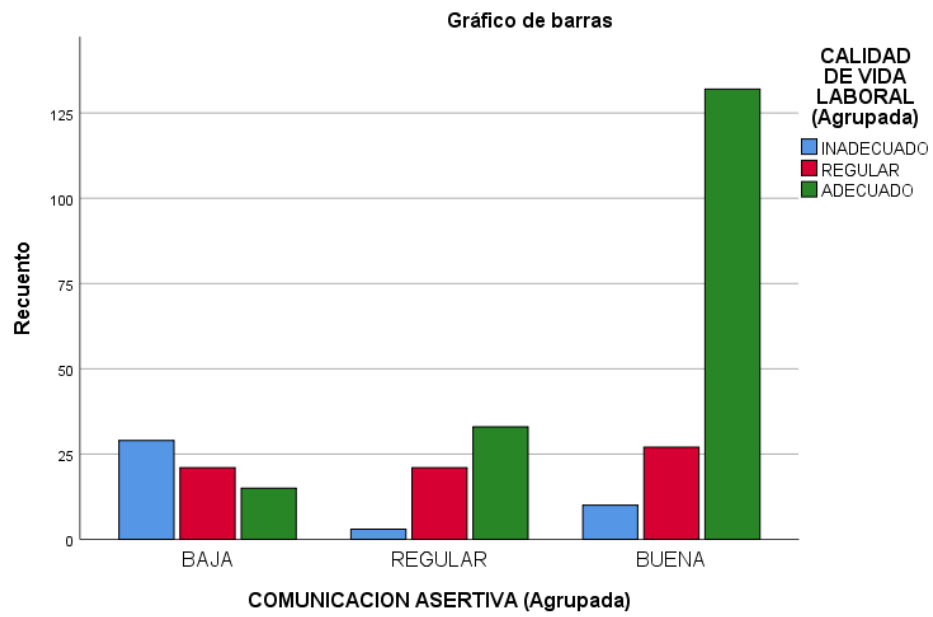


Tabla 5*Frecuencias de Comunicacion Asertiva y Motivacion*

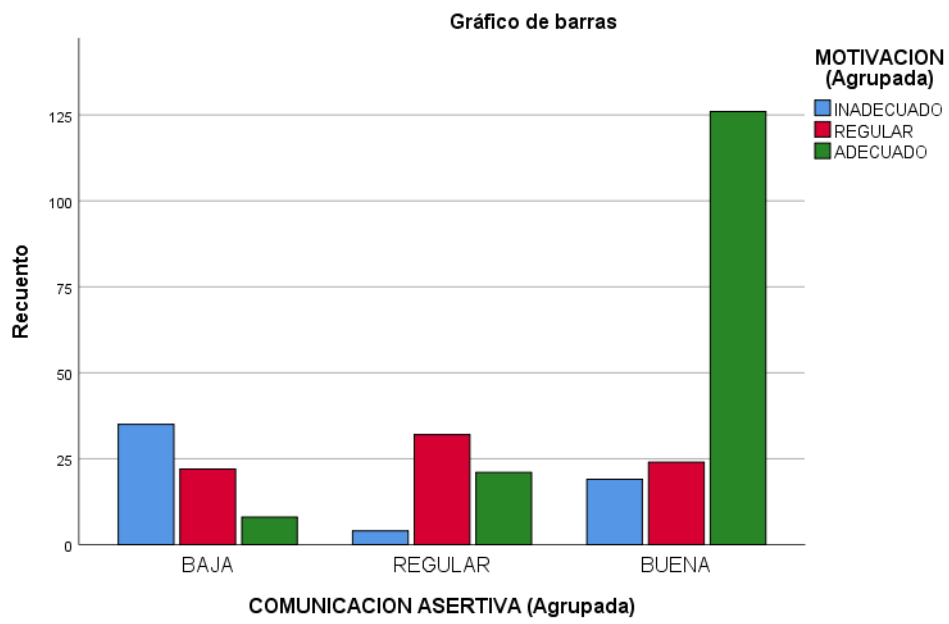
		Motivacion			Total	
		Inadecuado	Regular	Adecuado		
Comunicacion Asertiva	Baja	Recuento	35	22	8	65
		% del total	12,0%	7,6%	2,7%	22,3%
	Medio	Recuento	4	32	21	57
		% del total	1,4%	11,0%	7,2%	19,6%
	Alta	Recuento	19	24	126	169
		% del total	6,5%	8,2%	43,3%	58,1%
	Total	Recuento	58	78	155	291
		% del total	19,9%	26,8%	53,3%	100,0%

Se muestra que del 100% de los encuestados, un 43.3.1% de los encuestados, afirman que están adecuadamente motivados en su institución debido a que existe una alta comunicación asertiva, un 12.0 % tiene una inadecuada motivación debido a una baja comunicación asertiva y un 11.0% tiene una regular motivación debido a un nivel medio de comunicación asertiva.

A continuación se presenta su grafica

Figura 5

Frecuencia Comunicación asertiva y Motivación



Prueba de Hipotesis general

H0: No existe relación significativa entre la comunicación asertiva y clima laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel

H1: Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y clima laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel.

Tabla 6

Correlaciones del objetivo general

			Comunicacion Asertiva	Clima Laboral
Rho de	Comunicación Asertiva	Coeficiente de correlación	1,000	,542**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	291	291
Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,542**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	291	291

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

En la tabla 6, se aprecia los resultados alcanzados medidos por el coeficiente de correlación de Spearman. Se alcanza una relación moderada ($r=0.542$), asimismo se aprecia un nivel estadístico significativo ($P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ significatividad), por lo que se determina que hay relación significativa entre las variables comunicación asertiva y clima laboral, por lo que se rechaza la H0 y se acepta la H1.

Prueba de hipótesis específica 1

H0: La comunicación asertiva no interviene significativamente en relaciones interpersonales en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel

H1: La comunicación asertiva interviene significativamente en relaciones interpersonales en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel

Tabla 7

Correlaciones del objetivo específico 1

			Comunicación Asertiva	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	1,000	,510**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	291	291
	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	,510**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	291	291

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

En la tabla 7, se aprecia los resultados alcanzados medidos por el coeficiente de correlación de Spearman. Se alcanza una relación moderada ($r=0.510$), asimismo se aprecia un nivel estadístico significativo (P-valor $0,000 < 0,05$ significatividad), por lo que se determina que hay relación significativa entre la variable Comunicación asertiva y la dimensión relaciones interpersonales, por lo tanto se rechaza la H0 y se acepta la H1.

Prueba de Hipotesis especifica 2

HO: La comunicacion asertiva no interviene significativamente en la Cohesión de grupo en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel

H1: La comunicacion asertiva interviene significativamente en la Cohesión de grupo en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel

Tabla 8

Correlaciones del objetivo especifico 2

			Comunicacion Asertiva	Cohesion de grupo
	Comunicacion Asertiva	Coefficiente de correlación	1,000	,432**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	291	291
Rho de Spearman	Cohesion de grupo	Coefficiente de correlación	,432**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	291	291

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

En la tabla 8, se aprecia los resultados alcanzados por el coeficiente de correlación de Spearman. Se alcanzado una relación moderada ($r=0.432$), asimismo se aprecia un nivel estadístico significativo (P-valor $0,000 < 0,05$ significatividad), por lo que se determina que hay relación significativa entre la variable comunicación asertiva y la dimensión cohesión de grupo, por lo que se rechaza la H0 y se acepta la H1

Prueba de hipótesis específica 3

H0: La comunicación asertiva no influye significativamente en la calidad de vida laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel

H1: La comunicación asertiva influye significativamente en la calidad de vida laboral en los trabajadores del Hospital Alberto Sabogal Sologuren de EsSalud, Callao.

Tabla 9

Correlaciones del objetivo específico 3

			Comunicación Asertiva	Calidad de vida laboral
Rho de Spearman	Comunicación Asertiva	Coefficiente de correlación	1,000	,467**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	291	291
	Calidad de vida laboral	Coefficiente de correlación	,467**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	291	291

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

En la tabla 9, se aprecia los resultados alcanzados por el coeficiente de correlación de Spearman. Se alcanza relación moderada ($r=0.467$), asimismo se aprecia un nivel estadístico significativo ($P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ significatividad), por lo que se determina que hay relación significativa entre las variables comunicación asertiva y la dimensión calidad de vida laboral, por lo que se rechaza la H0 y se acepta la H1.

Prueba de hipótesis específica 4

HO: La comunicación asertiva no interviene significativamente en la motivación de los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel

H1: La comunicación asertiva interviene significativamente en la motivación de los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel

Tabla 10

Correlaciones del objetivo específico 4

		Comunicacion		
			Asertiva	Motivacion
Rho de	Comunicacion Asertiva	Coefficiente de correlación	1,000	,526**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	291	291
Spearman	Motivacion	Coefficiente de correlación	,526**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	291	291

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

En la tabla 10, se aprecia los resultados alcanzados por el coeficiente de correlación de Spearman. Se alcanza una relación moderada ($r=0.526$), asimismo se aprecia un nivel estadístico significativo ($P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ significatividad), por lo que se determina que hay relación significativa entre las variables comunicación asertiva y la dimensión motivación, por lo que se rechaza la H0 y se acepta la H1.

V. DISCUSIÓN

En la actualidad una forma como conseguir que un colaborador se identifique y sea proactivo en una empresa es a través de una estrategia que debe tener el equipo de gestión y es la comunicación asertiva. Una comunicación adecuada en forma bidireccional permite poder transmitir la misión de la empresa, socializar planes y la resolución de los conflictos si existiese.

En relación a la hipótesis general, se ha encontrado como resultado que hay una relación moderada ($r=0.542$) y representativa ($p < .05$) entre las variables asertividad y clima laboral. Comparables resultados encuentra Aguilar (2014) en su investigación llevado a cabo con profesores evidenciándose una inclinación no favorable debido de una comunicación asertiva con un clima de organización dictatorial, extremadamente exigente y sin permitir la intervención de los trabajadores, la cual se ve reflejado con un nivel bajo de comunicación asertiva trayendo consigo un inadecuado clima laboral.

Debo mencionar que la base tórica de la asertividad, se remonta desde la niñez de la forma como se ha ido afianzando la libre comunicación de los individuos haciendo que los mismos crezcan con esa idea, pero sabemos que muchos pasan por momentos difíciles durante su desarrollo y ello marca la ruta por donde se dirigen, por ello es importante que el servicio de Psicología y Asistente social, realicen actividades para conocer como esta emocionalmente nuestro colaborador y que problemas de índole social tiene y ello es importante conocerlo debido a que marcará la ruta que debemos seguir con ellos motivándolos a ser libre en su expresión, sin tener el temor a ser señalado, mas bien ser escuchados ello propiorcionará una mayor calidad de vida laboral y por ende mejor clima laboral. En nuestro hospital un 15% manifiesta que hay una inadecuada calidad de vida laboral porcentaje que hay que tomar en cuenta para las acciones y actividades a considerar.

Según García y Magaz (2011) los resultados confirman que si fomentamos la igualdad entre los colaboradores, libertad de accionar y de juicio mejoran las relaciones interpersonales, cohesión de grupo, calidad de vida

laboral y motivación que se vive donde trabajan. En el estudio de Vilca (2019) donde correlacionan comunicación asertiva y clima organizacional, obtiene un resultado parecido al nuestro, a pesar que utilizan otro estadístico, obtiene que la relación estadística de variables de Pearson fue de $r=0.56$ y en la prueba de hipótesis $Tt=4.92$ lo cual indica, por ser mayor de 0, que hay moderado grado de relación de la comunicación asertiva y el clima de la organización en los colegios.

Calderon (2017) en su investigación cualitativa, concluye que el 35% de los encuestados tienen un comportamiento no agresivo, 40% asertivo y solo un 15% agresivo. Asimismo concluye que los colaboradores ponen en práctica la asertividad percibiéndose más seguros de sí mismo, transparentes propiciando la buena comunicación entre las personas. Es importante que en nuestro hospital se adopten posiciones que favorezcan una comunicación libre y oportuna generando en todos los colaboradores una sensación de apertura en los jefes para que puedan libremente expresar sus pensamientos, propuestas e inquietudes, resueltas ellas se podrían mejorar el clima laboral en todas las dimensiones estudiadas, a pesar de observar que existe una moderada correlación entre las variables comunicación asertiva y clima laboral que se percibe en un 61.5% todavía hay un grupo de casi 15% que no lo siente así y a ellos se tendría que dirigir las actividades a reforzar para la mejora de calidad laboral, actividades donde se consideren sus opiniones, trabajando casi en forma personal, es ahí donde entra en juego los servicios de Psicología y Trabajo social, que los colaboradores sientan que sus directivos se preocupan por lo que les pasa en el día a día y que ello los motive más y así se identifiquen con la institución y que sus familias también conozcan que la institución los protege, les da bienestar y los acoge como parte de su familia.

Asimismo, se ha demostrado que para la hipótesis específica 1 se halla relación moderada con un ($r=0.510$) y representativa ($p < .05$) entre las variables asertividad y relaciones interpersonales. Semejantes resultados encuentra Gonzales (2014) en su trabajo con los profesores evidenciando que un 52% de los profesores casi nunca encuentran en sus directivos valores y la promoción de la cohesión grupal conduciéndose según sus principios trabajando solo en

grupos por afinidad profesional, sin embargo un 92% de los directivos mencionan que continuamente consideran los valores y la cohesión del grupo. Por otro lado el artículo publicado por Navajas (2017) concluye que las culturas constructivas donde la cooperación fomenta las relaciones entre los individuos permite un crecimiento individual y de alto rendimiento, asimismo ello facilita al establecimiento, seguridad y un ambiente adecuado, nosotros nos identificamos con éste hallazgo debido a que un 86% de nuestros colaboradores opinan que la comunicación asertiva propicia de regular a adecuadas relaciones interpersonales consiguiendo en el hospital que los colaboradores dejen de ser algo fríos y pasen a fomentar acciones que promuevan más compañerismo.

Al-Hamdan (2018) en su publicación, concluye que la comunicación fue un mediador importante en las diferentes unidades donde laboran la cual se relaciona con el tipo de trabajo y las influencias en la atención del paciente viéndose reflejado en la satisfacción laboral y su permanencia indicando su compromiso, de acuerdo a los hallazgos de nuestra investigación, se comprueba que un 61.5 % de los participantes opinan que hay una comunicación moderada y que ello ha servido para percibirla como tal y una vez más se determina que la comunicación permite afianzar lo que siente un trabajador de salud llegando a identificarse tanto que no lo cambiaría por nada del mundo, por ello debe ser preocupación de todos los jefes de servicio y del director propiciar la implementación de talleres de clima organizacional donde se permita aperturar y mejorar la comunicación haciendo que ésta sea lo más asertiva posible, es cierto que siempre existirán problemas que generen conflictos entre los diferentes grupos ocupacionales y de ellos con los directivos, es ahí donde va dirigido nuestro aporte de la investigación, hacer conocer a la gestión donde se encuentra los puntos débiles del mismo y establecer estrategias que disminuyan o eliminen los conflictos a todo nivel, pensamos que conociendo todo ello haremos que el hospital cumpla más fácilmente sus objetivos y se convierta en una institución de servicio líder en su nivel.

Por ello nuestra investigación como muchas otras consideró la necesidad que la población en estudio debía estar integrada por todos los grupos ocupacionales con el objetivo de obtener la información lo más verás posible.

Galicia (2017) en su investigación utilizando para su análisis de datos la T-Student expresa el valor absoluto de 4.794 el cual es superior al valor tabular de 1.998 donde se concluye que el 100 % de estudiantes muestra comunicación asertiva de tipo regular y de ellos el 93.8% con regular relaciones interpersonales. Por otro lado, Cuadra et al. (2012) ha concluido en su investigación que las destrezas sociales considerando la asertividad como una de ellas, refleja cambios importantes en la satisfacción y clima laboral.

Del mismo modo, se ha demostrado que la hipótesis específica 2 se halla moderada relación ($r=0.432$) y representativa ($p < .05$) de las variables comunicación asertiva y cohesión de grupo. Calderón (2016) ha evidenciado que la puesta en practica de acciones asertivas favorece el clima laboral reflejandose con una mejor cohesión de grupo, aptitud laboral, reconocimiento institucional, con mas compromiso, libertad e independencia laboral, con facilidad para expresarse en forma abierta y libre pudiendo emitir opiniones que mejoren la calidad de vida laboral, con un reconocimiento al esfuerzo haciendo que todos los colaboradores sigan dando mas de si con el afán de alcanzar los objetivos institucionales . Según Albañil (2015) el motivo que mejora el clima laboral es el agradecimiento por los miembros de la comunidad educativa. De ello se deduce que la conducta asertiva permitirá a los profesores trabajar en equipo alcanzando un nivel adecuado de productividad. (Salazar et al. 2015, p.188).

También, se ha demostrado que la hipótesis específica 3 tiene una relación moderada con un ($r=0.467$) y representativa con un ($p < .05$) de las variables comunicación asertiva y calidad de vida laboral. Por otro lado, Silva (2016), menciona que brindar facilidades de participación de los colaboradores, mejora de las formas de comunicación y brindar bienestar, todo ellos reflejan la calidad de vida laboral que mejora el clima laboral. Significa que la conducta asertiva tiene que ver con la mejora de las situaciones y de los lugares donde laboran las cuales favorecen y promueven el bienestar y la salud física. (Salazar et al., 2015, p.189). Imrana (2015) en su articulo original sobre el entorno del trabajo donde menciona que para un mejor desempeño laboral se tiene que evaluar multiples factores como son satisfaccion laboral, trabajo emparejado, incentivos, capacitación, reconocmiento y salario encontrando que el entorno

laboral es un factor importante que contribuye a la satisfacción de los trabajadores. Muchas veces nosotros como jefes no consideramos estos puntos, si bien es cierto que no todo está en nuestras posibilidades mejorarlas pero si deberíamos propiciar reuniones de trabajo a fin de buscar alternativas que mejoren la calidad de vida laboral en nuestro hospital, por otro lado, los resultados de la encuesta aplicada, nos lleva hacia moderada relación entre la comunicación asertiva y la calidad de vida laboral esta se puede mejorar prestando mayor importancia y así tener colaboradores más comprometidos con la institución.

Asimismo, se ha demostrado que la hipótesis específica 4 tiene una relación moderada con un $(r=0.526)$ y representativa con un $(p < .05)$ de las variables comunicación asertiva y motivación. La motivación es un estado interno que permite dirigir y mantener la conducta de la persona hacia metas o al cumplimiento de un fin, es el impulso que lleva a los individuos a realizar acciones hasta completar el objetivo. Los mismos resultados encuentra Sánchez (2013) en su estudio con profesores donde describe que hay relación directa entre factores motivacionales y clima laboral. Por otro lado Salazar et al. (2015) menciona que el proceder en forma asertiva se relaciona con el estado emocional que ocasiona pertenencia y alegría por el trabajo. Todas las estrategias establecidas por los gestores o los directivos deben propiciar a que los trabajadores siempre estén motivados a seguir trabajando con ganas y que se sientan identificados con la institución pudiendo conseguir que más trabajadores piensen igual que ellos y contagien su entusiasmo. Por otro lado, Kohpeima (2016) en su investigación sobre la comunicación eficaz y ver si los gerentes de los hospitales escuchan activamente a sus médicos, concluyen que era necesario desarrollar estrategias para motivar a los directores a escuchar en forma activa y evitar errores médicos y daño no intencional, para el caso en nuestro hospital debemos tener en cuenta que no solo debe ser asertiva la comunicación sino que se debe motivar a todos los jefes de servicios para que tomen en cuenta lo que nos mencionan nuestro personal asistencial a fin de que no genere errores en sus actividades, este estudio nos hace ver que no solo hay que ser asertivo sino también hay que ser efectivo.

De un tiempo atrás a la fecha ha cambiado mucho con respecto a la importancia que se le da a la comunicación asertiva, antiguamente los directores actuaban en forma vertical sin prestar atención necesariamente a lo que pensaban los trabajadores, no le daban importancia al lugar donde laboraban y los trabajadores se acomodaban a su realidad, en la actualidad algunos siguen con las mismas actitudes, por ello en la investigación de Tapia y Ventura (2016) en su estudio con 132 participantes determinó que la autoasertividad no se relaciona con el clima laboral, lo mismo se describe en el trabajo de Montoya (2015) donde se concluye que no había relación entre la inteligencia emocional y el clima de una organización, como se comentaba, si los gestores que incluye a los jefes inmediatos superiores y directivos no cambian su forma de pensar y no abren sus conceptos al cambio no se propiciará una verdadera transformación de la institución, generando con ello el incumplimiento de las metas y haciendo que la institución sea menos eficaz y productiva. Estos hallazgos se correlacionan con los encontrados en nuestra investigación la cual tiene una moderada relación entre la comunicación asertiva y el clima laboral lo que significa que en nuestro hospital los jefes de áreas y la dirección están predispuestos a escucharnos, atender nuestras demandas mejorando en todo aspecto el clima laboral.

Otro aspecto a considerar es que por años las direcciones de muchas instituciones han sido ocupadas por varones excluyendo a las mujeres a la participación, es sabido que las mujeres tienen una mejor facilidad al cambio lo que facilitaría la asertividad de la comunicación. Según lo descrito en el curso de especialización de igualdad de género, ciudadanía y participación política del 2005 indica la historia que recién en 1933 las mujeres tuvieron derecho al voto. En la actualidad hay una participación minoritaria de las mujeres en la incorporación de su accionar en las instituciones, ello contribuye a que si un gestor varón que desarrolla una comunicación agresiva persista con esas ideas que no generen una adecuada vida laboral, asimismo el compadrismo que se genera porque se delega autoridad a las personas que rodean a los directivos los cuales cumplen órdenes de obligar a trabajar en condiciones inadecuadas ensancha más la oportunidad de mejorar las relaciones interpersonales, tal es así que Galicia (2017) en su estudio concluye que se favorece las relaciones

interpersonales debido a que se aplica adecuadamente la comunicación asertiva, en nuestra investigación solo un 59.5% percibe que el nivel es adecuado favorecido ello por la asertividad. Llacsá y Rado (2018) en su estudio muestra resultados algo parecidos a los encontrados en nuestra investigación con un $r=0.916$ que se compara con el nuestro de $r=0.510$, lo cual significa que se comprueba que se favorece las relaciones interpersonales con una adecuada comunicación asertiva permitiendo que se mejore la calidad de vida laboral, una adecuada interrelación positiva entre los trabajadores del hospital permitirá poder interactuar mejor redundando en la mejora de la calidad de la atención de los pacientes así como generando vínculos de amistad lo que fortalecerá finalmente a un mejor trabajo en equipo y los miembros del equipo se preocuparán cuando alguien de ellos no este aportando con mejoras estableciendo como se podría ayudar a mejorar.

Por último, entre los desafíos de este siglo se encuentra la necesidad de hacer frente a los problemas de comunicación y es que se logrará solo haciéndolo en forma asertiva, la cual seguro no es fácil ya que siempre encontraremos personas y grupos de ellos que exijan más de lo que ellos dan y nuestra función es buscar las formas de como llegar a ellos demostrando con acciones firmes y sostenibles que si se puede mejorar la calidad de vida laboral, también es cierto que se encontrarán personas negativas que solo tratan de poner obstáculos donde pueden hacerlo, es ahí donde los jefes tienen que generar actividades que fomenten la integración de los trabajadores rompiendo poco a poco el bloque pero por ellos mismos, haciendo que participen en las decisiones de su servicio y del hospital, usando la fortaleza que tienen en beneficio de sí mismo y de la institución. Todas las personas tienen algo positivo y ello debe ser identificado por nosotros y generar a partir de ello labores que puedan elevar su entusiasmo e ir motivando poco a poco e integrarlos al grupo de trabajo en equipo, es una labor árdua y de tiempo pero que bien vale la pena por que se tratan de seres humanos con problemas como todos pero hacer que esa debilidad se pueda convertir en fortaleza en nuestro gran aporte de ésta investigación. Todas las acciones recomendadas permitirán que nuestro hospital mejore y sea exitoso, por otro lado si esta manera de accionar como gestión se extiende a otras organizaciones, gobiernos y la sociedad, pueden resolver muchos de los

motivos que no permiten que un colaborador mejore su forma de ser, mejore su motivación, se identifique con su institución y lo harán solo si se sienten seguros de sí mismo en dicho lugar, teniendo ambientes laborales adecuados, siendo considerado como una familia, todo ello nos permitirá conseguir con facilidad los objetivos que tiene la institución.

Finalmente es importante tener en consideración que el recurso humano es lo más importante de una institución y hacerlo sentir bien hará que él de más de sí mismo y con ello conseguiremos más fácilmente cumplir la misión de la institución, teniendo solo presente ser más asertivos.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el clima laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel. Los resultados muestran que si se incentiva la comunicación asertiva aumentará la probabilidad de tener un favorable clima laboral.
- Segunda: Existe relación significativa entre las variables comunicación asertiva y la dimensión relaciones interpersonales en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel . Los resultados muestran que si se incentiva la comunicación asertiva aumentará la probabilidad de mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores.
- Tercera: Existe relación significativa entre las variables comunicación asertiva y la dimensión cohesión de grupo en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel. Los resultados muestran que si se incentiva la comunicación asertiva aumentará la probabilidad de reforzar la cohesión del grupo de los colaboradores.
- Cuarta: Existe relación significativa entre las variables comunicación asertiva y la dimensión calidad de vida laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel. Los resultados muestran que si se incentiva la comunicación asertiva aumentará la probabilidad de mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores.
- Quinta: Existe relación significativa entre las variables comunicación asertiva y la dimensión motivación en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel. Los resultados muestran que si se incentiva la comunicación asertiva aumentará la probabilidad de mejorar los niveles motivacionales en los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Recomendar al director y los jefes de las diferentes áreas del hospital, incluir en el Plan institucional acciones que ayuden a mejorar el clima laboral y promover la comunicación asertiva en todos los trabajadores de la institución, lo cual mejorará el desempeño laboral.
- Segunda: Proponer a los jefes de las áreas de Psicología y Asistencia social implementar un programa con diversas actividades que mejoren y fortalezcan las relaciones interpersonales y la comunicación, los cuales permitan promover un adecuado clima laboral favoreciendo al mejor desempeño, la creatividad e innovación con un trabajo participativo y colaborativo de los trabajadores .
- Tercera: Proponer al jefe de Psicología mejorar el plan de actividades que existe con dinámicas potenciadoras para incrementar la cohesión de grupo, evaluar el entorno laboral y familiar de los trabajadores determinado los factores que podrían generar en ellos el alejamiento de la institución y hacer que los grupos de trabajo sean mas eficientes.
- Cuarta: Indicar al administrador y al jefe de planeamiento del hospital constante supervisión del plan de mantenimiento y mejora de todos los ambientes de trabajo, implementando un área de descanso para los trabajadores, adecuados comedores y proporcionar equipos modernos que permitan realizar su trabajo en forma adecuada y segura.
- Quinta: Indicar al jefe de Psicología del hospital, se generen actividades de mejora del clima organizacional para motivar y afianzar la identificación del trabajador con la institución y al Administrador encargarle reforzar las actividades para promover pagos de bonos, recibir sus sueldos en el tiempo correspondiente.

VIII. PROPUESTA

Técnicas y estrategias para mejorar la comunicación asertiva y el clima laboral de los trabajadores de un Hospital de Essalud-San Miguel

INTRODUCCION

De acuerdo a los resultados obtenidos, se ha podido determinar que a pesar de que en los últimos años existen programas de segunda especialización donde se preparan gestores en administración de los servicios salud, aun no se ha conseguido dar importancia a la comunicación como una forma de romper barreras de apertura entre los gestores y los colaboradores, por ello consideramos estudiar el problema de la comunicación asertiva y el clima laboral de los trabajadores del hospital Octavio Mongrut Muñoz de Esalud en San Miguel y evaluar cuanto se ha mejorado en estos últimos años y el resultado de ello permitirá identificar las principales causas que no permiten a los colaboradores trabajar en equipo, con motivación e identificación así como, que hacer para mejorar la calidad de vida laboral de nuestros colaboradores.

JUSTIFICACION

Por años la institución ha designado las autoridades que dirigen los centros de atención, como cargos de confianza, los mismos que no necesariamente tienen las habilidades blandas adecuadas para dirigir una institución de salud, ésta última brinda servicio la cual la tiene que hacer con calidad y calidez, por tal motivo el colaborador debe desempeñarse en un ambiente que le brinde las condiciones mínimas para el desempeño laboral y estar motivado para poder brindar atención a todos los usuarios en forma adecuada. Hemos observado que el canal de comunicación que debe establecerse entre el equipo de gestión y los miembros de todos los servicios deben mantenerse siempre abierto y dispuesto, en ambos lados, a conversar, hacer llegar libremente sus observaciones y propuestas para que se puedan aplicar en beneficio del usuario interno y externo. Para conseguir una motivación e identificación de los colaboradores se tiene que percibir que los gestores estén preocupados por lo que viven o sienten ellos, el no tener un lugar adecuado para tomar sus alimentos, un espacio físico para

dejar sus cosas, un lugar donde descansar genera un descontento en ellos que de alguna manera influye en su desempeño, durante mucho tiempo la gestión no se ha preocupado por el bienestar de los colaboradores, entonces cuando la gestión pide resultados y mejora de los indicadores poco o nada se podría conseguir si no hay una motivación del colaborador.

OBJETIVOS

El objetivo general de la presente propuesta es mejorar la comunicación y el clima laboral en el hospital Octavio Mongrut Muñoz de Essalud. Los objetivos específicos serían: Mejorar la calidad de vida laboral, Incrementar el nivel de motivación, mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores del hospital e Incrementar el nivel de cohesión de los mismos.

ACTIVIDADES

De acuerdo al cuestionario planteado para la obtención de la información de los participantes de la investigación, se plantean varias estrategias que permitirán mejorar el clima laboral y disminuir las diferencias que no permiten del todo el trabajo en equipo y el cumplimiento de las metas institucionales.

1.- Incentivar reuniones de trabajo para mejora de clima organizacional en forma grupal, solo de gestores, de colaboradores y de colaboradores y gestores. Porque de tres formas, a muchas personas les es difícil comunicarse abiertamente de buenas a primeras por ello a fin de "romper hielo" sería una buena forma.

2.- Reuniones trimestrales a fin de escuchar problemáticas y propuestas de mejoras, las cuales se tendrían que calendarizar de acuerdo a prioridades.

3.- Generar actividades que reconozcan el desempeño laboral de los colaboradores

4.- Evaluación integral de todos los trabajadores desde el punto de vista social y psicológico

RECURSOS

ACTIVIDADES	2021				2022			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
APROBACION DEL PLAN	X							
REUNION CON FUNCIONARIOS LOCALES		X			X			
REUNION CON GREMIOS LOCALES			X			X		
TALLERES CON LOS COLABORADORES				X			X	X

Referencias

- Aguilar Kubli, E. (1987). *Asertividad : sé tu mismo sin sentirte culpable*. 139.
- Acosta Olivera, N (2018). La coimunicación asertiva y su influencias en las relaciones interpersonales de padres e hijos adolescentes del 10 mo. año de educación general básica de la unidad educativa "Rafael Mendoza Aviles". Universidad Laica Vicente.
- Albañil Ordinola, A. del P. (2015). El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura. *Universidad de Piura*.
- Alberti, R. E., & Emmons, M. L. (1978). *Your perfect right : a guide to assertive behavior*. Impact Publishers.
- Ayarza Rojas, A. J., & Reyes Escalante, C. B. (2018). *La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los operarios de industrias San Miguel en el 2017* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://doi.org/10.19083/TESIS/624207>
- Becerra Bizarrón, M. E., Bravo Silva, J. L., Delgado Díaz, L. A., Domínguez Aguirre, L. R., & Vargas Aceves, M. del C. (2009). *El clima organizacional como detonante de la productividad empresarial*.
- Belsuzarri Vega,A. (2019). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los operarios de una PYME contratista en ingeniería,lima-2019.(Tesis de grado). Universidad San Ignacio de Loyola.
- Caballo, V. E. (2015). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. 407.
- Calderón Matute, L. C. (2017). *Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la unidad educativa Martha Bucaram de Roldós*.
- Calderon Muñoz, C.(2016). Situación contractual y su relación con satisfacción laboral, clima organizacional y absentismo en docentes.Salud&Sociedad.V.7 no.1 PP.098-111.En-Ab 2016-ISSN0718-7475
- Caligliori,I y Diaz,J.(2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: un estudio de caso. Revista venezolana de gerencia.8(24),664-658.<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id:29002408>

- Camargo, A. L., Rodríguez Angarita, C., Robert, F., Ortega, F., Augusto, G., & Ospino, C. (2009). Asertividad y Autoestima en estudiantes de primer semestre de la Facultad de ciencias de la salud de una universidad pública de la ciudad de Santa Marta (Colombia). *Psicología Desde El Caribe*.
- Cárdenas, L. B., Arciniegas, Y. C., & Barrera, M. (2009). Modelo de intervención en clima organizacional. *International Journal of Psychological Research*, 2(2), 121–127.
- Canchón, Y., Plaza, G., & Zapata, G. (2013). Diseño y validación de un instrumento. para medir el clima escolar en instituciones educativas. Universidad de La Sabana.
- Carrasco Diaz, S. (2019). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. In *ICB Research Reports* (Issue 9).
- Ceballos, E. (2013). Comunicación efectiva y su incidencia en el clima organizacional, en las escuelas de educación básica.
- Chávez Caro, E. A., Fernández Rincón, N., Andrade Arévalo, R. G., & Educativas, M. en D. y G. de I. (2016). La comunicación asertiva de las decisiones directivas: Una estrategia de fortalecimiento del clima institucional. In *Universidad de La Sabana*. Universidad de La Sabana.
- Chiang Vega, M., Núñez Partido, A., & Huerta Rivera, P. (2007). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. *Revista Icade. Revista de Las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, 72, 49–74.
- Chiavenato, I. (2010). *Innovaciones de la administración: tendencias y estrategias. Los nuevos paradigmas* (5a ed.).
- Chigne Linares, J. D., & Martínez Chávez, E. (2021). Estilo del liderazgo y su relación con el clima organizacional en el personal de Librerías Crisol sede Trujillo año 2020. In *Repositorio Institucional - UCV*. Universidad César Vallejo.
- Chong, A. (2014). Medios de comunicación, contenidos comportamiento: algunos énfasis sobre la inclusión financiera. Rv. En Breve
- Corrales, C., Sosa, D., & Arturo, J. (2003). Clima organizacional y desempeño

- de los docentes en la ULA: Estudio de un caso*. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG) Año 8. N° 24*, 644–658.
- Cuadra-Peralta, A. A., Fuentes-Soto, L. K., Madueño-Soza, D., Veloso-Besio, C. B., & Meneses, Y. B. (2012). Mejorando clima organizacional y de aula, satisfacción vital y laboral. *Fractal: Revista de Psicología*, 24(1), 3–26. <https://doi.org/10.1590/S1984-02922012000100002>
- Da Dalt de Mangione, E. C., & Difabio de Anglat, H. E. (2002). Asertividad, su relación con los estilos educativos familiares. *Interdisciplinaria*.
- Dalton, M. Hoyle, D. y Watts, M. (2007). Relaciones humanas. International Thomson Editores-México
- Dominguez, L et al. (2009). El clima organizacional como detonante de la productividad empresarial. Universidad de Guadalajara-México.
- Eglys, L. (2013) Comunicación efectiva y su incidencia en el clima organizacional en las escuelas de educación básica Tesis de maestría). Universidad de Carabobo. Venezuela
- Fensterheim, H., & Baer, J. (1991). No diga sí cuando quiera decir no. In *Autoayuda y superación (25ª)*. Grijalbo Mondadori.
- Fischer, G. (1992). *Campos de intervención en psicología social*.
- Flores G, M. (1994.). *Asertividad: conceptualización, medición y su relación con otras variables*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Gaeta G, L., & Galvanovskis Kasparane, A. (2009). *Asertividad: Un Análisis teórico-empírico*. 14.
- Galicia Méndez, S. (2017). Comunicación Asertiva y Relaciones Interpersonales en Estudiantes de Secundaria de la I. E. Fe y Alegría N°14, Nuevo Chimbote, 2017. In *Universidad Cesar Vallejo*. Universidad Cesar Vallejo.
- Garces, Y. (2011). *Comunicación asertiva y planificación del docente*.
- García P, E. & Magaz, A. (2011). *Autoinformes de Conducta Asertiva: Actitudes y Valores en las Interacciones Sociales*.
- Gismano, Y., & Schwerdt, F. (2012). Los Principios de la Administración Científica y su impacto en el ámbito laboral. *VII Jornadas de Sociología de La Universidad Nacional de La Plata*.
- González, J. (2015). *Comunicación asertiva del directivo y relaciones interpersonales en la educación media*. Universidad Nacional Experimental

- Rafael María Baralt.
- Güell, M. (2005). *¿Por qué he dicho blanco si quería decir negro?: técnicas asertivas para el profesorado y formadores.*
- Güell, M., & Muñoz Redon, J. (1999). *Desconóctete a ti mismo: programa de alfabetización emocional.*
- Gupta, A. (2008). *Organizational Climate Study.* Organizational. México Cenage Learning.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12th ed.).
- Hofstadt Román, C. J. van-der. (2005). *Habilidades de comunicación aplicadas: (guía para la mejora de las habilidades de comunicación personal).* Promolibro.
- Janny Petronila Ramírez Tejada. (2016). *Los talleres de asertividad y el mejoramiento del clima organizacional con enfoque humanístico cognitivo, en la I.E. N° 1733 "Mi Mundo Maravilloso."*
- Lazarus, A. (1979). *Multimodal behavior therapy.*
- León, A. (2015). El clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la Institución Educativa N° 5170 Perú Italia de Puente Piedra, Provincia y Región Lima, Año 2013. *Repositorio de Tesis - UNMSM.*
- León, M y Vargas, T (2009). Validación y estandarización de la escala de asertividad de Rathus (RAS) en una muestra de adultos costarrisenses. *Revista Costarrisense de Psicología, 28 (41), 169-185*
- Likert, R. (1967). *New Patterns of Management.* Nueva York: Mc Graw-Hill.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and Organizational Climate [By] George H. Litwin [And] Robert A. Stringer, Jr. (Libro, 1968) [WorldCat.org].*
- Londoño, C. (2008). *Cómo sobrevivir al cambio: inteligencia emocional y social en la empresa - Fundación Confemetal* (2nd ed.).
- Lord, R. (Robert G., & Maher, K. (1993). *Leadership and information processing: linking perceptions and performance.* Routledge.
- Madrigal, M. (2014). Revisión de la escala de asertividad de Rathus adaptada. *Rev. Reflexiones 93.*
- Melgosa, J. (2002). *Sin estrés.* Madrid: Safeliz
- Moraga, M. (2013). Relación entre el nivel de asertividad y la actitud laboral en los trabajadores de una empresa productora de alimentos. (tesis de grado)

- Universidad Rafael Landivar.
- Montoya, Y. (2015). Inteligencia emocional y Clima Organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima, 2015. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas En Educación,"* 8.
- Neidhardt, J., Weinstein, M., & Conry, R. (n.d.). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés* (Ediciones).
- Olivera, Y. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Rev. cient. UCSA vol.8 no.2 Asunción aug 2021*
- Pantoja, A. (2020). Relación entre clima organizacional y violencia laboral en funcionarios de una universidad pública. <https://doi.org/10.22227/rus.202202.185>
- Pérez, L. (2013). Nivel de asertividad en adolescentes, Quetzaltenango. Universidad Rafael Landivar.
- Rica, C. & Halabí, V. (2009). Validación y estandarización de la Escala de Asertividad de Rathus (R.A.S.) en una muestra de adultos costarricenses. *Revista Costarricense de Psicología,* 28, 187–207.
- Rice, F., & González, C. (2000). *Adolescencia, desarrollo, relaciones y cultura*. (9a. ed.). Prentice Hall.
- Riso, W. (2002). *Cuestión de dignidad: aprenda a decir no y gane autoestima siendo asertivo*. Grupo editorial Norma.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2010). *Administración* (10th ed.).
- Roca, S. (2012). Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II. In *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Rodríguez, E. y Serralte, M. (1991). *Asertividad para negociar*. Mexico: McGraw-Hill.
- Rodríguez, J. 2020. Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la

- motivación en la empresa. *Inf.tecnol.vol.31 no.2 La sererna abr.2020.*
- Salazar, C., Vargas, C., Mendoza, A., & Valdivia, E. del R. (2015). Diseño y validación de un instrumento de evaluación del clima organizacional en centros escolares del nivel superior. *Revista Iberoamericana de Educación*, 67, 181–196. <https://doi.org/10.35362/RIE670230>
- Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14, 828–836.
- Shaaban, S. (2017). Likert, R. (1961). Nuevos patrones de gestión. Nueva York: McGraw-Hill. *Revista de Ciencias Empresariales y de La Gestión*, 5.
- Sociales, A., Trujillo, C., & Andrea, M. (2010). The Social Problems of an Industrial Civilization. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*.
- Tapahuasco, C. (2018). Estilo de comunicación asertiva y el compromiso organizacional de los docentes de las I.E. de la Plaza Principal de Vitarte, 2017. In *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Escuela de Posgrado. Repositorio Institucional Digital – UNE*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Escuela de Posgrado.
- Tapia, K., & Ventura, Y. (2016). *Clima laboral y asertividad en trabajadores de una Empresa Distribuidora de Abarrotes, Chiclayo 2015*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Ugalde, M.(2016). El liderazgo académico, comunicación asertiva y motivación. *Rev. Ens. Ped. Vol.11.no.2 (2016):Jul-Dic.*
- UNESCO. (2012). *Análisis del clima escolar, ¿poderoso factor que explica el aprendizaje en América Latina y el Caribe?*
- Valdiviezo, E. (2019). Análisis de la motivación y las competencias laborales en los colaboradores del Banco de la Nación - Agencia Catacaos, 2018. In *Repositorio Institucional - UCV*. Universidad César Vallejo.
- Vázquez, R., & Guadarrama, J. (2001). El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior.
- Vilca, I. (2019). Comunicación asertiva y clima organizacional en las instituciones educativas secundarias del distrito de Patambuco - 2019. In *Universidad Nacional del Altiplano*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Velez, M. (2018). Comunicación asertiva y la competencia de gestión del cuidado en los estudiantes de enfermería de la Universidad Católica sedes

- Sapientiae-2017.(tesis de grado) Universidad Nacional Federico Villarreal
Lima-Perú
- Villalobos, M., & García, A. (2016). El liderazgo académico, comunicación asertiva y motivación. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 11(2), 45–61.
<https://doi.org/10.15359/REP.11-2.2>
- Watkin, C., & Hubbard, B. (2003). Leadership motivation and the drivers of share price: the business case for measuring organisational climate. *Leadership & Organization Development Journal*, 24(7), 380–386.
<https://doi.org/10.1108/01437730310498578>
- Wiemann, M. (2011). *La Comunicación en las Relaciones Interpersonales* (Editorial).
- Wolpe, J. (1958). *Psychotherapy by reciprocal inhibition*. Stanford University Press.
- Zamora, N. (2008). *El liderazgo en el clima organizacional y sus repercusiones en la creación de valor*.
- Zeta, A. (2020) Clima organizacional y liderazgo de servicio como antecedente de la satisfacción laboral en una institución educativa rural. *Conrado* vol.16 no.76 Cienfuegos sept.-oct.2020 Epub 02-Oct-2020

ANEXOS

Anexo 1.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES					
VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
COMUNICACIÓN ASERTIVA	Conducta que propicia la paridad en las relaciones interpersonales, aceptando acciones que defiendan sus propias predilecciones, sin demostrar intranquilidad, demostrando una sincera expresión de sentimientos y defendiendo en la práctica el derecho de las personas respetando a los demás	Es la calificación de tipo ordinal que se da como resultado de la estandarización de las respuestas obtenidas de las dimensiones Autoasertividad y Heteroasertividad, la que se da con 35 ítems propuestas de respuesta tipo Likert "Nunca", "A veces", "A menudo", "Siempre"	Autoasertividad	Libertad de expresión y pensamiento	ORDINAL
				Pensar de manera propia y diferente	
				Aceptar o rechazar críticas o quejas	
			Heteroasertividad	Respeto	
				Interlocución	
				Empatía	
CLIMA LABORAL	Son las experiencias vividas de los colaboradores del establecimiento de salud que interviene en la conducta de los trabajadores y que se vinculen con las dimensiones más importantes que se localizan en la institución. Es saber las condiciones en las cuales se desarrollará la labor asistencial y la apreciación que tienen los colaboradores de la institución.	Es la calificación de tipo ordinal que se da como resultado de la estandarización de las respuestas obtenidas de las dimensiones Relaciones interpersonales, Cohesión de grupo, Calidad de vida laboral y Motivación, la que se da con 45 ítems propuestos de respuesta tipo Likert "Nunca", "Casi nunca", "A veces", "Casi siempre", "Siempre".	Relaciones interpersonales	Compañerismo	ORDINAL
			Cohesión de grupo	Trabajo en equipo	
			Calidad de vida	Condiciones de trabajo	
			Motivación	Satisfacción por el trabajo	

Anexo 2.

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de asertividad

A continuación, leerás algunas afirmaciones sobre cómo piensan, sienten o actúan las personas.

Lee con atención y cuidado cada una de ellas.

En cada frase, señala con una equis (X), la casilla correspondiente a la columna que mejor represente tu forma de reaccionar en cada situación, de acuerdo con el siguiente código:

CN = Nunca o casi nunca

AV = A veces, en alguna ocasión

AM = A menudo, con cierta frecuencia

CS = Siempre o casi siempre

Por favor, CONTESTA A TODAS LAS FRASES. No emplees demasiado tiempo en pensar las respuestas. Ten en cuenta que no hay respuestas BUENAS ni MALAS. GRACIAS.

	DIMENSIÓN 1: AUTOASERTIVIDAD	CN	AV	AM	CS
1	Cuando alguien dice algo con lo que no estoy de acuerdo, me pone nervioso/a tener que exponer mi propia opinión				
2	Cuando estoy enfadado/a, me molesta que los demás se den cuenta				
3	Cuando hago algo que creo que no gusta a otros, siento miedo o vergüenza de lo que puedan pensar de mí				

4	Me disgusta que los demás me vean, cuando estoy nervioso/a				
5	Cuando me equivoco, me cuesta reconocerlo ante los demás				
6	Si se me olvida algo, me enfado conmigo mismo/a				
7	Me enfado, si no consigo hacer las cosas perfectamente				

8	Me siento mal cuando tengo que cambiar de opinión				
9	Me pongo nervioso/a o tenso/a cuando quiero hacer un elogio a alguien				
10	Cuando me preguntan algo que ignoro, procuro justificarme por no saberlo				
11	Cuando estoy triste, me disgusta que los demás se den cuenta				
12	Me siento mal conmigo mismo/a, si no entiendo algo que me están explicando				
13	Me cuesta trabajo aceptar las críticas que me hacen, aunque comprenda que son justas				
14	Cuando me critican sin razón, me enfada o me pongo nervioso/a tener que defenderme				
15	Cuando creo haber cometido un error, busco excusas que me justifiquen				
16	Cuando compruebo que no sé algo, me siento mal conmigo mismo/a				
17	Me cuesta hacer preguntas personales				
18	Me cuesta pedir favores				
19	Me cuesta decir que NO, cuando me piden que haga algo que yo no quiero hacer				
20	Cuando me hacen algún elogio, me pongo nervioso/a y no sé qué hacer o decir				
	DIMENSIÓN 2: HETEROASERTIVIDAD	CN	AV	AM	CS
21	Me molesta que no me entiendan, cuando explico algo				
22	Me irrita mucho que me lleven la contraria				
23	Me molesta que los demás no comprendan mis razones o mis sentimientos				

24	Me enfado, cuando veo que alguien cambia de opinión con el paso del tiempo				
25	Me molesta que me pidan ciertas cosas, aunque lo hagan de buenas maneras				
26	Me molesta que me hagan preguntas personales				
27	Me desagrada comprobar que las personas no se esfuerzen en hacer las cosas de la mejor manera posible				
28	Me enfado, cuando compruebo la ignorancia de algunas personas				
29	Me siento o me sentiría mal, si compruebo que una persona que aprecio toma una decisión que yo considero equivocada				
30	Me enfado, si veo a alguien comportándose de un modo que no me gusta				
31	Me disgusta que me critiquen				
32	Siento malestar hacia la persona que me niega algo razonable, que le pido de buenas maneras				
33	Me altera, ver a personas que no controlan sus sentimientos: lloran, gritan, se muestran excesivamente contentas				
34	Me desagrada que no se dé a las cosas la importancia que tienen				
35	Me molesta que alguien no acepte una crítica justa				

Anexo 3

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de clima laboral

A continuación encontrará algunas el ambiente laboral donde trabajas. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1: Nunca

2: Casi nunca

3: A veces

4: Casi siempre

5: Siempre

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

	Dimensión 1: Relaciones interpersonales	1	2	3	4	5
1	Cuento con el apoyo de mis compañeros(as) para emprender nuevos proyectos académicos en mi institución					
2	Recibo el apoyo necesario de mi director/a cuando lo requiero					
3	En la institución, las relaciones entre los compañeros(as) se dan de manera cordial y respetuosa					
4	Tengo excelentes relaciones con los compañeros(as) de mi institución					
5	Tengo excelentes relaciones con los compañeros(as) de mi institución					
6	Existe buena comunicación entre el personal docente de la institución					
7	Considero que tengo buena comunicación con mi director/a.					
8	De manera general, percibo que la comunicación entre los integrantes de mi institución es efectiva (independientemente del tipo de contratación).					

9	Recibo información con regularidad (impresa y/o electrónica) que me permite conocer los acontecimientos relevantes de mi institución					
10	Siempre puedo comunicar lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con el resto de la organización					

11	La información relevante de mi institución fluye					
12	Percibo que la información se concentra solamente en algunos(as) integrantes de mi institución					
13	Considero que en mi institución existen problemas de comunicación entre el personal.					
	Dimensión 2: Cohesión de grupo	1	2	3	4	5
14	La integración entre los compañeros(as) para el trabajo es positiva.					
15	En esta institución, los resultados son el fruto del trabajo de pocos integrantes.					
16	El liderazgo que prevalece en la institución contribuye al trabajo en equipo.					
17	En la institución se propicia el trabajo en equipo.					
18	En las reuniones de trabajo siento la confianza de expresar desacuerdos abiertamente.					
19	Me siento cómodo trabajando en equipo.					
20	El trabajo en mi institución está bien organizado.					
21	El trabajo me hace sentir útil y altamente productivo					
22	Me siento comprometido a alcanzar mis objetivos laborales					
	Dimensión 3: Calidad de vida laboral	1	2	3	4	5
23	Con frecuencia me siento estresado(a) por las actividades que realizo					
24	Las actividades que desempeño afectan la estabilidad con mi familia.					
25	Realizo actividad física fuera de mi horario laboral.					
26	Cuento con los materiales y equipo necesarios para llevar a cabo mi trabajo.					

27	He recibido apoyo administrativo (recursos, materiales, entre otros) para la realización de las actividades que lo han requerido					
28	Considero que mi lugar de trabajo es agradable.					
29	El espacio donde realizo mis actividades me permite concentrarme.					
30	Mi espacio de trabajo (aula) tiene la iluminación necesaria.					
31	La ventilación de mi espacio de trabajo es la adecuada.					
32	El mobiliario con el que dispongo para trabajar es cómodo.					
33	Los ambientes están equipadas con lo necesario para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje.					
	Dimensión 4: Motivación	1	2	3	4	5
34	Me siento orgulloso(a) de pertenecer a esta institución educativa.					
35	Considero que mis colegas tienen identidad con la institución					
36	Me siento partícipe de los éxitos de mi institución.					
37	Me preocupa el prestigio de mi institución.					
38	Estoy de acuerdo con los valores y los principios que promueve esta institución					
39	Esta institución es un buen lugar para laborar como docente.					
40	Con frecuencia dedica horas extras de trabajo a las actividades que lo requieren.					
41	En este trabajo me siento realizado profesionalmente.					
42	Me gusta el trabajo que realizo en el aula					
43	Si se me presentara la oportunidad de cambiar de institución educativa para desarrollar las mismas actividades que realizo actualmente, lo aceptaría de inmediato.					
44	El salario que percibo lo considero adecuado en función de mis responsabilidades.					
45	Estoy satisfecho con la estabilidad laboral que me proporciona este trabajo.					

Anexo 4: Validez del instrumento de recolección de datos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN A BERTIVA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONE 1 / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Auto asertividad									
1		Cuando alguien dice algo con lo que no estoy de acuerdo, me pone nervioso/a tener que exponer mi propia opinión	X		X		X		
2		Cuando estoy enfadado/a, me molesta que los demás se den cuenta	X		X		X		
3		Cuando hago algo que creo que no gusta a otros, siento miedo o vergüenza de lo que puedan pensar de mí	X		X		X		
4		Me disgusta que los demás me vean, cuando estoy nervioso/a	X		X		X		
5		Cuando me equivoco, me cuesta reconocerlo ante los demás	X		X		X		
6		Si se me olvida algo, me enfado conmigo mismo/a	X		X		X		
7		Me enfado, si no consigo hacer las cosas perfectamente	X		X		X		
8		Me siento mal cuando tengo que cambiar de opinión	X		X		X		
9		Me pongo nervioso/a o tenso/a cuando quiero hacer un elogio a alguien	X		X		X		
10		Cuando me preguntan algo que ignoro, procuro justificarme por no saberlo	X		X		X		
11		Cuando estoy triste, me disgusta que los demás se den cuenta	X		X		X		
12		Me siento mal conmigo mismo/a, si no entiendo algo que me están explicando	X		X		X		
13		Me cuesta trabajo aceptar las críticas que me hacen, aunque comprenda que son justas	X		X		X		
14		Cuando me critican sin razón, me enfado o me pongo nervioso/a tener que defendarme	X		X		X		
15		Cuando creo haber cometido un error, busco excusas que me justifiquen	X		X		X		
16		Cuando cometo un error, me siento mal conmigo mismo/a	X		X		X		
17		Me cuesta hacer preguntas personales	X		X		X		
18		Me cuesta pedir favores	X		X		X		
19		Me cuesta decir que NO, cuando me piden que haga algo que yo no quiero hacer	X		X		X		
20		Cuando me hacen algún elogio, me pongo nervioso/a y no sé qué hacer o decir	X		X		X		
DIMENSION 2: Hetero asertividad			Si	No	Si	No	Si	No	Si

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONE 1 / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
21		Me molesta que no me entiendan, cuando explico algo	X		X		X		
22		Me irrita mucho que me lleven la contraria	X		X		X		
23		Me molesta que los demás no comprendan mis razones o mis sentimientos	X		X		X		
24		Me enfado, cuando veo que alguien cambia de opinión con el paso del tiempo	X		X		X		
25		Me molesta que me pidan ciertas cosas, aunque lo hagan de buenas maneras	X		X		X		
26		Me molesta que me hagan preguntas personales	X		X		X		
27		Me disgusta comprobar que las personas no se esfuerzan en hacer las cosas de la mejor manera posible	X		X		X		
28		Me enfado, cuando cometo la ignorancia de algunas personas	X		X		X		
29		Me siento o me sentiría mal, si comprobo que una persona que acabo de tomar una decisión que yo considero equivocada	X		X		X		
30		Me enfado, si veo a alguien comportándose de un modo que no me gusta	X		X		X		
31		Me disgusta que me critiquen	X		X		X		
32		Siento malestar hacia la persona que me niega algo razonable, que le pido de buenas maneras	X		X		X		
33		Me altera, ver a personas que no controlan sus sentimientos: lloran, gritan, se muestran excesivamente contentas	X		X		X		
34		Me disgusta que no se dé a las cosas la importancia que tienen	X		X		X		
35		Me molesta que alguien no acepte una crítica justa	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONE 1 / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Relaciones Interpersonales									
1		Cuento con el apoyo de mis compañeros(as) para emprender nuevos proyectos académicos en mi institución	X		X		X		
2		Recibo el apoyo necesario de mi directoria cuando lo requiero	X		X		X		
3		En la institución, las relaciones entre	X		X		X		
4		compañeros(as) se dan de manera cordial y respetuosa	X		X		X		
5		Tengo excelentes relaciones con los	X		X		X		

6		compañeros(as) de mi institución educativa	X		X		X		
7		Tengo excelentes relaciones con los compañeros(as) de mi institución educativa	X		X		X		
8		Existe buena comunicación entre el personal docente de la institución	X		X		X		
9		Considero que tengo buena comunicación con mi directoria	X		X		X		
10		De manera general, percibo que la comunicación entre los integrantes de mi institución es efectiva (independientemente del tipo de contratación)	X		X		X		
11		Siempre puedo comunicar lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con el resto de la organización	X		X		X		
12		La información relevante de mi institución educativa fluye lentamente	X		X		X		
13		Percibo que la información se concentra solamente algunos(as) integrantes de mi institución educativa	X		X		X		
DIMENSION 2: Cohesión de grupo			Si	No	Si	No	Si	No	Si
14		La integración entre los compañeros(as) para el trabajo es positiva	X		X		X		
15		En esta institución, los resultados son el fruto del trabajo de pocos integrantes	X		X		X		
16		El liderazgo que prevalece en la institución contribuye al trabajo en equipo	X		X		X		
17		En la institución se propicia el trabajo en equipo	X		X		X		
18		En las reuniones de trabajo siento la confianza de expresar desacuerdos abiertamente	X		X		X		
19		Me siento cómodo trabajando en equipo	X		X		X		
20		El trabajo en mi institución está bien organizado	X		X		X		
21		El trabajo me hace sentir útil y altamente productivo	X		X		X		
22		Me siento comprometido a alcanzar mis objetivos laborales	X		X		X		
DIMENSION 3: Calidad de vida laboral			Si	No	Si	No	Si	No	Si
23		Con frecuencia me siento estresado(a) por las actividades que realizo	X		X		X		
24		Las actividades que desempeño afectan la estabilidad con mi familia	X		X		X		
25		Realizo actividad física fuera de mi horario laboral	X		X		X		
26		Cuento con los materiales y equipo necesarios para llevar a cabo mi trabajo	X		X		X		

27		Me recibido apoyo administrativo (recursos, materiales, entre otros) para la realización de las actividades que lo han requerido	X		X		X		
28		Considero que mi lugar de trabajo es agradable	X		X		X		
29		El espacio donde realizo mis actividades me permite concentrarme	X		X		X		
30		El espacio de trabajo (aula) tiene la iluminación necesaria	X		X		X		
31		La ventilación de mi ambiente es la adecuada	X		X		X		
32		El mobiliario con el que dispongo para trabajar es cómodo	X		X		X		
33		Los servicios están equipados con lo necesario para el desarrollo del proceso de atención	X		X		X		
DIMENSION 3: Calidad de vida laboral			Si	No	Si	No	Si	No	Si
34		Me siento orgulloso(a) de pertenecer a esta institución	X		X		X		
35		Considero que mis colegas tienen identidad con la institución	X		X		X		
36		Me siento participe de los éxitos de mi institución	X		X		X		
37		Me preocupa el prestigio de mi institución	X		X		X		
38		Estoy de acuerdo con los valores y los principios que promueve esta institución	X		X		X		
39		Esta institución es un buen lugar para laborar como docente	X		X		X		
40		Con frecuencia dedica horas extras de trabajo a las actividades que lo requieren	X		X		X		
41		En este trabajo me siento realizado profesionalmente	X		X		X		
42		Me gusta el trabajo que realizo en el hospital	X		X		X		
43		Si se me presentara la oportunidad de cambiar de hospital para desarrollar las mismas actividades que realizo actualmente, lo aceptaría de inmediato	X		X		X		
44		El salario que percibo lo considero adecuado en función de mis responsabilidades	X		X		X		
45		Estoy satisfecho con la estabilidad laboral que me proporciona este trabajo	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: La comunicación asertiva y el clima laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel, 2021

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Carlos Germán Castagnola Sánchez.**
DNI: **06276084**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 13 de Enero del 2021



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: La comunicación asertiva y el clima laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel, 2021
Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X]
No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador Dr. : Alejandro Ramírez Ríos
DNI:07191553

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 13 de enero del 2021



.....
Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: La comunicación asertiva y el clima laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel, 2021
Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []
No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador Dra. Saby Mauricio Alza
DNI: 10138949

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 13 de Enero del 2021





RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 2129 - 2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

Lima, 14 de julio de 2021

VISTO:

El proyecto de investigación doctoral denominado: **La comunicación asertiva y el clima laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel, 2021**, presentado por el (la) **Mgtr. Requena Cornejo Richar Abraham** con código de matrícula N° **6000154890**, estudiante del Programa de **DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Reglamento de Estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, señala que el estudiante deberá presentar un proyecto de investigación para su aprobación y posteriormente la sustentación con la finalidad de su graduación;

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable del asesor (a) el Dr.(a). **Alejandro Ramirez Rios**

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable de la Comisión de Tesis de Grado de Doctor conformada por: **Dr. Noel Alcas Zapata, Dr. Alejandro Menacho Rivera** y la **Dra. Yolanda Soria Perez**;

Que, es política de la Universidad velar por el adecuado manejo administrativo de los documentos para cumplir las políticas internas de gestión;

Que, la Jefatura de la Oficina de Investigación, en uso de sus facultades y atribuciones;

RESUELVE:

Art. 1°.- APROBAR, el Proyecto de Investigación Doctoral denominado: **La comunicación asertiva y el clima laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel, 2021**, presentado por el (la) **Mgtr. Requena Cornejo Richar Abraham** con código de matrícula N° **6000154890**.

Art. 2°.- PRECISAR, que el (la) autor (a) del proyecto doctoral tiene un plazo de veinticuatro meses desde la fecha de emitida la presente resolución para la ejecución y presentación del informe de tesis.



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 5

Calculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

N:Población = 1 200

Z: Nivel de confianza (95% = 0.95) = 1.96

P: Probabilidad favorable = 0.5

q = 1 – p: Probabilidad desfavorable = 0.5

e: Error muestral = 0.05

n: Tamaño de la muestra = ?

Por lo tanto al reemplazar: n = 291

Anexo 6

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del cuestionario, se realizó una prueba piloto a 15 trabajadores del hospital, los datos obtenidos fueron sometidos al análisis por medio del método de consistencia interna (Coeficiente alfa de Crombach).

Tabla 11

Coeficiente de Fiabilidad del cuestionario de comunicación asertiva

	Alfa de Crombach	Nro. de elementos
Cuestionario de asertividad	0.886	35

Como se aprecia en la tabla 13, el Coeficientes de fiabilidad fue de 0,886. Según Fernández y Baptista, 2010, señala que un coeficiente por arriba de 0,75 nos indica que el instrumento es confiable.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del cuestionario, se realizó una prueba piloto a 15 trabajadores del hospital, los datos obtenidos fueron sometidos al análisis por medio del método de consistencia interna (Coeficiente alfa de Crombach).

Tabla 12

Coeficiente de Fiabilidad del cuestionario de clima laboral

	Alfa de Crombach	Nro. de elementos
Cuestionario de clima laboral	0.797	45

Como se aprecia en la tabla 16, el Coeficientes de fiabilidad fue de 0,797. Según Fernández y Baptista, 2010, señala que un coeficiente por arriba de 0,75 nos indica que el instrumento es confiable