

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en  
los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en  
Administración y Negocios Internacionales

**Autor(es):**

Sheyla Twiggy Vela Ramírez  
Francisco Carlos Leoncio Orbegoso Leiva

**Asesor:**

Mtro. José Joel Cruz Tarrillo

Tarapoto, febrero de 2021

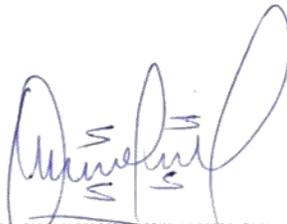
## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Yo, José Joel Cruz Tarrillo, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que, el presente informe de investigación titulado: *“Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital I Juanjuí – EsSalud 2020”*. Constituye la memoria que presentan los Bachilleres Francisco Carlos Leoncio Orbegoso Leiva y Sheyla Twiggy Vela Ramírez, para aspirar el título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, fue ejecutado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección. Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la Institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los días 30 del mes de noviembre del año 2020.



**Mtro. José Joel Cruz Tarrillo**  
ESPECIALISTA EN MARKETING E INVESTIGACION

Mtro. José Joel Cruz Tarrillo

Asesor

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Campus Universitario Milton Afonso, Distrito de Morales, Tarapoto, San Martín a los 23 días, del mes de febrero del año 2021, siendo las 3:00 p.m, se reunieron en el salón de grados y títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Mario Manuel Siles Nates, y los demás miembros siguientes Mtra. Kelita Guillen Lopez, secretario, Mtro. David Troya Palomino, Mtro. Amado Arce Cobeñas, vocales; y Mtro. Jose Joel Cruz Tarrillo, asesor; con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis titulada:

“Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020”

Presentada por el/los Bachiller/es:

Sheyla Twiggy Vela Ramírez / Francisco Carlos Leoncio Orbegoso Leiva

Conducente a obtención del Título Profesional de:

Lic. Administración Negocios Internacionales

El señor presidente inicio el acto académico, invitando al/los candidato/s hacer uso del tiempo requerido para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente del Jurado invitó a los miembros del mismo a realizar las preguntas y cuestionamientos correspondientes, los cuales fueron absueltos por el (los) candidato (s). En seguida, el jurado procedió a las deliberaciones respectivas, luego se registró en el acta el dictamen siguiente:

Bachiller: Sheyla Twiggy Vela Ramírez  
.....Aprobada.....por...Unanimidad

Con el mérito académico adicional de Muy Bueno (16)

Bachiller: Francisco Carlos Leoncio Orbegoso Leiva  
.....Aprobada.....por...Unanimidad

Con el mérito académico adicional de Muy Bueno (16)

El presidente del Jurado solicito al/los candidatos/s ponerse de pie. Luego el secretario realizo la lectura del acta con el resultado final del acto académico, procediéndose inmediatamente a registrar las firmas respectivas.

.....		.....
Presidente	Secretario	Asesor
.....		.....
Vocal		Vocal
.....		.....
Candidato		Candidato

Esta sustentación fue realizada de manera virtual u online sincrónica, conforme al Reglamento General de Grados y Títulos.

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación es dedicado a nosotros mismos, por la dedicación, empeño y esfuerzo que dimos durante nuestra formación en los 5 años de estudios, logrando a través de ello cumplir con uno de los objetivos deseados y anhelados en nuestras vidas.

### **Agradecimientos:**

En primer lugar, nuestro agradecimiento es a Dios, por concedernos la vida y darnos la oportunidad de lograr con uno de nuestros objetivos en la vida que es terminar nuestra carrera profesional en administración y negocios internacionales. En segundo lugar, a la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, por brindarnos los conocimientos necesarios para nuestra formación profesional y los valores impartidos durante estos años. En tercer lugar, Al director del Hospital I Juanjuí – EsSalud., Dr. Juan Carlos Medina Moncada por permitirnos a través de su autorización, facilitarnos con el desarrollo de la investigación., y, en cuarto lugar, no menos importante, a nuestro asesor Mtro. José Joel Cruz Tarrillo, quien nos apoyó con sus conocimientos y habilidades para poder cumplir con este gran objetivo que fue investigar lo que quisimos. Gracias también a todos los colaboradores del Hospital I Juanjuí, porque sin ese apoyo incondicional no habría sido posible ejecutar nuestro trabajo.

## Índice de contenido

Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenido .....	vi
Índice de Tablas y Fotos .....	x
Índice de Anexos .....	xi
Resumen .....	xii
Abstract .....	xiii
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. Descripción de la situación problemática .....	14
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1. Problema general .....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Justificación y viabilidad de la investigación.....	17
1.3.1. Relevancia social.....	17
1.3.2. Relevancia teórica.....	18
1.3.3. Relevancia metodológica .....	18
1.3.4. Relevancia práctica .....	19
1.3.5. Viabilidad del estudio .....	19
1.4. Presuposición filosófica.....	19
1.4. Cosmovisión bíblica – filosófica.....	19

1.5. Objetivos de la investigación.....	23
1.5.1. Objetivo general.....	23
1.5.2. Objetivos específicos.....	23
CAPÍTULO II.....	24
MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Antecedentes de la investigación.....	24
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	24
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	27
2.1.3. Antecedentes locales.....	29
2.2. Bases teóricas.....	31
2.2.1. Variable independiente: Comunicación asertiva.....	31
2.2.1.1. Concepto de comunicación asertiva.....	31
2.2.1.2. Importancia de la comunicación asertiva en las personas.....	34
2.2.1.3. Características de la comunicación asertiva.....	34
2.2.1.4. Dimensiones de la comunicación asertiva.....	35
2.2.2. Variable dependiente: Desempeño laboral.....	37
2.2.2.1. Concepto de desempeño laboral.....	37
2.2.2.2. Características del desempeño laboral.....	39
2.2.2.3. Factores que influyen en el desempeño laboral.....	40
2.2.2.4. Dimensiones del desempeño laboral.....	40
2.2.2.5. Evaluación del desempeño laboral.....	47
2.2.2.6. Fases de la evaluación del desempeño.....	48
2.2.2.7. Funciones de la evaluación del desempeño.....	49
2.2.2.8. Ventajas de la evaluación del desempeño laboral.....	50
2.2.2.9. Importancia de la evaluación del desempeño.....	51

2.3. Marco conceptual.....	52
2.3.1. Comunicación asertiva.....	52
2.3.2. Desempeño laboral.....	52
CAPÍTULO III.....	54
MATERIALES Y MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.1. Tipos de investigación.....	54
3.2. Diseño de investigación.....	54
3.3. Población y muestra.....	55
3.3.1. Población.....	55
3.3.2. Muestra.....	56
3.4. Hipótesis.....	57
3.4.1. Hipótesis general.....	57
3.4.2. Hipótesis específicos.....	57
3.4.3. Identificación de variables.....	57
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	58
3.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.....	59
3.7. Plan de tratamientos de datos.....	60
3.8. Confiabilidad y validez de los instrumentos.....	60
3.8.1. Confiabilidad de los instrumentos.....	60
3.8.2. Validación de los instrumentos.....	60
CAPÍTULO IV.....	61
RESULTADOS Y DISCUSIONES.....	61
4.1. Resultados.....	61
4.2. Contrastación de hipótesis.....	67
4.2.1. Hipótesis general.....	67

4.2.2. Hipótesis específicos.....	68
4.3. Discusión.....	75
CAPÍTULO V.....	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	78
5.1. Conclusiones .....	78
5.2. Recomendaciones.....	79
REFERENCIAS .....	80

## Índice de Tablas y Fotos

Tabla 1. Relación de colaboradores según profesión del hospital Juanjuí EsSalud.....	55
Tabla 2. Descripción de datos sociodemográficos.....	61
Tabla 3. Escala de la encuesta Comunicación asertiva y desempeño laboral.....	59
Tabla 4. Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra.....	63
Tabla 5. Confiabilidad de las variables Comunicación asertiva y Desempeño laboral.....	64
Tabla 6. Validez según Juicio de expertos.....	60
Tabla 7. Análisis descriptivo de la variable Comunicación asertiva.....	64
Tabla 8. Análisis descriptivo de Desempeño laboral.....	66
Tabla 9. Correlación de la variable entre comunicación asertiva y desempeño laboral.....	67
Tabla 10. Correlación entre la variable comunicación asertiva y orientación de resultados ...	69
Tabla 11. Correlación entre la variable comunicación asertiva y la calidad.....	70
Tabla 12. Correlación entre comunicación asertiva y relaciones interpersonales.....	71
Tabla 13. Correlación entre comunicación asertiva y la iniciativa.....	72
Tabla 14. Correlación entre comunicación asertiva y trabajo en equipo.....	73
Foto 1. Foto junto al director del HIJ- EsSalud, previa a nuestra encuesta.....	105
Foto 2. Foto encuestando a los trabajadores del HIJ-EsSalud .....	105
Foto 3. Foto encuestando a los trabajadores del HIJ-EsSalud .....	106
Foto 4. Foto encuestando a los trabajadores del HIJ-EsSalud .....	106

## Índice de Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	88
Anexo 2. Matriz del instrumento.....	89
Anexo 3. Instrumentos.....	90
Anexo 4. Validación de instrumentos (Juicio de expertos) .....	94
Anexo 5. Carta de autorización por parte de la empresa.....	103
Anexo 6. Operacionalización de variables.....	104

## Resumen

La reciente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, 2020. El alcance del estudio es cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 70 colaboradores tanto del área administrativa y asistencial. Para la obtención de la información se manejaron dos instrumentos para medir tanto la variable independiente que es comunicación asertiva y la variable dependiente que es el desempeño laboral, utilizando la escala de Likert. En el análisis correlacional entre ambas variables, se aplicó el coeficiente de Pearson, el cual indicó una relación positiva alta entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral, concluyendo que: a mayor nivel de comunicación asertiva, los desempeños laborales de los colaboradores aumentarán en una relación directa. Respecto a las dimensiones del desempeño laboral con la comunicación asertiva, presentan una correlación moderada, excepto con la dimensión de calidad en la cual la correlación es baja (0,369\*\*).

**Palabras claves:** Comunicación asertiva, desempeño laboral.

## Abstract

The main objective of the recent research is to determine the relationship between assertive communication and job performance in the collaborators of Hospital I Juanjuí EsSalud, 2020. The scope of the study is quantitative, correlational, non-experimental design, cross-sectional. The population was made up of 70 collaborators from both the administrative and healthcare areas. To obtain the information, two instruments were used to measure both the independent variable that is assertive communication and the dependent variable that is job performance, using the Likert scale. In the correlational analysis between both variables, the Pearson coefficient was applied, which indicated a high positive relationship between assertive communication and job performance, concluding that: at a higher level of assertive communication, the job performance of employees will increase by one Direct relation. Regarding the dimensions of job performance with assertive communication, they present a moderate correlation, except with the quality dimension in which the correlation is low (0.369 \*\*).

**Keywords:** Assertive communication, work performance.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la situación problemática

García (2015) realizó un estudio en España con la finalidad de diferenciar los beneficios de la comunicación asertiva en la práctica del profesional de enfermería. El método utilizado fue el descriptivo retrospectivo, se revisó literatura científica en las bases de datos Scielo, Elsevier, Cochrane, Cuiden y Google Académico con los descriptores: comunicación, enfermería, asertividad. Se concluyó que ser un trabajador asertivo permite ser responsables de nosotros mismos y de nuestras acciones, sin calificar ni inculpar a otras personas, facilitando que asumamos de forma constructiva nuestros errores para hallar una alternativa mutuamente satisfactoria frente a un conflicto.

Esto permite lograr beneficios tanto en el área personal, mejorando la autoestima, la seguridad personal, la autoimagen y el auto concepto, como en el área laboral, disminuyendo la cantidad de situaciones estresantes aumentando la eficacia, calidad y competencia de los cuidados y servicios que se brindan, desarrollando mejores canales de comunicación y promoviendo un mejor aprovechamiento del tiempo que trasciende en un clima organizacional adecuado.

La OMS (2005) identifica y acepta que la comunicación es un componente principal para optimizar la salud pública e individual, porque transmite información y busca influenciar en las decisiones personales y comunitarias para conducir a la población a la mejoría en su salud. Además, permite a individuos, familias y comunidades a realizarse un mayor control en su salud. Así mismo, indica que la comunicación asertiva en salud es un elemento fundamental porque fomenta en la ciudadanía, capacidades para decidir en los asuntos que afectan en su salud.

Además, en España son innumerables los beneficios de la comunicación asertiva, y que a su vez, son de fundamental importancia para el desempeño del personal hospitalario.

En el ámbito hospitalario tanto la comunicación asertiva y el desempeño laboral establecen factores relevantes para el logro de resultados, obteniendo de esta manera una mejor atención al paciente y el logro de metas establecidas por cada organización.

La comunicación asertiva y el desempeño laboral son fundamentales, para la valoración de la misma, porque permiten, identificar cómo los colaboradores, se llevan, dentro del rol interdependiente, de este modo se pueden reconocer factores negativos que interfieren en la calidad de la atención y en el cumplimiento de las metas de la organización (García, 2015).

Lapeña (2014) menciona que, en la prestación de servicios de salud, la comunicación asertiva y el desempeño laboral demuestran tener una relación significativa en el entorno de la práctica diaria entre el personal de enfermería. Por otro lado, causan mayor eficiencia en la atención, mejor comprensión del rol de enfermería, disminución en los tiempos de estancia del paciente, baja morbimortalidad, rebaja de costos y mejor calidad en la atención y el cuidado.

El hospital I Juanjuí – EsSalud, que pertenece a la red asistencial de Tarapoto, queda en el departamento de San Martín, provincia de Mariscal Cáceres, distrito de Juanjuí a tan solo dos horas de la ciudad de Tarapoto. Fue considerado en años anteriores al 2015, como uno de las mejores instituciones de EsSalud a nivel nacional, en el cumplimiento y logro de metas. Siendo reconocidos y premiados durante muchos años. En los últimos cuatro años, se ha podido evidenciar, según datos de la evaluación de indicadores, (análisis estadístico) que se realizan trimestral, semestral y anual, que no se han estado cumpliendo con las metas trazadas lo cual es de suma preocupación, para la dirección y el equipo de gestión, existiendo un bajo desempeño laboral, ¿será tal vez que se están dejando de hacer las cosas de la institución por

cumplir con otras actividades que nada tiene que ver con la institución?, o ¿ tal vez se generó un estrés laboral, conflicto laboral y/o conflicto familiar que llevan al trabajo los colaboradores?, o ¿falta liderazgo?, o ¿ solo la dirección y el equipo de gestión se dedican a pedir y exigir que se cumplan con las metas, sin haber buscado la raíz del problema para poder empezar a dar soluciones?. Puede ser también que la dirección junto a su equipo de gestión o viceversa no se están comunicando de manera asertiva con los colaboradores para que así puedan organizarse mejor y puedan trabajar como un equipo y logren ir mejorando y cumpliendo con las metas que son asignados por dicha organización. Frente a todo ello la dirección y el equipo de gestión ha estado desarrollando una serie de talleres, tales como estrés laboral, motivación, liderazgo, autoestima, etc., con la finalidad de mejorar el desempeño laboral, obteniendo pobres resultados.

Al analizar todo lo anterior, decidimos que uno de los factores importantes en el bajo desempeño, estaría centrado en el proceso de la comunicación, que es parte fundamental en la interrelación humana, para intercambiar entre dos o más personas mensajes mediante un lenguaje u otra forma de expresión. Además la comunicación, en una organización, es clave para mantenerse en contacto con los colaboradores ya que permite brindar un servicio de excelencia, manteniendo un ambiente organizacional adecuado y de confianza, motivo por el cual debe ser directa, clara, precisa y honesta (Navas, 1998).

El panorama descrito motiva la realización de la presente investigación para lo cual se formula la siguiente pregunta.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Cuál es la relación que existe entre comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre comunicación asertiva y la orientación de resultados en los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre comunicación asertiva y la calidad en los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre comunicación asertiva y la iniciativa en los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, 2020?

## **1.3. Justificación y viabilidad de la investigación**

### **1.3.1. Relevancia social**

La presencia de una comunicación asertiva en el Perú, ayuda en las relaciones interpersonales de colaboradores, evitando de esta manera, los conflictos laborales que hacen necesario establecer acciones formativas que provean a los profesionales actitudes y habilidades de comunicación interpersonal y social para promover buenas relaciones en las unidades hospitalarias, es por eso que las personas que trabajan en una organización desarrollan autoconfianza, porque cuanto más confiados los empleados en la organización, mejor es la comunicación que se genera en la organización, por lo que el desarrollo de logros y metas es más importante de buena y alta calidad (Sabogal, 2012, Elizondo, 1990).

Por otro lado, las constantes expresiones del bajo desempeño laboral de parte del personal de salud, demuestran que se necesita de un plan para lograr alcanzar con las metas establecidas por la institución.

Al ser un tema poco estudiado, los resultados permitirán que, la sociedad, pueda ver a trabajadores del sector salud, como un ser con necesidades propias dentro del ámbito profesional y considerarlo, como una persona que debe desarrollarse y alcanzar la plenitud en cada aspecto de su vida.

Este estudio nos permitirá el gran anhelo de poder argüir, la comunicación asertiva y el desempeño laboral y determinar su importancia en las organizaciones, así como el impacto que puede estar ocasionando en los recursos o talentos humanos. Permitiendo que, el principal beneficiario, al adquirir los resultados del presente estudio, sea el establecimiento hospitalario, es decir que la organización pueda darse cuenta, la relación de causa efecto entre los fenómenos en estudio y como estos constructos a su vez son originadores de un impacto ya sea negativo o positivo respectivamente.

### **1.3.2. Relevancia teórica**

Este estudio busca brindar conocimientos que sean actualizados y especializados sobre la comunicación asertiva que tienen los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, asimismo, sobre las iniciativas, prácticas y políticas que la institución debe brindar para mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores. De igual manera permitirá a la institución y a las jefaturas del hospital I Juanjuí conocer la percepción de sus trabajadores en relación a su vida laboral e identificar en qué dimensiones se ve más afectada su desempeño laboral. También servirá de antecedente para ser usado y replicado en futuras investigaciones.

### **1.3.3. Relevancia metodológica**

Pretende abordar nuevas definiciones en función a los conceptos ya existentes y la relación entre las variables de estudio, permitiendo un abordaje más contundente y claro. Asimismo, los instrumentos tomados servirán de aporte al equipo de gestión, departamentos médicos, de enfermería y a los demás profesionales de los diferentes hospitales para su

próxima aplicación. De igual manera, los datos obtenidos de los cuestionarios servirán como base estadística en la realización de mejoras en el ambiente de trabajo

#### **1.3.4. Relevancia práctica**

Permitirá a los colaboradores del sector salud solicitar mejoras en las iniciativas, prácticas y políticas de su institución e implementar estrategias que le permitan mejorar su desempeño laboral y comunicación asertiva. Al lograr esta conciliación ellos obtendrán una satisfacción integral que se verá reflejada en su calidad de vida. Cabe mencionar que las políticas de conciliación son brindadas por la empresa para que el profesional las utilice y crea estrategias a su favor.

#### **1.3.5. Viabilidad del estudio**

El estudio contó con recursos materiales a disposición de los investigadores que garantizaron la viabilidad de la investigación. Se dispuso de recursos financieros que cubrieron el presupuesto planificado para el desarrollo del trabajo. Se contó con la aprobación del director del hospital I Juanjuí EsSalud y sus colaboradores para ser partícipe del estudio. Por lo que podemos mencionar que ha sido viable la investigación.

### **1.4. Presuposición filosófica**

#### **1.4. Cosmovisión bíblica – filosófica**

La presente investigación, cumple con la cosmovisión bíblica filosófica que tiene como fundamentos la Universidad Peruana Unión; en tal sentido, las variables de este estudio están fundamentadas en la información de los principios bíblicos filosóficos.

Al igual que la palabra “comunicación” el término asertivo, proviene del vocablo “aserto”, que a decir del diccionario Larousse, proviene del vocablo latín: asertus cuyo significado está relacionado con la afirmación de la certeza de una cosa; basados en lo que acabamos de

explicar, y llevando el mencionado término al ámbito de la comunicación, podemos decir que una persona asertiva es quien expresa sus ideas con certeza, y se comunica con certeza.

Ministerio de enseñanza de crecimiento espiritual (2014). La ASERTIVIDAD es una estrategia o técnica de comunicación que te permite establecer una relación social con tus pares y expresar ideas o ideas desde el SER y el ALMA de forma clara, concisa, equilibrada, sin agredir a otros y defendiendo los derechos propios. En la sociedad actual existen algunas conductas de comunicación No espontáneas (agresivas o pasivas), ya sea desde la perspectiva del cuerpo o del lenguaje, estas conductas responden al entorno social del mundo. Pero para aquellos que reconocemos y aceptamos a Jesucristo como Salvador, debemos de tomar acciones diarias para desarrollar y mantener una forma intermitente de comunicación humana, porque nuestro Creador confirma en sus palabras que, aunque vivimos en este mundo, sus hijos no son del mundo. En este mundo (Juan 17:16), si estamos en cristo, somos criaturas recién creadas (2ºCor 5:17), entonces en el mundo cristiano, podemos desarrollar una forma de comunicación asertiva, tomando las siguientes características:

**-Actuar y hablar de acuerdo con hechos específicos.** - En sus palabras, Dios nos aconseja que hablemos sobre la base de los hechos y evitemos la blasfemia y el habla falsa (2Tim 2: 14 - 16).

**-Toma decisiones según tus propios deseos**

Obedecer el mandamiento de amar a nuestro prójimo como a nosotros mismos (Juan 13:34,35), y dejarnos guiar por la voluntad del padre, hijo y el Espíritu Santo, en nuestras acciones es hermoso, y perfecto para sus hijos. En sus palabras, Dios dijo que... la boca expresa lo que hay en el corazón (Mateo 12:34), nos amonesto a imitarlo para siempre, “Por tanto, debemos imitar a Dios como hijos amados que imitan a su padre” (Efesios 5:1).

### **-Seguro, gentil y considerado**

Para activar esta cualidad, solo necesitamos vivir y actuar imitando a Cristo, y el consejo de Dios a través del apóstol Pablo es una cristalización natural del comportamiento. “Porque somos miembros unos de otros. No dejes que de tu boca salga ninguna palabra corrompida a menos que sea buena para la edificación necesaria” (Efesios 4:25y29)

### **-Deseando guiar, deja que te guíen**

Efesios 4:15,16 nos dice...sino que, siguiendo la verdad en amor, crezcamos en todo en aquel que es la cabeza, esto es, Cristo, de quien todo el cuerpo, bien concertado y unido entre sí por todas las coyunturas que se ayudan mutuamente, según la actividad propia de cada miembro... Cuando llegemos a eso, en todo momento seguiremos la verdad con amor, diremos la verdad, aplicaremos la verdad en nuestro trato con los demás y en nuestra vida diaria, y cada vez seremos más semejante a Cristo, quien es la cabeza de ese cuerpo...y cada una, según el don recibido, ayuda a los demás para que todo el cuerpo entero sea saludable, crezca y se llene de amor,

### **-Dispuesto a usar sus habilidades personales y dispuesto a servir**

Este es un acto de ciencia y sabiduría, para hacer que el evangelio de Dios traiga gozo a todas las personas y naciones, sabiendo que somos una sola persona en el cuerpo de Cristo, pero que todos tenemos talentos y habilidades. (1Corintios 12:7-12)

Todos los trabajadores del sector salud son aquellas personas que están capacitados para brindar el servicio de atención a los pacientes, ayudan a resolver problemas dadas en las diferentes áreas de las ciencias de la salud. Se involucran en la atención primaria y la atención con especialistas.

Para convertirnos en una organización evangélica y cumplir con la gran misión de difundir y predicar el evangelio de Dios a todas las criaturas del mundo, debemos convertirnos en una

iglesia donde todos los miembros del “Cuerpo de Cristo”, hablen y actúen como un medio de afirmación, que se convertirá en la iglesia de Cristo. Imitadores, guían nuestras vidas a través de las enseñanzas de la palabra de Dios, “LA BIBLIA”, que es el libro principal de afirmación espiritual.

La Santa Biblia elabora, de forma transversal, un concepto categórico sobre las condiciones que deben primar para un buen desempeño laboral. En el Antiguo Testamento se distingue la buena organización –planeamiento y ejecución– de José identificada con marcados desempeños en sus colaboradores a la hora de cumplir el gran cometido de salvaguardar y distribuir el alimento en Egipto, llegado a beneficiar incluso a las naciones vecinas.

Reina Valera (1960).” ... José tenía treinta años cuando entró al servicio del faraón. Cuando salió de la presencia del faraón, comenzó a recorrer todo Egipto. Tal como lo había predicho, la tierra produjo durante siete años en forma abundante, a manos llenas. Durante aquellos años José compró para el gobierno una porción de todas las cosechas obtenidas a través de Egipto y la almacenó en las ciudades cercanas. Después de siete años de cosechas abundantes los graneros estaban llenos hasta desbordarse y la abundancia era tanta, que nadie podía decir con aproximación, cuánto había”. (Génesis 41:46-49). Así mismo, después del exilio judío en Babilonia y Persia, el pueblo israelita se propuso reconstruir las murallas de la ciudad capital de su nación: Jerusalén. En este trabajo titánico, fue Nehemías quien mostró un liderazgo íntegro, comprometido y sabio: (Nehemías 5:15, La Biblia de las Américas). Todo ello generó el clima de trabajo adecuado para desempeñar la labor física, política y militar que entrañaba la reconstrucción de las murallas. En síntesis, siempre los grandes hombres de Dios intervinieron actuando a favor del buen relacionamiento entre las autoridades (gobernantes, reyes, jueces) y la nación; a fin de lograr los objetivos nacionales, haciendo énfasis en el marco espiritual.

## **1.5. Objetivos de la investigación**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre comunicación asertiva y orientación de resultados en los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, 2020.

Determinar la relación que existe entre comunicación asertiva y la calidad en los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, 2020.

Determinar la relación que existe entre comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, 2020.

Determinar la relación que existe entre comunicación asertiva y la iniciativa en los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, 2020.

Determinar la relación que existe entre comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, 2020

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

De acuerdo a la información que se buscó en las bibliotecas, bases de datos, repositorios y revistas virtuales, encontramos pocos estudios que describan los dos constructos de manera conjunta, mas sí obtuvimos información de estudios de ambas variables de forma independiente, en tal sentido, en los siguientes subtítulos se argumentan algunos estudios de carácter internacional como estudios nacionales, regionales y locales.

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

A continuación, se describen algunos estudios ya abordados por investigadores de carácter internacional respecto a la variable de comunicación asertiva como también estudios sobre desempeños laboral.

Macías (2016), realizó una investigación titulada: “Comunicación interna asertiva del hospital docente especialista Dr. Abel Gilbert”, teniendo como objetivo general analizar la confianza en la comunicación interna asertiva del hospital docente especialista Dr. Abel Gilbert Pontón de Guayaquil. La investigación es de tipo exploratoria, aplicable y descriptiva, la información fue recolectada a través de una encuesta de 10 preguntas a 301 trabajadores de salud. Concluyó que la comunicación es una actividad en la que todo proyecto debe participar y es fundamental para una organización.

Sánchez (2017), estudió en su investigación titulada: “Comunicación asertiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo en el estado de Ambato, provincia de Tungurahua”. La tasa de incidencia es su principal objetivo, esta investigación se desarrolla a partir de métodos de investigación cualitativo y cuantitativo, y herramientas in situ, el cuestionario fue exploratorio en función del nivel de investigación,

para conocer la viabilidad de la investigación, implementó el llamado Chi X<sup>2</sup> que utilizó para determinar la hipótesis. Concluyendo que el 68% de los 25 colaboradores mencionó que cree que es necesario mantener una buena comunicación entre colegas, mientras que el 27% de los 10 colaboradores, casi siempre responde y se mantiene entre colegas una buena comunicación, aunque el 5% de los entrevistados en representación de 2 colaboradores, respondió que algunas veces es necesario mantener una buena comunicación entre compañeros. Podemos ver que el 65% de los 24 empleados siempre respondió que la agencia promovía una forma diferente de comunicación, mientras que el 22% de los 8 empleados casi siempre respondieron que estaban de acuerdo que el sistema promueve otra forma de comunicación, respondieron casi siempre, están de acuerdo que la institución promueva una forma diferente de comunicación.

Ruíz (2016), desarrolló una investigación en Colombia: “Comunicación asertiva en el personal de enfermería de la clínica universitaria Bolivariana”, con el objetivo de determinar si existe una comunicación asertiva en el personal de enfermería. La investigación fue descriptiva, de corte transversal; la muestra fue constituida por todas las enfermeras que laboran en dicha clínica. La comunicación asertiva fue medida mediante un cuestionario. Se concluyó que muchas de las actividades de su comunicación implican comportamientos asertivos, sin embargo, se denota un gran campo de trabajo pues, aunque el personal presenta habilidades de comunicación asertiva, se mostró la necesidad de trabajar en algunas áreas en este aspecto.

Zambrano (2015), en su propuesta: “Comunicación asertiva y manejo de conflictos, realizada en la Universidad Rafael Urdaneta de Maracaibo, Venezuela”. Se enfoca en el alcance de la supervisión educativa y proporciona introducciones de antecedentes en el área de comunicación asertiva e información para la promoción de la paz en la formación básica en la región de Tomare de la región de Mara, estado de Zulia. La investigación fue

esclarecedora y su estructura no basada en valores de prueba. La población estaba compuesta por 04 administradores y 56 profesores para un total de 60 sujetos. Para la recolección de información, se construyó una herramienta tipo cuestionario basada en la escala de Likert. De acuerdo con la ecuación Rho de Spearman (0.616), el resultado se descompone bajo la medida de compensación relevante bajo la dimensión central de 0,01, lo que muestra que existe una relación anormal basada en la calidad de la variable. El incremento de correspondencias afirmativas se centra en intervenir en la calidad de la base investigada para promover la paz laboral, y viceversa.

Figueroa (2015), en su estudio de investigación: “Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental-Guatemala”, tuvo como objetivo general, identificar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores. Siendo el estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal; este estudio estuvo constituido por una muestra de 47 trabajadores de una dependencia gubernamental, cuyas edades oscilaban entre los 18 y 50 años. La recolección de información se realizó con el cuestionario de cultura organizacional de Olmos y Ochoa (2006) y la escala de observación de comportamiento de Levy (1990). A partir de los datos obtenidos, el investigador concluyó que la cultura organizacional no se relaciona con en el desempeño laboral de los colaboradores en la institución gubernamental la cual fue objeto de estudio, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se afirma que no existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la institución; es decir que una variable no incide en la otra.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Bernaola (2019), en su estudio titulado “Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo”. Su propósito es determinar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019. Siendo el tipo de estudio descriptivo correlacional, de corte transversal, y la muestra conformado por 60 trabajadores de 85 personas, utilizaron dos herramientas: cuestionario de comunicación asertiva y el cuestionario de evaluación del desempeño laboral. Se constató que la comunicación asertiva del personal hospital I Pacasmayo y su desempeño laboral alcanzó el mejor nivel. La conclusión del estudio es que existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.588, y la dimensión de calidad es la única dimensión que nada tiene que ver con la comunicación asertiva, mientras que se presenta la dimensión orientación a resultados. La relación de menor significancia es 0.288; existe una relación moderadamente significativa entre las dimensiones de relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo y comunicación de autoconfianza, el índice de correlación es 0.608, 0.582 y 0.542 respectivamente.

Así mismo Arana & Aranda (2018), en un estudio titulada: “Comunicación asertiva y el desempeño laboral de la enfermera del hospital Leoncio Prado de Huamachuco”, de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal de abordaje cuantitativo. Tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral del enfermero en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco. Siendo el universo muestral conformado por 50 enfermeras a quienes fueron aplicadas las herramientas. La escala de comunicación asertiva desarrollada por Pradelli & Esqueda (1996) y la escala de evaluación del desempeño laboral, compilada por Soria (2016). Para el análisis estadístico se utilizó la prueba de independencia de criterios (chi cuadrado). Se extrajeron las siguientes

conclusiones: el 58 % de las enfermeras mostró un alto nivel de comunicación asertiva, el 34 % regularidad y el 8% nivel bajo. En términos de desempeño laboral, el 52% de las enfermeras tienen un nivel alto, el 36 % están en un nivel regular y el 12 % están en un nivel bajo; existiendo una relación significativa entre el nivel de comunicación asertiva y el desempeño laboral. ( $p < 0.05$ ).

Álvarez (2018), realizó un estudio acerca de: “Comunicación asertiva y satisfacción laboral de los maestros de secundaria en V.M.T. Network”. Teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre comunicación asertiva y satisfacción laboral de docentes de secundaria en la Red 11 de V.M.T. El método utilizado para la relación entre la comunicación asertiva en la red VMT 11 y la satisfacción laboral de los docentes de secundaria es deducción hipotética, el tipo de investigación es de nivel básico y relevante; diseño transversal no experimental, utilizando métodos cuantitativos para la investigación. Con enfoque cuantitativo, con la cual se realizó el trabajo de investigación. La población está formada por 80 profesores. La técnica de recolección de información es a través de encuestas y la herramienta de recolección de datos son los cuestionarios, han sido totalmente verificados por juicios de expertos y su confiabilidad ha sido conformada por estadísticas de confiabilidad (Alfa de Cronbach). Se extraen las siguientes conclusiones: Existe una relación alta, positiva e importante entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los maestros de secundaria en la red 11 Cercado de V.M.T. 2018, debido a que  $Rho$  de Spearman = 0.872\*\* y  $p < 0.05$ , se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula.

Lozano (2016), desarrolló una investigación titulada: “Nivel de comunicación asertiva y los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del hospital regional de Ica”. tuvo como objetivo determinar el nivel de comunicación asertiva y los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional de Ica. El estudio fue de tipo transversal descriptivo, cuantitativo, no experimental. Para la recolección de datos, se utilizan técnicas de

observación, teniendo como instrumento la guía de observación. Por lo que no tomaron en cuenta datos personales de los observados. El investigador concluye en lo siguiente: el 50% de la comunicación no verbal es medianamente favorable, el 30% es favorable y en el 20% es desfavorable. Según comunicación verbal en el 50 % es medianamente favorable, 30 % desfavorable y en el 20 % es favorable.

Flores et al. (2016), en sus investigaciones sobre: “Relación de la comunicación asertiva organizacional con el desempeño laboral de los enfermeros del Hospital apoyo II de Piura”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre comunicación asertiva organizacional con el desempeño laboral de los enfermeros del Hospital apoyo II de Piura, su metodología de estudio fue cuantitativo, diseño de estudio fue correlacional, descriptiva, no experimental, en una muestra de 25 enfermeros, concluyeron que: 52% de los enfermeros tienen un nivel moderado de comunicación y 39% alto. En la dimensión “Importancia de la tarea”, el 47% del desempeño laboral se encuentra en un nivel medio, mientras que en la dimensión “condiciones de trabajo”, el 60 % del desempeño laboral se encuentra en un nivel medio, existe relación moderada positiva entre comunicación asertiva organizacional con el desempeño laboral de los enfermeros del Hospital apoyo II de Piura.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

En la provincia de Juanjuí que pertenece a nuestro departamento de San Martín, se encontraron investigaciones solo con una variable relacionado con el tema.

Solano (2017), realizó la siguiente investigación: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia territorial en Huallaga Central-Juanjuí, 2017”. El objetivo general fue determinar la relación entre las dos variables, y el estudio fue descriptivo relacionado. El investigador aplicó cuestionarios y tomó muestras de 20 colaboradores. En esta investigación, utilizó tablas y gráficos y llegó a las siguientes conclusiones. Mostraron la

importante relación entre clima organizacional y el desempeño laboral. Por tanto, existe una correlación significativa porque el valor de P (sig bilateral)  $<0.05$ , que es 0.00, también observó que el nivel de correlación de Pearson es 0.675 valor. Los resultados anteriores provienen de un clima y acciones organizacionales insuficientes y una mala ejecución, lo que afecta directamente el desempeño. En conclusión, se aceptó la hipótesis alterna del estudio, es decir, existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia territorial Huallaga Central-Juanjuí, 2017.

Castro & Chávez (2017), desarrollaron una investigación sobre: “Asociación de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la dirección regional de transportes y comunicaciones de la región San Martín, 2017”. Su objetivo fue determinar una asociación significativa entre dos variables. El diseño de estudio fue correlacional descriptiva no experimental, como instrumento para la investigación utilizaron las encuestas, los cuales fueron sometidos a la orientación de expertos y evaluados por dos profesionales del área. Mediante análisis estadístico se verifica que existe una correlación significativa entre la capacidad del liderazgo y desempeño laboral, y el resultado es ( $r = .841^{**}$ ;  $p = 0.01$ ), lo que muestra que existe una asociación estadísticamente significativa entre las dos variables, sin embargo, el liderazgo no está asociado con todas las dimensiones de la variable dependiente, es decir, la capacidad del líder no hará ningún cambio en la búsqueda de mejora del colaborador, pero si ven la asociación con la producción. Calidad, conocimiento, cooperación y creatividad, por lo que se puede determinar que los líderes establezcan asociaciones de manera positiva, lo que mejorará el desempeño laboral. Concluyeron que el liderazgo del jefe está asociado con el desempeño laboral de los colaboradores, por lo que contar con estas características ayudará a incrementar la productividad y alcanzar las metas establecidas cada año.

Ríos (2016), realizó un estudio sobre: “Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la superintendencia de administración tributaria – SAT Tarapoto en el año 2016. Universidad Alas Peruanas”. Se fijó como objetivo general establecer la conexión que se presenta entre el estrés y el desempeño, el estudio se hizo en base a 64 trabajadores, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional, concluyendo de que se presenta una relación directa y significativa con las dos variables donde se demuestra que mientras menor sea el nivel de estrés laboral mejor será el desempeño.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable Independiente: Comunicación asertiva**

#### **2.2.1.1. Concepto de comunicación asertiva**

La comunicación es el intercambio de dos o más palabras entre las personas, y esto a su vez puede ser comprendido o no por los mismos, mediante ella se hace cultura, amistades, etc.

Belloch (2012) sostiene que la comunicación asertiva es: “El estilo más natural, claro y directo. Utilizado por personas con una adecuada autoestima y confianza en sí mismos, que buscan en el proceso comunicativo proponer cuestiones que sean satisfactorias para todos” (p.91).

Mandel (2016) considera que: la comunicación asertiva se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y que consiste en expresar opiniones y valoraciones evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos siendo la vía más adecuada para interactuar con las personas. (p.163).

La definición de Ferrero y Martín (2013) es “tratar, trato entre dos o más personas; unir con otras personas o unir algo”. Ya en el siglo XX, el concepto técnico se agregó al concepto: “transmisión de señales al remitente y al receptor a través de un código común” (página.21).

Por lo que trata de la relación entre al menos dos individuos; juntos o en asociación de unas pocas cosas con otras. En medio del siglo XX, se agregó la perspectiva mecánica a esta creación: transmisión de signos por métodos para un código normal al remitente y al beneficiario. Es un tipo de comunicación que es reconocida, coherente, clara, inmediata y ajustada, cuyo marco es transmitir nuestros pensamientos y sentimientos o proteger nuestros derechos reales. Actúa desde las condiciones internas de confianza, y emoción.

Las interacciones y los comportamientos seguros son habilidades sociales que se pueden preparar a través de un marco, crear y agregar a través de la preparación para mejorar la relación. Sin ignorar los privilegios de los demás, desvíese inmediata y apropiadamente de una parte de la contemplación, la emoción y la fe. La correspondencia promedio en cada relación, es decir, la capacidad de un individuo para obtener datos sobre su condición y proporcionarlos.

Campos (2014) define a la comunicación: “como hacer partícipe de lo que se tiene, al manifestar o hacer saber alguna cosa a través de la conversación. Y manifiesta que la comunicación es base de todas las culturas en los diferentes países”. A través de la comunicación se intercambian ideas con otra u otras personas. Es decir, tanto el emisor como el receptor juegan papeles importantes para la comunicación mientras que uno habla lo que piensa, siente, el otro escucha y responde según lo que pretende el emisor. También existe una variada forma de comunicarnos, ya sea mediante el escrito, con palabras, con mimos, gestos, etc.

La comunicación para ser comprendida en ambos casos, debe manejar un mismo código. En el Perú contamos con una variedad de lenguajes lo que hace una historia muy nutrida y trascendental en la comunicación, es por eso que en otros países somos conocidos y considerados metalingüístico y multiculturales.

Ferrero y Martín (2013) la asertividad forma parte de la comunicación interpersonal y es la manera muy hábil para transmitir adecuadamente opiniones, intenciones, sentimientos, permitiendo que entre el emisor y receptor pueda haber una comprensión.

El manejo de asertividad a través de la comunicación crea condiciones favorables en situaciones conflictivas; produce mínimas consecuencias negativas tanto para uno como para el otro, y en las relaciones de ambos. Es decir, la asertividad siendo una habilidad, crea un clima positivo, y actúan pensando en los demás, si una persona crea un clima favorable, el entorno también responde a ello.

Remor (2013) la comunicación asertiva; son comportamientos que resultan efectivos para que el interlocutor exprese y muestre sus preocupaciones, objetivos, intereses, necesidades y valores personales. El tener una comunicación asertiva con las personas en un momento de conflicto, ayudará a poner fin a esta situación.

La comunicación asertiva “hace que la expresión sea sensata, adecuada, clara, directa y justa. Su finalidad es comunicar ideas, sentir o defender nuestros derechos legales, sin la intención de dañar o perjudicar a otros; actuar desde una autoconfianza inferior, no a las típicas emociones limitantes de ansiedad, interior o ira”. Además, afirma que la comunicación asertiva es honesta, directa y respetuosa (Jaramillo. et al, 2009).

Del mismo modo, la comunicación asertiva significa que la forma de comunicación puede aceptar opiniones de los demás, da la misma importancia que a la nuestra. Se parte del respeto a los demás y a uno mismo, aceptando que la posición de los demás no tiene por qué ser coherente con la propia posición, y evitando conflictos, y no será capaz de expresar lo que quiere de forma directa, abierta y honesta (Canstanyer, 2014).

Una institución u organización con éxito es gracias a la comunicación asertiva que posee entre los trabajadores y sus gestores porque ahí se encuentra el respeto, la confianza y eso les

interrelaciona por afinidad, trabajando de esta manera en equipo. El trabajador responde a su alrededor, según su dominio de asertividad, es decir, si un trabajador infunde confianza a los demás, ellos corresponderán a esa amabilidad, pero si sucede todo lo contrario en algunos trabajadores se verá la ausencia de este respeto e incluso pueden llegar hasta la agresión.

### **2.2.1.2. Importancia de la comunicación asertiva en las personas.**

Ayuda a contrarrestar actitudes de agresividad y de pasividad en las personas, además a través de la comunicación asertiva se puede transmitir empatía entre el emisor y receptor, entonces se da un acercamiento en comportamientos personales lo que empodera el entendimiento mutuo.

Desde el ámbito personal, profesional y empresarial; la comunicación asertiva es muy importante porque permite trabajar en equipo, manejándose de una manera correcta y coordinada, haciendo que los resultados del trabajo sean optimas tanto para el personal y para la institución (Sabogal, 2012).

Dos comunicadores se comprenden entre sí, al tener presente una comunicación asertiva, es decir, ambos deben dominar el mismo lenguaje o código es decir deben manejar un mismo código, dialecto, lenguaje, mimos, etc.

La comunicación asertiva en la actualidad es pieza clave para el éxito de las empresas, porque a través de la implementación de una correcta comunicación se pueden formar alianzas estratégicas, facilitando así la realización de los objetivos marcados por la organización, rendimiento laboral, mejora porque va ligado a una buena comunicación ya que genera mayor satisfacción, confianza y seguridad de trabajo entre colaboradores y usuarios.

### **2.2.1.3. Características de la comunicación asertiva.**

El proceso más importante en las relaciones interpersonales, viene a ser la comunicación asertiva porque, facilita el intercambio de ideas, sentimientos y experiencias en las personas.

A continuación, se presenta las siguientes características: (A) Acepta la realidad. (B) Acepta tu libre decisión. (C) Acepta todos los errores. (D) Acepta sus habilidades personales. (E) No es agresivo con las personas, está dispuesto a guiar a otros y está dispuesto a actuar. (F) Comparten con éxito el trabajo en equipo.

#### **2.2.1.4. Dimensiones de la comunicación asertiva**

García y Magaz (1994) explicaron las dimensiones de la asertividad y auto-asertividad, creen que ese es el nivel de respeto por uno mismo. Son el derecho de asertividad, porque la asertividad siempre proviene del respeto del individuo por las propias emociones. Asegúrese de que quieran comunicarse de la manera correcta en las partes verbales y no verbales. Esto se explica en la vida diaria y en las preguntas que se plantean, y se considera acuerdo, que es el grado de respeto que una persona tiene por los demás.

En esta investigación se tiene en cuenta tres dimensiones de la comunicación asertiva que a continuación se detalla de la siguiente forma.

- **Dimensión 1: Estilo asertivo de comunicación**

Permite comunicar lo que la persona siente, considera, acepta o necesita.

Monje (2009) menciona que el estilo asertivo en la comunicación significa que las personas son capaces de procesar mensajes que pueden expresar sus pensamientos y sentimientos normalmente, a través de sus emociones, creencias o sentimientos, o con una conciencia legal profunda arraigada, salvaguardar sus derechos y respetar los derechos de los demás. Siendo el objetivo esencial de esta dimensión. Alcanzar una correspondencia aceptable dentro de los procedimientos interpersonales, Es decir, las personas descubren cómo transmitir de una manera más fácil lo que desean decir en cualquier ocasión.

Así mismo Ferrero y Martín (2013) definen que, un estilo asertivo es un estado de ánimo, una actitud (integral - justa), es decir, cuando el emisor opta por comunicarse expresando de

modo directo sus sentimientos; hace frente a negativas o críticas sin hacer uso de actitudes violentas para los demás. Se percibe auto eficaz al sentirse capaz de hacer aquello que cree y desea hacer; existe complementariedad entre el lenguaje verbal y el no verbal. (p.25)

Una persona utiliza estilo asertivo en la comunicación cuando actúa sin agresividad, se sabe controlar, responde asertivamente al receptor pese a cualquier circunstancia negativa que pueda estar sucediendo en ese momento, este estilo de comunicación también controlará al receptor calmándole su agresividad. Por eso se explica que el estilo asertivo es capaz de contrarrestar la agresividad del que lo haga.

- **Dimensión 2: Estrategia de asertividad.**

Según Ferrero y Martín (2013), esta estrategia se refiere: a como el comunicador busca la manera de apoyar a otras personas para hacer y confirmar; además, lo hacen en primer lugar con su mismo yo, para luego empezar a hacerlo con otras personas y de esta manera puedan construir y afirmarse como desean.

Según Castanyer (2014), la estrategia de asertividad, es un método que permite aprender a pensar, sentir y comportarse de forma adecuada. Este método desarrolla estrategias tanto internas (auto mensajes, disminución de ansiedad, reestructuración cognitiva...) como estrategias externas (conductas de afrontamiento asertivo).

Con relación a la estrategia interna, tenemos que estar claro que poseemos derechos asertivos, en una interlocución tanto nosotros como las demás personas por eso nos merecemos ser tratados con respeto. Y en relación a las estrategias externas las conductas sumisas o agresivas deben ser sustituidas por las conductas asertivas y respetuosas, por eso es importante mantener el auto – control, el dominio del temperamento para no perder la paciencia con nuestros semejantes, y así vamos a poder contar con una comunicación clara y moderada que se verá eficaz el dialogo.

### **3: Comunicación dimensión precisa.**

La comunicación precisa, conocido también como la comunicación de correspondencia, exacta y clara, es cuando una persona al momento de comunicarse con otra u otras personas tiene y mantiene una comunicación fluida, expresa ideas con precisión que a su vez es factor primordial del éxito profesional.

Ferrero y Martín (2013) señalan que la comunicación precisa o correspondencia es que el hablante se ocupa de un dialecto típico, y el intercambio se producirá en la fusión de sus códigos específicos. Los dos deben tener un vocabulario común y deben compartir con especial precisión para todo lo relacionado con un tema en particular. La comunicación no es solo para transmitir información razonable, sólida y básica, sino que también depende de la respuesta en función a la reacción del receptor.

#### **2.2.2. Variable dependiente: Desempeño laboral**

##### **2.2.2.1. Concepto de desempeño laboral**

Stoner (1996), menciona: El desempeño laboral es el rendimiento de las personas o colaboradores en una institución, acá se evalúa si los mismos trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, y que estén sujetos a las reglas básicas ya establecidas por la institución. También desempeño laboral es la ejecución de funciones de los trabajadores en una institución de manera eficiente, con el propósito de alcanzar objetivos propuestos.

Según Chiavenato (2002) el desempeño laboral son los resultados obtenidos por el colaborador, después de realizar sus actividades con efectividad, responsabilidad y entrega dentro de la Institución u organización, además indica que para que haya mayor productividad por parte del individuo, este debe sentir satisfacción laboral, por tanto, los resultados dependen del comportamiento de la persona.

Chiavenato (2000) el desempeño laboral se define como acciones o comportamiento que son observados en los empleados, si son distinguidos (responsables) para el logro de los objetivos de la organización. (Galigiore.et al, 2009).

Para que una organización tenga buenos resultados según lo esperado, los trabajadores deben estar satisfechos con lo que hacen y reciben de parte sus empleadores, es decir recibiendo buen trato, comprensión, teniendo una buena interrelación a través de una comunicación asertiva.

Para Bittel (2000) el desempeño laboral se vincula con las destrezas y habilidades del colaborador, con las expectativas que este tiene sobre el trabajo y sus motivaciones personales, logrando armonía, buen clima laboral y satisfacción en el desempeño de sus funciones en la institución.

Según Benavides (2002) el desempeño laboral es toda actividad que realiza una persona en una institución u organización y que a su vez puede ser observada, medida, y evaluado, el resultado de esto permitirá tomar decisiones para buscar estrategias de cómo mejorar más el rendimiento de los trabajadores para así poder cumplir con metas trazadas en la institución.

Druker (2002) refiere que el desempeño laboral son diferentes formas de habilidades y estrategias con los que cuentan los colaboradores de una institución para poder cumplir con sus funciones con efectividad y así poder alcanzar y cumplir las metas comunes, teniendo en cuenta las normativas o directivas que estipula la organización.

Según Robbins (2004) es la fijación de metas, lo cual ayuda a la persona a enfocarse en sus esfuerzos para su cumplimiento, lo cual además active su energía, su comportamiento, sus ganas de trabajar, incidiendo positivamente en su psicología, enfocando en el cumplimiento de las metas y objetivos.

El desempeño laboral son las capacidades o habilidades (conjunto de conocimientos, experiencias previas, sentimientos, actitudes, valores, motivaciones, etc.) que los trabajadores poseen para realizar actividades en función a las normas establecidas por cada institución, siendo así que a través de estas funciones se logren alcanzar los objetivos propuestos por la misma. Además, es considerado como el nivel de rendimiento demostrado por el colaborador en la realización de sus tareas diarias dentro de la empresa o institución; Hay que mencionar también que existe un excelente desempeño laboral siempre y cuando los colaboradores, estén conscientes en conocer y entender con claridad sus funciones, tareas y actividades a realizar, conocer los objetivos y metas de la institución, qué normativas y especificaciones existen dentro de la organización.

#### **2.2.2.2. Características del desempeño laboral**

Gonzales (2001). Refiere que el desempeño laboral está relacionado con las siguientes características:

- a. Adaptabilidad.** Comprende la manera de adecuarse efectivamente el colaborador en diferentes ambientes laborales y con diferentes funciones, responsabilidades y personas donde va interactuar.
- b. Comunicación.** El colaborador tiene la capacidad de expresar sus pensamientos e ideas de manera clara y efectiva ya sea en grupo o individualmente. El individuo adapta el lenguaje o terminología a las necesidades de los receptores según el escenario.
- c. Iniciativa.** Buena forma e intención de intervenir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos y metas en la empresa. Teniendo en cuenta habilidades y destrezas de cada colaborador.
- d. Conocimientos.** Grado y nivel de conocimientos técnicos y profesionales alcanzado en áreas relacionadas con su área de trabajo. Es decir, son las capacidades que poseen cada

talento humano para mantenerse al tanto de los avances y las tendencias actuales en su área laboral y de esa manera pueda enriquecer sus conocimientos.

**e. Trabajo en equipo.** Acá los colaboradores en conjunto tienen la capacidad de desenvolverse eficaz y eficientemente, todos son uno solo, se ayudan entre sí para alcanzar el objetivo de la organización de contribuir y producir de esa manera existirá un ambiente armónico que permita el consenso y armonía en el trabajo.

**f. Estándares de trabajo.** Pautas establecidas por el empleador que contiene parámetros para medir o comparar las actividades de los trabajadores. También se puede decir que son medidas que indica la forma correcta de hacer las cosas.

**g. Desarrollo de talentos.** Se entiende a la capacidad de desenvolver todas las habilidades, destrezas y competencias de los miembros del equipo de trabajo, planificando actividades de mejoras efectivas, en función con los cargos actuales y futuros que tendrá el colaborador.

**h. Potencia el diseño del trabajo.** Forma efectiva de determinar el tamaño de la organización y su estructura eficaz para alcanzar las metas del negocio. También es la capacidad de conformar apropiadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento social y económico tanto del personal trabajador como de la empresa.

**i. Maximiza el desempeño.** Capacidad de determinar metas de desempeño, así como de desarrollo proporcionando al colaborador capacitación y evaluando su desempeño de manera objetiva y transparente.

### **2.2.2.3. Factores que influyen en el desempeño laboral**

Estos factores comprenden: Satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación al personal.

**Satisfacción del trabajador.** Según Davis y Newtron (1991) son los pensamientos y sentimientos que posee el colaborador según la percepción que pueda tener de su trabajo o de

su empleador, estos pueden ser positivos o negativos y muchas veces estos pensamientos y sentimientos se reflejan en sus actitudes. Un ejemplo puede ser, cuando el colaborador trabaja contento por el buen trato de su empleador, esto genera una actitud positiva.

**Autoestima.** De acuerdo a Quintero y Faria (2008) es la valoración positiva que se tiene en sí mismo el colaborador motivado a ser conocido dentro de la organización. La autoestima relacionada con el trabajo continuo, es un factor determinante significativo, para superar trastornos depresivos y emocionales que tiene los individuos.

**Trabajo en equipo.** Quintero y Faria (2008) consideran que es relevante valorar la labor realizada por los trabajadores. El realizar trabajo en equipo, producen cambios y patrones de comunicación que pueden mejorar la intervención del trabajador en la producción de bienes o servicios.

**Capacitación del trabajador.** De acuerdo a Nash (1989), los programas de capacitación que se desarrollan en la organización producen resultados favorables en un 80% de los casos. Debido a que hay mayor proporción de información y un contenido específico al cargo para poder promover nuevas oportunidades de puestos de trabajo.

#### **2.2.2.4. Dimensiones del desempeño laboral**

Según Bohórquez (2007) aquellas empresas y/o instituciones que prestan servicios, deben considerar factores que influyen directamente en los colaboradores con la finalidad de brindar una excelente atención a los clientes o usuarios que hacen uso del servicio para lo cual se debe incidir en las cinco dimensiones del desempeño laboral que se utilizarán en la presente investigación: orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo.

- **Dimensión 1: Orientación de resultados**

Según Robbins (2004) es la tendencia a concretar los resultados con altos niveles de calidad y rendimiento, superando los estándares propios de excelencia e incluso superarlos de poco a poco. Es decir, los trabajadores deben visualizar los objetivos de la institución u organización, para luego concientizar su valor de sus acciones y trabajo empezando a involucrarse en las actividades o tareas propuestas por la organización para el logro de los objetivos y metas.

Robbins plantea tres elementos básicos de la orientación de resultados:

- La intensidad que concierne a la fuerza productiva de una empresa.
- La autodirección que es la capacidad de sus líderes para orientar las obras hacia los resultados que se han trazado desde el inicio de los procesos.
- La persistencia, que garantiza que las tareas tengan continuidad en el tiempo y es la facultad de las empresas para seguir perseverando en su búsqueda de objetivos concretos.

**Características de la dimensión orientación de resultados:**

- Establecer objetivos claros y concretos.
- Establecer indicadores o estrategias para medir los resultados y objetivos.
- Trabajar arduamente hasta la consecución de los objetivos y metas propuestos.
- Los colaboradores deben tener claro los objetivos y metas de la institución.
- En forma semestral o anual evaluar el desempeño laboral.
- Determinar tiempos para culminar una tarea y controlar el cumplimiento de lo propuesto.

-El ambiente de trabajo y clima laboral deben ser apropiadas para el buen desempeño laboral y consecución de los objetivos

-Reducir costos, recursos y tiempo en el logro de los objetivos.

- **Dimensión 2: Calidad**

Es el comportamiento real del trabajador de buscar la forma de conseguir la excelencia en el trabajo desarrollado, mejorando la gestión profesional y personal, teniendo en cuenta la orientación hacia el logro de objetivos, los cuales favorezcan a la organización y de alguna u otra forma lograr la satisfacción personal, profesional, además se puede adicionar la autoevaluación, proyección que se tiene.

**Características de la dimensión calidad:**

-Demostrar amabilidad al momento de la atención al cliente.

-Generar seguridad en las personas.

-Dar credibilidad y fiabilidad.

-Tener empatía con las personas, para comprender sus necesidades y brindar un servicio adecuado.

-Comunicación clara y comprensible, tener una respuesta adecuada.

-Comprender al cliente de acuerdo con sus necesidades.

-Ser responsables con el tiempo de respuesta.

- **Dimensión 3: Relaciones interpersonales**

Son aquellas interacciones recíprocas que podemos entablar con una o más personas.

A través de relaciones sociales que, de alguna manera, se encuentran definidas por ciertos

códigos de conducta, establecidos culturalmente. Ejemplo, la forma en que los profesionales peruanos entablan relaciones interpersonales podrá distar mucho de la forma en que lo hacen los ingleses, pues sus referentes culturales al momento de comportarse son completamente diferentes.

Las relaciones interpersonales son importantes porque, hacen posible que nos comuniquemos bien con los compañeros de trabajo, los jefes, los pacientes, para poder así cumplir con nuestras obligaciones, de esta manera nos permite, que nos llevemos bien no solo con los compañeros de trabajo, sino también con los familiares, amigos y con diversos grupos sociales: como la iglesia, clubes deportivos, etc.

En el mundo laboral, las relaciones que llegamos a establecer con los colegas podrán ser diferentes en función del lugar en el que trabajemos, la cantidad de empleados con los que convivimos, el tiempo que llevemos en dicho lugar de trabajo, etc., es decir las relaciones interpersonales puede llegar a ser tanto positiva como negativa, dependiendo del esfuerzo que hagamos por mejorarla y procurar que nuestro paso por un lugar de trabajo sea el mejor posible. No obstante, saber relacionarse con los compañeros del trabajo es de suma importancia para el óptimo desempeño de nuestras funciones. De esta manera, las relaciones interpersonales en el trabajo representan un elemento crucial para el éxito que tengamos en nuestro desempeño.

#### **Características de la dimensión relaciones interpersonales:**

- Tener habilidad efectiva para comunicarse.
- Saber escuchar es de suma importancia.
- Tener la capacidad para resolver conflictos.
- Expresarse de una forma honesta o auténtica.

- **Dimensión 4: Iniciativa**

Significa emprender nuevos proyectos, ideas innovadoras, oportunidades con la finalidad de conseguir resultados y objetivos propuestos sin que nadie te diga o empuje a hacer algo, si no por propia voluntad y predisposición con responsabilidad, con actitud proactiva, tomando la dirección absoluta con la responsabilidad de asumir las consecuencias que esto puede generar en las acciones desarrolladas o decisiones tomadas. Tener iniciativa es una manera de demostrar interés, deseo de hacer las cosas de manera correcta, y no conformarse con las funciones asignadas, buscando entre otros objetivos, el propio desarrollo personal. Es una actuación donde la empresa y el empleado ganan por igual.

**Características de la dimensión iniciativa:**

- Mostrar seguridad de sí mismo, por lo tanto, es tomar una buena decisión.
- Ser disciplinado para lograr los objetivos propuestos.
- Ser creativos para transformar y/o cambiar algo.
- Tomar decisiones con determinación.
- No tener miedo a los cambios o fracasos.

- **Dimensión 5: Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo es una habilidad innata a la condición humana. Desde el surgimiento de las primeras sociedades, el hombre ha desarrollado la capacidad de asociarse con miembros de sus clanes y tribus para asegurar su supervivencia, satisfacer sus necesidades básicas y mejorar sus condiciones de vida.

Con la personalización que traen consigo las nuevas tecnologías e internet, el trabajo en equipo sigue siendo un recurso para progresar en diferentes campos. Por ejemplo, en la

gestión empresarial, no es solo una forma de organización. La empresa está formada por empleados numerosos y diversos, lo que requiere una estrategia coordinada para alcanzar los objetivos comerciales. De hecho, cuando el trabajo en equipo se aplica en un entorno corporativo, hay una pista principal: cuantos más miembros de una organización se adhieran a un objetivo común, mejor será el resultado.

Muchas empresas no obtienen los resultados esperados precisamente porque no convocan a todos los agentes involucrados en ella. Los proyectos de transformación quedan a mitad de camino y los efectos no superan una condición específica.

Es así que el trabajo en equipo es una estrategia para lograr un objetivo propuesto, con la ayuda de varias personas que tienen el mismo objetivo común, lo cual es muy favorable, porque hay varias ideas, varias estrategias, formas de desarrollar una estrategia trabajo y es uno de los métodos más recomendables para el logro efectivo de las metas.

### **Características de la dimensión trabajo en equipo:**

- Plantear un objetivo o una meta clara.
- Comunicación en forma clara y efectiva.
- Tener la capacidad de aprender de los demás.
- Colaborar y participar en todos los acuerdos de grupo o equipo.
- Siempre el objetivo debe ser buscar y encontrar la excelencia.
- Agradecer a todos y celebrar algún resultado o logro obtenido.
- Involucrar y felicitar a las personas que aportan más.
- Delegar a cada integrante de acuerdo a su especialidad, formando equipo multidisciplinario.
- Innovar y/o buscar estrategias nuevas para alcanzar los objetivos comunes.

-Compromiso y responsabilidad en la ejecución de las tareas.

### **2.2.2.5. Evaluación del desempeño laboral**

De acuerdo a Ivancevich (Citado por Mejía, 2012) es la actividad con la que se establece la medida en que los empleados se desempeñan bien. En otras palabras, se expresa como evaluación del desempeño, calificación de los empleados, evaluación del desempeño, evaluación del desempeño, evaluación de los empleados y evaluación de los empleados. En muchas organizaciones, existen dos tipos de sistemas de evaluación, formales e informales. En el sistema de desempeño formal, se establece un método regular para revisar el trabajo de los empleados dentro de la organización. En el área informal, los jefes meditan sobre el trabajo de los empleados para que los empleados preferidos tengan una ventaja.

El estudio de Mondy y Noé (1997) considera que la evaluación del desempeño, toma los procesos a los cuales se someten las fuerzas de trabajo, considerando diferentes metodologías y criterios para la medición del rendimiento de los trabajadores:

**-Planeación de recursos humanos.** Al evaluar al personal trabajador de una compañía, debe disponerse de datos e información que detallen el potencial general y promocional de todos los empleados, especialmente los altos ejecutivos.

**-Reclutamiento y selección.** La evaluación del desempeño laboral del recurso humano es útil y forma parte de la gestión empresarial para predecir el desempeño laboral de los postulantes en su futuro puesto laboral.

**- Desarrollo de recursos humanos.** La valoración de desempeño laboral debe señalar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo del capital humano, aprobando a las personas que participan directamente en la transformación del producto beneficiar sus fortalezas y reforzar sus debilidades. En suma, podemos decir que un sistema de evaluación

no garantiza que el capital de trabajo sea capacitado y desarrollado correctamente. Los datos de la evaluación ayudan a la administración de la gerencia de gestión del talento humano establecer las necesidades de instruir y desarrollarlo. En estas situaciones el principal interesado en la evaluación del desempeño es el capital humano. En un contexto general, quien evalúa en las organizaciones económicas como la industria, la banca y demás empresas es el gerente de gestión del talento humano. A este gerente del personal le incumbe el compromiso de línea para el desempeño subordinado y para la constante evaluación y comunicación de resultados.

#### **2.2.2.6. Fases de la evaluación del desempeño**

Ivancevich (2005) detalla que hay tres formas de estudiar las fases de la evaluación del desempeño y explica lo siguiente:

**a. La identificación.** El gerente de talento humano determina qué lugares de trabajo deben evaluarse y cuáles serán los estándares para medir el desempeño del empleado, por lo que es apropiado que el evaluador y el trabajador se pongan de acuerdo sobre lo que espera hacer. Con identificación, el gerente intenta responder a la pregunta: ¿Qué espera de los colaboradores? Aunque las industrias realizan el análisis y la descripción del trabajo, no es suficiente saber exactamente qué esperan hacer los empleados dentro de sus responsabilidades laborales.

**b. Medición.** Implica medir el desempeño laboral de los colaboradores para comparar el desempeño real de los trabajadores con estándares previamente establecidos. Para ello, es necesario considerar algunas condiciones para evaluar correctamente el desempeño, y se espera que se apliquen los mismos criterios de evaluación en toda la organización para que las evaluaciones obtenidas sean comparables y generen retornos sustanciales a la empresa.

**c. La gestión.** Es el objetivo fundamental del gerente de talento humano en todo sistema de evaluación, consiste en orientar la evaluación no mirando el pasado ni el presente sino el futuro.

Las actividades productivas que llevará a cabo la organización de cara al futuro se refieren a las aprobaciones o denegaciones de ayer para realizar una valoración que ayude a los trabajadores a desarrollar su máximo potencial de trabajo dentro de la empresa, y por tanto a alcanzar niveles superiores. Alto rendimiento de los empleados. Teniendo esto en cuenta, los evaluadores y supervisores deben proporcionar retroalimentación al empleado sobre su progreso y desempeño y hacer planes para su trabajo y desarrollo profesional.

#### **2.2.2.7. Funciones de la evaluación del desempeño**

Cuando un sistema de salud decide establecer un proceso de evaluación del desempeño profesional de sus colaboradores, la primera pregunta que debe hacerse según Bretel (2002) es ¿para qué evaluar?, tratándose de un asunto delicado, entre otras, por las inquietudes que despierta un proceso de este tipo, entre ellos los efectos secundarios que puede provocar. Es por esta razón que la evaluación en su condición de ser formativa debe además de valorar al docente como profesional también lo debe hacer como persona.

Saavedra (2004) considera 5 funciones, donde la primera es la función educadora que se encarga de reforzar los valores e ideales de los colaboradores; la segunda es la función instructiva que busca la comprensión de valores y la actuación acorde a ellos; la tercera es la función orientadora que favorece el desarrollo en la autonomía para la toma de decisiones; la penúltima es la función informadora que busca acceder a fuentes y formas de producción del conocimiento y por último la función terapéutica que va atender los retrasos en el aprendizaje.

### **2.2.2.8. Ventajas de la evaluación del desempeño laboral**

Según Bohlander y Sherman (citado por Mejía, 2012), las ventajas de la evaluación del desempeño comprenden:

a.- Mejora el desempeño a través de comentarios sobre el desempeño, los gerentes y los expertos en personal toman las medidas adecuadas para mejorar el desempeño

b.- Política de remuneración, la evaluación del desempeño del personal ayuda a tomar decisiones sobre quién debería beneficiarse de un aumento salarial. Muchas empresas recompensan el crecimiento parcial basado en el desempeño, que depende principalmente de la evaluación del desempeño.

c.- Las decisiones de colocación, promociones, transferencias y separaciones generalmente se basan en el desempeño pasado o anticipado. Los ascensos suelen ser un reconocimiento de resultados pasados.

d.- Necesidades de formación y desarrollo, un rendimiento insuficiente puede indicar la necesidad de una nueva formación. Asimismo, un desempeño adecuado o mejor puede indicar la presencia de potencial sin explotar.

e.- La planificación y el desarrollo de la carrera, la retroalimentación del desempeño guía la toma de decisiones sobre las posibilidades de una carrera en particular.

f. Información incorrecta y desempeño insuficiente indicarán errores en la información relacionada con el análisis laboral, la planificación de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones. Confiar en información inexacta puede llevar a decisiones inapropiadas de empleo, capacitación o consultoría.

g. Errores en el diseño del trabajo, un desempeño deficiente puede indicar errores en el diseño del trabajo. La evaluación ayuda a identificar estos errores.

h. En ocasiones, el desempeño de los desafíos externos se verá afectado por factores externos como la familia, la salud y las finanzas. Si estos factores surgen debido a la evaluación del desempeño, el departamento de personal puede brindar asistencia.

#### **2.2.2.9. Importancia de la evaluación del desempeño**

Chiavenato (citado por Mejía, 2012) menciona: que la evaluación del desempeño permite efectuar nuevas políticas de compensación, progresa el desempeño, apoya a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite valorar si es necesaria la reeducación, detectar errores en el diseño del puesto y ayudar a observar si existen problemas personales que incomodan a la persona durante el desempeño del puesto. Por lo tanto, una clasificación es beneficiosa tanto para el tasador como para el tasado. El beneficio es que el potencial humano se puede evaluar y definir con la contribución de cada empleado. También identifica a quienes necesitan mejorar sus operaciones y a quienes pueden ser promovidos o transferidos en función de su desempeño. Lo más relevante es que se mejoran el trabajo, al estimular la productividad y brindar las oportunidades para los subordinados.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Comunicación asertiva**

Según Remor (2013) la comunicación asertiva viene a ser, el comportamiento que resultan efectivas para que el interlocutor exprese y muestre su preocupación, Se trata de la expresión honesta y legítima de los propios derechos, sentimientos, creencias e intereses, sin violar o menospreciar los derechos de los demás (p2)

Sánchez y Ospina (2014) consideran que: la comunicación asertiva al interior de las organizaciones consigue ser una función integradora de los departamentos. Su aplicabilidad racional por parte de los gerentes, conlleva a la acción eficiente en la obtención de objetivos de su dominio, a fin de que sean cumplidos dentro de la organización en general. (p. 51).

### **2.3.3. Desempeño laboral**

Se entiende por desempeño laboral al rendimiento de los trabajadores en sus funciones que tienen establecidas por la organización para así cumplir con lo planificado y así lograr los propósitos de la misma. Pues el rendimiento de los trabajadores se basa en sus valores, capacidades, habilidades, conocimientos, el saber interactuar con los demás, obediencia a las normas laborales, disciplina, trabajar en equipo, y ser motivado por los directivos y los mismos compañeros, etc. Pues todo esto, favorecen a alcanzar los resultados que se esperan en una institución.

En tal sentido, se puede mencionar que la eficacia de una organización es directamente proporcional al buen desempeño laboral de sus funcionarios, de allí que el desempeño laboral tiene relación con la idoneidad demostrada. Por esta razón, el desempeño laboral se fundamenta en la psicología del desempeño, fijación de metas, las cuales activan el comportamiento y mejoran el desempeño.

Según Laurente y Santos (2017) indican, que el desempeño laboral es la forma, como los miembros de una organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sometidos a normas básicas establecidas por la institución; Sobre esta definición, se establece que el desempeño laboral realiza las funciones de los empleados de una organización de manera eficiente, con el fin de lograr los objetivos propuestos. Es un beneficio profesional que muestra el individuo al ejecutar sus actividades que exige su cargo dentro de la institución u organización en la cual labora y manifiesta su habilidad.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.

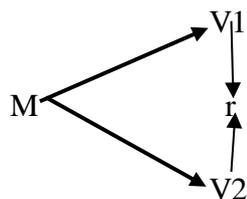
#### 3.1. Tipos de investigación

El tipo de investigación es de enfoque cuantitativo, con estudio descriptivo correlacional causal prospectivo, y de corte transversal. Debido a que se describe las variables de investigación y es correlacional porque se identifican la relación que existe entre las variables comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, Arbaiza, 2013, Wayne, 2016, Bernal, 2010).

#### 3.2. Diseño de investigación

La investigación tiene un diseño no experimental y de carácter transversal, porque no hay manipulación de las variables en el estudio, los datos fueron recogidos en un determinado momento (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, Gordis, 2000, Rothman, 2002).

El esquema empleado es:



**Donde:**

- M = Colaboradores del Hospital I Juanjui - EsSalud
- V1 = Variable independiente (Comunicación asertiva)
- V2 = Variable dependiente (Desempeño laboral)
- r = Relación de las variables

### 3.3. Población y muestra

#### 3.3.1. Población

El estudio estuvo conformado por el total de los colaboradores que trabajan en el hospital I Juanjuí - EsSalud.

Tabla 1 Colaboradores según profesión u ocupación encuestados del hospital I Juanjuí-EsSalud.

<b>Profesión u ocupación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Médicos	14	20.0%
Lic. en Enfermería	18	25.7%
Obstetra	1	1.4%
Téc. en enfermería	17	24.3%
Administrador	1	1.4%
Odontólogo	1	1.4%
Psicólogo	1	1.4%
Nutricionista	2	2.9%
Conductores	3	4.3%
Químicos farmacéuticos	2	2.9%
Téc. Laboratorio	2	2.9%
Biólogo	1	1.4%
Técnicos calificados	7	10.0%
Total	70	100.0%

En la Tabla 1, vemos que la mayoría de colaboradores del hospital I Juanjuí- EsSalud son Lic. en enfermería, técnicos en enfermería, personal médico y técnicos calificados con un

25.7%, 24.3%, 20.0% y 10.0% respectivamente; y como minoría se observan solamente un biólogo, un psicólogo, un odontólogo y un administrador, correspondiéndoles un porcentaje de 1.4% a cada uno.

#### **Criterios de inclusión:**

Se realizó el presente estudio a todos los trabajadores que se encontraban laborando en el hospital I Juanjuí-EsSalud incluyendo al personal que cuentan con más de 3 meses de contrato en el nosocomio y que estaban de acuerdo con el estudio, todo esto se pudo ejecutar previa a la coordinación con el director de la institución.

#### **Criterios de exclusión:**

No se realizó el estudio al trabajador que no se encontraban laborando por circunstancia de vacaciones y a los que continúan con licencia por comorbilidad en esta pandemia del COVID 19.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra que se utilizó fue por conveniencia, no probabilística, es decir es dirigida donde la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación (proceso fruto de la pandemia del COVID 19). (Wayne, 2016).

Por lo tanto, se consideró a los colaboradores que se encontraban en actividad. Siendo un total de 70 talentos humanos del hospital I Juanjuí – EsSalud. La muestra es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, así mismo menciona que cuando la población en estudio es finita o pequeña, se toma como muestra a la totalidad de esta. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), (Ver tabla 2).

### **3.4. Hipótesis**

#### **3.4.1. Hipótesis general**

Existe relación entre comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

#### **3.4.2. Hipótesis específicos**

Existe relación entre comunicación asertiva y orientación de resultados en los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, 2020.

Existe relación entre comunicación asertiva y la calidad en los colaboradores de hospital I Juanjuí EsSalud, 2020.

Existe relación entre comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, 2020.

Existe relación entre comunicación asertiva e iniciativa en los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, 2020.

Existe relación entre comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, 2020.

#### **3.4.3. Identificación de variables**

**Variable independiente:** Comunicación asertiva

**Variable dependiente:** Desempeño laboral.

Anexo 6. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable Independiente: Comunicación asertiva	Son comportamientos que resultan efectivos para que el interlocutor exprese y muestre preocupaciones, objetivos, intereses, necesidades y valores personales. Se trata de la expresión honesta y legítima de los propios derechos, sentimientos, creencias e intereses sin violar o menospreciar los derechos de uno y de los demás (Remor, 2013)	La variable fue medido con el cuestionario de la comunicación asertiva, que estuvo conformado por 22 ítems que son medidas por tres dimensiones (Berrocat, 2017)	Estrategia asertiva	Aserción positiva Comunicación lingüística o gestual	Ordinal y Intervalo
			Estilo asertivo	Formas de comunicación interpersonal Autoestima Asertividad Aserción efectiva Pensamientos, sentimientos y conducta	
			Comunicación Precisa	Eficacia en la comunicación precisa Pasos para la buena comunicación Como reaccionar ante una agresión verbal Aplicar la empatía en la comunicación	
Variable Dependiente: Desempeño laboral	Son niveles de ejecución alcanzado por un trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado en base a sus destrezas y habilidades (Nuñez, 2017)	La variable fue medido con el cuestionario del desempeño laboral, conformado por 33 ítems, que son medidos por cinco dimensiones (Nuñez, 2017)	Orientación de resultados	Cumplimiento, planificación, racionalización compromiso, preocupación	Ordinal y Intervalo
			Calidad	Correcto, supervisión, respeto, amabilidad, plazo, responsabilidad, normas, conocimientos	
			Relaciones interpersonales	Amable, orientación, conflictos, empatía, toma de decisiones, influencia, claridad	
			Iniciativa	Nuevas ideas, asequible, anticipación, Resolución de conflictos	
			Trabajo en equipo	Integración, identificación, comunicación, colaboración, compromiso, claridad	

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnicas de recolección de datos**

Para medir y recolectar datos tanto de la variable comunicación asertiva y desempeño laboral fue a través de la elaboración de un cuestionario; siendo para la variable independiente comunicación asertiva el cuestionario que cuenta con 22 preguntas, dividido en tres dimensiones con un índice de confiabilidad de coeficiente Alfa de Cronbach alto de 0.813, y el desempeño laboral, un cuestionario de 33 preguntas, divididos en sus cinco dimensiones, cuya confiabilidad es de un coeficiente Alfa de Cronbach muy alto de 0,929.

- **Instrumentos de recolección de datos**

**Instrumento de la variable X:** Para medir la variable independiente, comunicación asertiva se tomó como referencia el instrumento de la investigación realizada por Berrocat (2017), el cual está formada por tres dimensiones: estilo asertivo, comunicación precisa y estrategias de asertividad, dicho instrumento consta de 22 preguntas, siendo su índice de confiabilidad alto de 0.813, según alfa de Cronbach.

**Instrumento de la variable Y:** Asimismo, para obtener resultados sobre la variable dependiente, desempeño laboral, se tomó como referencia la investigación realizada por Núñez (2017), el cual está formado por cinco dimensiones: orientación de resultados, calidad, relación interpersonal, iniciativa y trabajo en equipo, dicho instrumento consta de 33 preguntas, siendo con un índice de confiabilidad muy alto de 0.929, según Alfa de Cronbach.

Tabla 3

*Escala de la encuesta comunicación asertiva y desempeño laboral*

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

### 3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

Para conocer la distribución poblacional de las variables utilizamos la prueba de normalidad Kolgomorog-Smirnov, debido que el número de participantes fueron mayor de 50; como nuestra correlación de significación de Lilliefors (p-valor ) fue mayor a 0.05 en ambas variables (Comunicación asertiva p-valor de 0.074, desempeño laboral p-valor de 0.084) , concluimos que su comportamiento en la población es una distribución normal, por lo tanto para realizar la prueba de hipótesis, correspondió utilizar la prueba estadística paramétrica de Coeficiente de correlación de Pearson. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, Arbaiza, 2013, Wayne, 2016, Bernal, 2010, Gordis, 2000, Rothman, 2002).

Para el análisis de los datos que se recogieron en la presente investigación se utilizó el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, versión 25.0 para Windows), el mismo que permitió analizar de manera confiable los datos recolectados.

### 3.7. Plan de tratamientos de datos

Para determinar el tipo de distribución de los datos de la muestra, se aplicó la prueba de normalidad. Dado que la muestra es de 70, se tuvieron en cuenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolgomorov-Smirnov. (Ver Tabla 4).

#### 3.8.1. Confiabilidad de los instrumentos

Para medir el grado de confiabilidad de los instrumentos se utilizó el Alpha de Cronbach. (Ver Tabla 5)

#### 3.8.2. Validación de los instrumentos

El proceso de validación de los instrumentos utilizados en la investigación se efectuó a través del juicio de expertos, de profesionales reconocidos como expertos cualificados para dar un juicio valorativo de los instrumentos elaborados. (Ver anexo 4)

Tabla 6

*Validez según juicio de expertos*

<b>Nombre y apellidos del experto</b>	<b>Grad/ de instr</b>	<b>Exp.</b>	<b>Rol actual</b>	<b>Título</b>	<b>Univ. de labora</b>
Regner Nicolás del Castillo Salazar	Maestro	07 años	Docente	Maestro	UPeU
David Troya Palomino	Maestro	15 años	Docente	Maestro	César Vallejo, UPeU
Amado Arce Cobeñas	Maestro	10 años	Docente	Maestro	UPeU

Las validaciones de los instrumentos fueron revisadas por tres juicios de experto.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIONES

#### 4.1. Resultados

Los resultados que se describen en este capítulo, muestran la descripción de los datos sociodemográficos, prueba de Kolmogorov-Smirnov, confiabilidad de los instrumentos, los niveles de las variables tanto independiente como dependiente, niveles de sus dimensiones, las correlaciones realizadas entre las variables, correlaciones entre la variable independiente junto a las dimensiones de la variable dependiente y por último las pruebas de hipótesis para responder a los objetivos.

Tabla 2

*Descripción de datos sociodemográficos*

Variable/dimension	Frecuencia	Porcentaje
Género		
Masculino	27	38.60%
Femenino	43	61.40%
Área o servicio		
Consulta externa	9	12.90%
Laboratorio	4	5.70%
Farmacia	3	4.30%
Rayos x	1	1.40%
Emergencia	21	30.00%
Hospitalización	10	14.30%
Hosp/Covid	14	20.00%
Ofic.adm.	6	8.60%

Admisión	2	2.90%
Grado de instrucción		
Técnico	29	41.40%
Universitario	31	44.30%
Post grado	10	14.30%
Personal		
Asistencial	64	91.40%
Administrativo	6	8.60%
Régimen laboral		
276	14	20.00%
728	12	17.10%
1057	9	12.90%
Terceros	3	4.30%
1057/Covid	32	45.70%
Tiempo de servicio		
3 meses a <1 año	35	50.0%
1 año a 5 años	14	20.0%
5 años a 10 años	2	2.9%
11 años a 15 años	4	5.7%
16 años a más	15	21.4%
Total	70	100.0%

La Tabla 2 presenta los datos sociodemográficos de los encuestados, el 61.40% está conformado por el género femenino y 38.60% por el género masculino, en relación al área o servicio donde laboran los colaboradores, se distribuye de la siguiente manera: la mayor

parte de trabajadores se encuentran laborando en los servicios de hospitalización Covid y no Covid con un 34.30%, y emergencia 30%, mientras que solo el 2 % se encuentran laborando en admisión, En relación al grado de instrucción el 41.40% son técnicos, y el 44.30% son universitarios, además la mayoría de los colaboradores el 91.40%, son asistenciales y el resto son administrativos; así mismo, la mayoría de los colaboradores, pertenecen al contrato Cas/Covid con un 45.40 % y el 20.0% pertenecen al régimen laboral 276. Por último, se observa que el 50.0% de colaboradores tienen un tiempo de trabajo de 3 meses a <1 año y el 21% tienen un tiempo de trabajo mayor de 16 años.

Tabla 4

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación asertiva	0.101	70	0.074
Desempeño laboral	0.098	70	0.089

*a. Correlación de significación de Lilliefors*

En la Tabla 4 se muestra la prueba de Kolmogorov- Smirnov para una muestra en la cual se observa que tanto la comunicación asertiva y el desempeño laboral tiene un sig > 0.05. Lo cual nos indica que es normal.

Es necesario saber cuándo utilizar una herramienta estadística en un trabajo de investigación, con el fin de examinar la normalidad de las variables y dimensiones en estudio, se usó la prueba de normalidad para muestras mayores a 50 datos (el estudio tiene 70 datos), esta prueba se manifiesta como Kolmogorov-Smirnov, por lo que, la prueba se elaboró por variables de igual manera para sus dimensiones. Además, se exponen los resultados totales de la prueba de normalidad de acuerdo a la información.

De tal forma que, de acuerdo a la prueba de normalidad para la variable comunicación asertiva se obtuvo un p-valor de 0,074; así mismo para la variable desempeño laboral se

obtuvo un p-valor de 0,089; Por lo que, se deduce que los datos recolectados poseen una distribución normal, determinándose la utilización del estadístico Pearson, ya que el p-valor es mayor al alfa esperado ( $\alpha$  mayor a 0,05). (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, Arbaiza, 2013, Wayne, 2016, Bernal, 2010).

Tabla 5 Confiabilidad de los instrumentos según Alfa de Cronbach

Variables	Alfa de Cronbach	Ítems
Comunicación asertiva	0,813	22
Desempeño laboral	0.929	33

En la tabla 5 La confiabilidad de los instrumentos es aceptable ya que la confiabilidad del instrumento para medir la variable comunicación asertiva obtuvo un Alpha de Cronbach alto de 0.813 tomada como referencia la investigación realizada por Berrocat, 2017, y para la variable desempeño laboral fue de Alfa de Cronbach muy alto 0.929 tomando como referencia la investigación realizada por Núñez (2017).

Tabla 7

*Análisis descriptivo de la variable comunicación asertiva y sus dimensiones de los colaboradores del hospital Juanjuí – EsSalud, 2020.*

Variable/dimensión		Frecuencia	Porcentaje
Comunicación asertiva	Regular	1	1.40%
	Buena	24	34.30%
	Excelente	45	64.30%
Estrategia de asertividad	Regular	5	7.10%
	Buena	54	77.10%
	Excelente	11	15.70%

Estilo asertivo	Regular	4	2.90%
	Buena	35	50.00%
	Excelente	33	47.10%
Comunicación precisa	Regular	4	5.70%
	Buena	20	28.6%
	Excelente	46	65.7%
	Total	70	100.0%

En la Tabla 7 muestra el análisis descriptivo de la variable comunicación asertiva y sus dimensiones aplicadas en el hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

Se observa que, en nuestra variable independiente, los colaboradores presentan una excelente comunicación asertiva obteniendo un porcentaje de 64.30 %. Al analizar sus dimensiones, estrategia de asertividad el (77.10% y el 7.10%), tienen una buena y regular comunicación respectivamente; con respecto al estilo asertivo casi todos los colaboradores poseen una excelente y buena comunicación (50% y 47.10%); finalmente en relación a la comunicación precisa, expresan en su mayoría, una excelente comunicación (65.7%) y en su minoría una regular comunicación (5.70%).

Tabla 8

*Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral y sus dimensiones de los colaboradores del hospital I Juanjuí – EsSalud, 2020.*

<b>Variable/dimensión</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Desempeño laboral	Medio	6	8.60%
	Alto	64	91.40%
Orientación de resultados	Medio	2	2.90%
	Alto	68	97.10%
Calidad	Bajo	1	1.4%
	Medio	5	7.10%
	Alto	64	91.40%
Relaciones interpersonales	Medio	10	14.30%
	Alto	60	85.70%
Iniciativa	Medio	20	28.6%
	Alto	50	71.4%
Trabajo en equipo	Medio	3	4.3%
	Alto	67	95.7%
	Total	70	100.0%

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS

En la Tabla 8 se muestra el análisis descriptivo de la variable desempeño laboral y sus dimensiones aplicadas en el hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

Se observa que nuestra variable dependiente, los colaboradores presentan un alto desempeño laboral obteniendo un porcentaje de 91.40 %. Al analizar sus dimensiones, orientación de resultados el (97.10% y el 2.90%), tienen un alto y medio desempeño respectivamente; con respecto a la calidad casi todos los colaboradores poseen un alto y

medio desempeño (91.40% y 7.10%); con respecto a relaciones interpersonales el 85.7% de los colaboradores poseen un nivel alto; se observa que el 71.4% de los colaboradores presentan un alto nivel de iniciativa y finalmente en relación al trabajo en equipo, expresan en su mayoría (95.7%) un alto nivel.

#### 4.2. Contrastación de hipótesis

- **Relación entre comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.**

##### 4.2.1. Hipótesis general

**H0:** No existe relación entre comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

**H1:** - Existe relación entre comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

##### **Regla de decisión:**

-Si el p valor es  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis nula (H0)

-Si el p valor  $< 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1). (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, Arbaiza, 2013, Wayne, 2016, Bernal, 2010, Gordis, 2000, Rothman, 2002).

Tabla 9

*Correlación entre comunicación asertiva y desempeño laboral*

	Desempeño laboral		
	Pearson	p-valor	N
Comunicación asertiva	0,701**	.000	70

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS

\*\**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

La Tabla 9 muestra la relación entre comunicación asertiva y el desempeño laboral de los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, A través del análisis estadístico inferencial correlacional de Pearson, se obtuvo el coeficiente de 0,701, la cual nos señala que existe una correlación positiva alta entre ambas variables; y además presenta un p valor igual a 0,000, la cual es  $< 0.05$ , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe una relación alta y directa entre comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020. Indicando que, a mayor nivel de comunicación asertiva, los desempeños laborales de los colaboradores aumentarán favorablemente.

#### **4.2.2. Hipótesis específicos 1**

- **Relación entre comunicación asertiva y orientación de resultados en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.**

Hipótesis específico 1

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre comunicación asertiva y orientación de resultados en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre comunicación asertiva y orientación de resultados en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

***Regla de decisión:***

-Si el p valor es  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

-Si el p valor  $< 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, Arbaiza, 2013, Wayne, 2016, Bernal, 2010, Gordis, 2000, Rothman, 2002).

Tabla 10

*Correlación entre Comunicación asertiva y la dimensión orientación de resultados*

Comunicación asertiva	Orientación de resultados		
	<i>Pearson</i>	<i>p-valor</i>	<i>N</i>
	,608**	0.000	70

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS

\*\**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

En la Tabla 10 se presenta la relación entre comunicación asertiva y orientación de resultados de los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, a través del análisis estadístico inferencial correlacional de Pearson, se obtuvo el coeficiente de 0,608, la cual nos señala que existe una correlación directa moderada entre la variable independiente y la primera dimensión de la variable dependiente, además presenta un p valor igual a 0,000, la cual es < 0.05, por lo que se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre comunicación asertiva y orientación de resultados en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020. Indicando que, a mayor nivel de comunicación asertiva, los resultados de los colaboradores aumentarán favorablemente.

### **Hipótesis específico 2**

- **Relación entre comunicación asertiva y calidad en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre comunicación asertiva y calidad en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre comunicación asertiva y calidad en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

### **Regla de decisión:**

-Si el p valor es > 0.05, se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

-Si el p valor  $< 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, Arbaiza, 2013, Wayne, 2016, Bernal, 2010, Gordis, 2000, Rothman, 2002).

Tabla 11  
*Correlación entre comunicación asertiva y la dimensión calidad*

Comunicación asertiva	Calidad		
	<i>Pearson</i>	<i>p-valor</i>	<i>N</i>
	,369**	0.002	70

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS

\*\**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

La Tabla 11 presenta la relación entre comunicación asertiva y orientación de resultados de los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, A través del análisis estadístico inferencial correlacional de Pearson, se obtuvo el coeficiente de 0,369, la cual nos señala que existe una correlación directa baja entre la variable independiente y la segunda dimensión de la variable dependiente, además presenta un p valor igual a 0,002, la cual es  $< 0.05$ , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre comunicación asertiva y calidad en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.. Indicando que la comunicación asertiva no influye en forma substancial en la calidad de los colaboradores.

### **Hipótesis específico 3**

- **Relación entre comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.**

**H0:** No existe relación entre comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

**H1:** Existe relación entre comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

### **Regla de decisión:**

-Si el p valor es  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

-Si el p valor  $< 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, Arbaiza, 2013, Wayne, 2016, Bernal, 2010, Gordis, 2000, Rothman, 2002).

Tabla 12

*Correlación entre Comunicación asertiva y la dimensión relaciones interpersonales*

	Relaciones interpersonales		
	<i>Pearson</i>	<i>p-valor</i>	<i>N</i>
Comunicación asertiva	,652**	0.000	70

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS

\*\**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

La Tabla 12 presenta la relación entre comunicación asertiva y relaciones interpersonales de los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, a través del análisis estadístico inferencial correlacional de Pearson, se obtuvo el coeficiente de 0,652, la cual nos señala que existe una correlación directa moderada entre la variable independiente y la tercera dimensión de la variable dependiente, además presenta un p valor igual a 0,000, la cual es  $< 0.05$ , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020. Indicando que, a mayor comunicación asertiva, mejora las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

### **Hipótesis específico 4**

- **Relación entre comunicación asertiva e iniciativa en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.**

**H0:** No existe relación entre comunicación asertiva e iniciativa en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

**H1:** Existe relación entre comunicación asertiva e iniciativa en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

**Regla de decisión:**

-Si el p valor es  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis nula (H0)

-Si el p valor  $< 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1). (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, Arbaiza, 2013, Wayne, 2016, Bernal, 2010, Gordis, 2000, Rothman, 2002).

Tabla 13  
*Correlación entre Comunicación asertiva e iniciativa*

Comunicación asertiva	Iniciativa		
	<i>Pearson</i>	<i>p-valor</i>	<i>N</i>
	,591**	0.000	70

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS

\*\**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2colas).*

La Tabla 13 presenta la relación entre comunicación asertiva e iniciativa de los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, a través del análisis estadístico inferencial correlacional de Pearson, se obtuvo el coeficiente de 0,591, la cual nos señala que existe una correlación directa moderada entre la variable independiente y la cuarta dimensión de la variable dependiente, además presenta un p valor igual a 0,000, la cual es  $< 0.05$ , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre comunicación asertiva e iniciativa en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.. Indicando que, a mayor comunicación asertiva, se incrementará las iniciativas entre los colaboradores.

## Hipótesis específico 5

- **Relación entre comunicación asertiva y trabajo en equipo en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre comunicación asertiva y trabajo en equipo en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre comunicación asertiva y trabajo en equipo en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

### **Regla de decisión:**

-Si el p valor es  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

-Si el p valor  $< 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, Arbaiza, 2013, Wayne, 2016, Bernal, 2010, Gordis, 2000, Rothman, 2002).

Tabla 14

*Correlación entre Comunicación asertiva y la dimensión trabajo en equipo*

Comunicación asertiva	Trabajo en equipo		
	<i>Pearson</i>	<i>p-valor</i>	<i>N</i>
	,615**	0.000	70

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS

\*\**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

La Tabla 14 presenta la relación entre comunicación asertiva y trabajo en equipo de los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, A través del análisis estadístico inferencial correlacional de Pearson, se obtuvo el coeficiente de 0,615, la cual nos señala que existe una correlación directa moderada entre la variable independiente y la quinta dimensión de la variable dependiente, además presenta un p valor igual a 0,000, la cual es  $< 0.05$ , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre comunicación asertiva y trabajo en equipo en los colaboradores del Hospital I Juanjuí -

EsSalud, 2020.. Indicando que, a mayor comunicación asertiva, mejora el trabajo en equipo entre los colaboradores.

### **4.3. Discusión**

El éxito de una institución u organización, es consecuencia al buen desempeño laboral que poseen los colaboradores a causa principalmente, de una buena y excelente comunicación asertiva entre los colaboradores y sus respectivos gestores.

Zambrano (2015), en su propuesta: Comunicación asertiva y manejo de conflictos, realizada en la Universidad Rafael Urdaneta de Maracaibo, Venezuela, encontró una correlación de 0,616 mostrando un incremento de correspondencia asertiva, intercediendo enfáticamente en la variable promoción de la paz laboral, demostrando la importancia de la comunicación asertiva en una organización o institución.

Ruiz (2016) , desarrolló una investigación en Colombia, con el fin de determinar si existe una comunicación asertiva o no en el personal de enfermería, se concluyó que muchas de las actividades de su comunicación implican comportamientos asertivos, además, Sánchez (2017), estudió en su investigación titulado “Comunicación asertiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo”, concluyendo que el 68% de los colaboradores, mantienen una buena comunicación entre compañeros, datos que asemejan con los resultados de nuestra investigación (excelente 64.3% y buena 34.3%).

Álvarez (2018), realizó un estudio, con el objetivo general de determinar la relación entre comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes de secundaria en la Red V.M.T 11, concluyó: existe una relación alta, positiva y significativa entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral en docentes de secundaria de la red 11 Cercado de V.M.T, conclusiones que son similares a nuestra investigación.

Flores et al. (2016), En sus estudios sobre la relación entre la comunicación organizacional segura de sí misma y el desempeño laboral entre enfermeras del hospital Apoyo II en Piura, concluye que el 52 por ciento de las enfermeras califica un nivel promedio de comunicación asertiva y el 39% avanzado. En términos de desempeño laboral en la

dimensión 'importancia de la tarea' de 47.0 por ciento, se ubicó en un nivel promedio, y en relación con la dimensión 'condiciones laborales', el 60.0 por ciento calificó el desempeño laboral como nivel promedio., datos que asemejan con los resultados de comunicación asertiva, de nuestra investigación (excelente 64.3% y buena 34.3%).

Así mismo Arana & Aranda (2018), en un estudio cuyo propósito fue determinar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral del enfermero del hospital Leoncio Prado de Huamachuco, conformado por 50 enfermeros, extrayendo las siguientes conclusiones: 58 por ciento de los enfermeros exhibieron un alto nivel de comunicación asertiva, 34 por ciento regular y 8 por ciento bajo. En términos de desempeño laboral, el 52 por ciento de las enfermeras es alto, el 36 por ciento regular y el 12 por ciento bajo. Comparándolo con nuestros resultados: la comunicación asertiva contamos con mejores resultados, es decir el 64.3% son excelentes, 34.3% son buenos y 1.4% son regulares; con respecto al desempeño laboral el 91.4% presentan nivel alto y 8.6% nivel medio o regular, haciendo hincapié que las poblaciones de ambos trabajos son relativamente diferentes.

Bernaola (2019), en su estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital I Pacasmayo, 2019. Concluye que existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral del empleado, con un coeficiente de la correlación Rho de Spearman de 0.588, es la dimensión de calidad, la única que no tiene relación con la comunicación asertiva, mientras que la dimensión de orientación a resultados sí lo es. tiene una relación débil significativa de 0,288; y las dimensiones interpersonal, iniciativa y trabajo en equipo representan una relación moderadamente significativa en términos de comunicación asertiva, con índices de correlación de 0,608, 0,582 y 0,542 respectivamente; en relación a nuestra investigación nuestra población de estudio presentó una normalidad, por lo tanto se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson arrojando 0.701, la cual pertenece a una relación

positiva o directa alta. Al igual, al comparar nuestra variable independiente, comunicación asertiva, con las dimensiones de nuestra variable dependiente, desempeño laboral, nuestra dimensión de orientación por resultados presenta una relación significativa moderada de 0.608, difiriendo con Bernaola, muy probablemente por la influencia de la pandemia del Covid-19, en la cual casi todo el personal, estuvieron muy enfocados a la orientación por resultados; el resto de dimensiones: Las relaciones interpersonales, la iniciativa y el trabajo en equipo son relaciones moderadamente significativas en términos de comunicación asertiva de sí mismos, coincidiendo con Bernaola, muy probablemente porque los colaboradores pertenecen también a EsSalud y comparten otros factores como el clima organizacional, cultura organizacional, entre otros; respaldando nuestros resultados obtenidos en la presente investigación.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

##### **Conclusión general.**

1. Según la correlación de Pearson, se obtuvo el coeficiente de 0,701, la cual nos señala que existe una relación positiva alta entre comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

##### **Conclusiones específicas**

1. Según la correlación de Pearson, se obtuvo el coeficiente de 0,608, la cual nos señala que existe una relación positiva moderada entre comunicación asertiva y orientación de resultados en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

2. Según la correlación de Pearson, se obtuvo el coeficiente de 0,369, la cual nos señala que existe una relación positiva baja entre comunicación asertiva y calidad en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

3. Según la correlación de Pearson, se obtuvo el coeficiente de 0,652, la cual nos señala que existe una relación positiva moderada entre comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

4. Según la correlación de Pearson, se obtuvo el coeficiente de 0,591, la cual nos señala que existe una relación positiva moderada entre comunicación asertiva e iniciativa en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

5. Según la correlación de Pearson, se obtuvo el coeficiente de 0,615, la cual nos señala que existe una relación positiva moderada entre comunicación asertiva y trabajo en equipo en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

## **5.2. Recomendaciones**

1. Recomendar al director del hospital I Juanjuí - EsSalud y a su equipo de gestión, que deberá fortalecer las capacidades a nivel personal y organizacional de sus colaboradores.
2. Recomendar al director del hospital I Juanjuí - EsSalud y a su equipo de gestión, utilizar otro instrumento para determinar la calidad del desempeño de sus colaboradores como por ejemplo el método Serqual.
3. Recomendar al director del hospital I Juanjuí - EsSalud y a su equipo de gestión, gestionar periódicamente la implementación de talleres, cursos y/o diplomaturas en temas de comunicación asertiva y desempeño laboral, con la finalidad de mantener e influir a los colaboradores positivamente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albertti, R. & Emmons, M. (1978). Tú perfecto derecho: Una guía del comportamiento asertivo. California: Impact
- Álvarez, M. (2018). Comunicación asertiva y satisfacción laboral de docentes de secundaria en Red 11 rodeados de V. M. T. 2018 - Universidad César Vallejo -Lima- Perú - 2019.
- Arana, J. & Aranda, M. (2018). Comunicación asertiva y desempeño profesional de enfermeros del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco. Universidad Nacional de Trujillo - Perú.
- Arbaiza, L. Cómo elaborar una tesis de grado - Lima: Universidad ESAN, 2014.- 328 p.
- Ballesteros, L. y Bohórquez, K. (2015). La cultura organizacional y el desempeño laboral en el laboratorio clínico del Hospital Básico San Miguel. Tesis para optar al grado de maestro en gerencia de instituciones de salud, Universidad Técnica de Ambato., Ecuador
- Belloch, C. (22 de octubre de 2012). Estilos de comunicación. Entornos virtuales de formación. Recuperado de <https://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA8.wiki?3>
- Benavides, L. (2002) La importancia de los clientes. España: ArtGerus.
- Bernal, A. (2004). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Prentice Hall.
- Bernaola, S. (2019). Comunicación asertiva y desempeño laboral del personal del Hospital I Pacasmayo – Universidad César Vallejo Perú
- Bohlander, G. & Sherman, A. (2001). Managing Human Resource. 12th Edition, South Western College, Cincinnati.
- Bohórquez, P. (2007). Organización y comportamiento. España: Art Gerus

Cabrera, I. (2017). La relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la asociación educativa adventista Peruana del sur 2017-Lima-Peru.

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1031/Ignacio\\_Tesis\\_Maestria\\_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=1](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1031/Ignacio_Tesis_Maestria_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=1)

Campos, G. & Campos, R. (2014). La comunicación; Ica, Perú: Imagen & Diseño.

Campos, R. (2016). El nivel de satisfacción laboral en el área organizacional. (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Juan Mea Barca, Perú). Obtenido de: [http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos\\_Rosa\\_Tesis\\_PS.Pdf](http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.Pdf)

Canstanyer, O. (2014). Confianza: expresar una autoestima saludable; 23ª edición; España: Editorial Desclee de Brouwer: S. A. Organización Mundial de la Salud; 2015. Problemas de salud. Disponible en: <http://www.OMS.int/temas/enfermeras/es>

García, E. & Magaz, A. (1994). Autoinforme de Conducta Asertiva (ADCA-1). Madrid, España: CEPE.

Castro, C. & Chávez, L. (2017). Asociación líder en la actividad laboral de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones. San Martín-Universidad Peruana Unión- Perú

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/889/Cyndi\\_tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=3](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/889/Cyndi_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=3)

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc. Graw Hill.

Chiavenato, I. (2002). Administración de Recursos Humanos. Quinta edición. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill interamericana. p.2

Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento, México: Mc. Graw Hill

Druker, P. (2002). Rendimiento laboral. México: Mac. Graw Hill.

Elizondo, S. (1990). Afirmación y escucha activa en el ámbito académico. México: MAD.

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

[Repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25954/Alvarez\\_CMG.pdf.txt?  
sequence=4](http://Repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25954/Alvarez_CMG.pdf.txt?sequence=4)

Figuroa, L. (2015). Relación entre cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una institución gubernamental. Tesis, Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 31 de mayo de 2019 de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Figuroa-Leyvi.PDF>

Flores, et al (2016). Relación entre comunicación organizacional asertiva y desempeño laboral en los enfermeros del Hospital Apoyo II de Piura. Universidad Nacional de Piura.

Galigiore, et al. (2009). Desempeño profesional individual. Ed. Mc. Graw Hill. México

García, M. (2015). Las ventajas de la comunicación activa en la práctica profesional de enfermería. II Congreso Internacional de Intercambio Sanitario. Universidad Carlos Madrid III. España.

García, M. (2015). Los beneficios de la comunicación activa en la práctica profesional de enfermería. II Congreso Internacional de Intercambio Sanitario Universidad Carlos III de Madrid. España

Gordis, L. Epidemiology, 2nd edition. Philadelphia, WB Saunders, 2000.

Ivancevich, J. (2005). Administración de Recursos Humanos (9 ed.). México, D. F.: McGraw Hill. Capítulo 8. Selección de Recursos Humanos.

Jaramillo, et. al. (2009). Comunicación asertiva. Obtenido el 19 de mayo de 2015 de <http://es.parte.de.la.imagen.net/nico0687/comunicacion-asertiva>.

Lapeña, Y. (2014). Estudio fenomenológico de las relaciones laborales interpersonales desde el punto de vista del personal de enfermería de las diferentes unidades del Hospital

General Santa Bárbara de Soria. España. Revista Científica Electrónica de Enfermería, ISSN-e 1689-6409, N°. 8, 2014, págs. 82-83

Laurente, M. & Santos, R. (2017). Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Yauli-Huancavelica, periodo 2015. Tesis, Universidad Nacional Huancavelica, Huancavelica - Perú.

Obtenido de

file:///D:/ARCHIVOS%20DE%20TESIS%20DE%20GRADO/ART.%20TESIS%20DE%20GUIAS/TESIS%20LAURENTE%20Y%20SANTOS.

Lozano, G. (2016). Comunicación asertiva y asistencia de enfermería a pacientes del servicio quirúrgico del Hospital Regional, Ica

Macías, M. (2015). Análisis de comunicación interna asertiva en la faja hospital Dr. Pontón Abel Gilbert de Guayaquil. Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.

Mandel, E. (2016). En qué consiste la comunicación asertiva. Recuperado de

<https://www.psicoactiva.com/blog/consiste-la-comunicacion-asertiva/>

MEJÍA, Y. (2012). Evaluación de desempeño con enfoque en competencias laborales '-

Estudio con telefonistas de la ciudad de Quetzaltenango. Universidad Rafael

Landívar.

Ministerio de enseñanza y crecimiento espiritual, “Visión Cristiana” (2014). Asertividad espiritual. Publicado el 24 de Julio 2014.

<https://www.facebook.com/705187052849779/posts/705192066182611/>

Mondy, W. & Noe, R. (1999). Administración de Recursos Humanos. Editorial Prentice-Hall. Editorial Marga Redactora en Jefe, S. R. L. Caracas 1999. Carlin. 75.

Mondy, Wayne & NOE. Administración de Recursos Humanos. Novena Edición. México: Pearson Educación, 2005.

- Monje, M. (2009). El impacto de los estilos de comunicación decisivos de los profesores en el aprendizaje escolar. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3114295.pdf>
- Navas, J. (1998). Modificación conductual y disciplina asertiva: un manual de procedimientos para maestros, padres, profesionales. San Juan: Publicaciones Puertorriqueñas
- Núñez, L. (2017). Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte. Tesis para optar al grado de maestro en administración de la educación, Universidad César Vallejo. Junín, Perú.
- OPS/OMS (2005), Estrategias de la comunicación para la salud integral en la infancia. Serie OPS/FCH/CA/05.13. Washington DC Organización Panamericana de la Salud E., 2005
- Quinteros, N. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal. Perú
- Reina Valera. (1960) La Biblia.  
<https://www.biblegateway.com/passage/?search=G%C3%A9nesis%2041%3A46-57&version=RVR1960>
- Remor, B. & Amorrós, G. (2013). Empatía. Bogotá, Colombia: Editor Delta Publicaciones.
- Ríos, E. (2016). Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los socios del supervisor de gestión tributaria-SAT Tarapoto en 2016. Universidad Alas Perú, (tesis de pregrado). Tarapoto. Perú.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16517/G%C3%A1rate\\_AAJ.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16517/G%C3%A1rate_AAJ.pdf?sequence=1)
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. México: Prentice Hall Gonzales, V. (2001). estrategia educativa. México: PAXDavis, K. & Newtron, J. (1991). Comportamiento humano en el trabajo. México. Mc Graw Hall.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. México: Prentice Hall

- Rothman, K.J. Epidemiology. An Introduction. New York, 2002.
- Ruíz, Y. (2016). Comunicación asertiva, competencia clave en enfermería según la teoría de Hildegard Pplaus. Tesis para la titulación del Máster en Gestión del Talento Humano. Savannah College. Medellín Colombia.
- Saavedra, M. (2004). Evaluación del aprendizaje. Conceptos y técnicas. México, Pax
- Sabogal, O. (2012). Comunicación empresarial asertiva. Recuperado el 9 de mayo de 2015 en [http://www.administración.com/articulo/comunicación-asertiva Empresarial](http://www.administración.com/articulo/comunicación-asertiva-Empresarial)
- Sánchez, C. (2017). Comunicación activa en el desempeño del trabajo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo en Canmb Ambato, Tungurahua- Provincia de Ambato Universidad de Humanidades Tecnológicas y Facultad de Educación en Psicología Industria-Ecuador.
- <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26771/1/Marcelo%20Sanchez1803930054.pdf>
- Solano, Sh. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la gestión del área Huallaga Central-Juanjui. Universidad César Vallejo - Perú. [https://eso.slideshare.net/LuisAlberto605/tesis-clima-organizacional-y-desempeño laboral](https://eso.slideshare.net/LuisAlberto605/tesis-clima-organizacional-y-desempeño-laboral)
- Stonner, J. (1996). Administración. 6ª ed. México: Pearson Education.
- Wayne, D. (2016) Bioestadística base para el análisis de las ciencias de la salud, 4ta edición en español.
- Wolpe, J. (1958). Comunicación asertiva. Obtenido de: <http://www.wolpe.él/contiene/>
- Zambrano, W. (2015). Comunicación asertiva y manejo de conflictos laborales en la educación básica de la escuela primaria. (Tesis de Maestría, Universidad Rafael Urdaneta de Maracaibo, Venezuela). Obtenido de: <https://es.Scribd.Com/>

document / 349879849 / COMUNICACION-ASERTIVAYMANEJO-DE-  
CONFLICTOS-LABORALES-EN-EDUCACION

## Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
¿Cuál es la relación que existe entre comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital Hospital I Juanjui - EsSalud, 2020?	Determinar la relación que existe comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital I Juanjui - EsSalud, 2020.	Existe relación significativa entre comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital I Juanjui - EsSalud, 2020.	<b>Variable independiente:</b> Comunicación asertiva	<b>Método de estudio</b> Está basada en un estudio no experimental, transversal
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS		<b>TIPO DE ESTUDIO</b>
¿Cuál es la relación que existe entre comunicación asertiva y orientación de resultados en los colaboradores del Hospital Hospital I Juanjui - EsSalud, 2020?	Determinar la relación que existe entre comunicación asertiva y la orientación de resultados en los colaboradores del Hospital I Juanjui - EsSalud, 2020.	Existe relación significativa entre comunicación asertiva y la orientación de resultados en los colaboradores del Hospital I Juanjui - EsSalud, 2020.		Correlacional
¿Cuál es la relación que existe entre comunicación asertiva y la calidad en los colaboradores del Hospital I Juanjui - EsSalud, 2020?	Determinar la relación que existe entre comunicación asertiva y la calidad en los colaboradores del Hospital I Juanjui - EsSalud, 2020	Existe relación significativa entre comunicación asertiva y la calidad en los colaboradores del Hospital I Juanjui - EsSalud, 2020.		<b>AREA DE ESTUDIO</b>
¿Cuál es la relación que existe entre comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores del Hospital I Juanjui - EsSalud, 2020?	Determinar la relación que existe entre comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores del Hospital I Juanjui - EsSalud, 2020.	Existe relación significativa entre comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores del Hospital I Juanjui - EsSalud, 2020		Distrito de Juanjui, Provincia Mariscal Cáceres, Región San Martín (Hospital I Juanjui EsSalud)
¿Cuál es la relación que existe entre comunicación asertiva y la iniciativa en los colaboradores del Hospital I Juanjui - EsSalud, 2020?	Determinar la relación que existe entre comunicación asertiva y la iniciativa en los colaboradores del Hospital I Juanjui - EsSalud, 2020	Existe relación significativa entre comunicación asertiva y la iniciativa en los colaboradores del Hospital I Juanjui - EsSalud, 2020.		<b>Variable dependiente:</b> Desempeño laboral
¿Cuál es la relación que existe entre comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores del Hospital I Juanjui EsSalud, 2020?	Determinar la relación que existe entre comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores del Hospital I Juanjui EsSalud, 2020.	Existe relación significativa entre comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores del Hospital I Juanjui - EsSalud, 2020.	El total de los colaboradores del Hospital I Juanjui EsSalud, 2020.	

Anexos 2

Matriz de Instrumentos

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Categoria	Fuente de informacion	Instrumentos	Valoracion Estadistica
V.I: COMUNICACIÓN ASERTIVA	Estrategia de asertividad	Asercion positiva Comunicación lingüista o gestual	items 1 al Items 8	1=Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Colaboradores del Hospital I Juanjui EsSalud	Encuesta - Cuestionario Basado por: Edwin Rafael Berrocal Flores (2017)	Prueba del índice de correlacion de alpha de Cronbach y correlacion de Pearson
	Estilo asertivo	Formas de comunicación interpersonal Autoestima Asertividad Asercion efectiva Pensamiento, sentimientos y conducta	Items 9 al items 14				
	Comunicación Precisa	Eficacia en la comunicación precisa Pasos para la buena comunicación Verbal Aplicar la empatia en la comunicación	items 15 al items 22				
V.D: DESEMPEÑO LABORAL	Orientacion de resultados	Cumplimiento, planificacion, racionalizacion, compromiso y preocupacion	items 1 al items 7				
	Calidad	Correcto, supervision, respeto, amabilidad responsabilidad, normas, conocimientos	items 8 al items 15				
	Relaciones interpersonales	Amable, orientacion, conflictos, empatia, toma de decisiones, influencia, claridad	items 16 al items 22				
	Iniciativa	Nuevas ideas, asequible, anticipacion Resolucion de conflictos	Items 23 al items 27				
	Trabajo en equipo	Integracion, identificacion, comunicación colaboracion, compromiso, claridad	items 27 al item 33				

Anexos 3: Instrumentos

**‘ Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital I Juanjuí-EsSalud, 2020’.**

Cuestionario de: **Comunicación Asertiva.**

Edwin Rafael Berrocal Flores (2017)

**INSTRUCCIONES:** Estimado trabajador, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre comunicación asertiva en la institución. Le agradecería leer atentamente y marcar con una (X) la opción correspondiente a la información solicitada, Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD EN SU RESPUESTA. Tenga en cuenta que no hay respuestas BUENAS ni MALAS. Gracias.

**Datos Personales:**

**Sexo:** ..... **Edad:** ..... **Grado De instrucción:** ..... **Área o servicio:** .....

**Personal:** ..... **Régimen Laboral:** ..... **Tiempo de servicio:** .....

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre	Siempre (5)
-----------	----------------	-------------	--------------	-------------

o	ITEMS				
	<b>DIMENSION 1: ESTRATEGIA DE</b>				
	Quando me dirijo a una persona, lo hago con respeto.				
	Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna.				
	Me siento incómodo, cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.				
	En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme, con la finalidad de que me comprendan.				
	Me altera ver personas que no controlan sus emociones: gritan, se enfadan en sus intervenciones.				
	Admiro a las personas que hablan con coherencia y precisión.				
	Controlo mis emociones, aun cuando me faltan el respeto.				
	Quando me piden algo que yo no quiero hacer, no acepto.				
	<b>DIMENSION 2: ESTILO ASERTIVO</b>				
	Quando alguien me muestra agresividad, respondo con una actitud asertiva.				
<b>0</b>	Muestro serenidad en la voz tanto como en las palabras, cuando converso con los demás.				

1	Me satisface que reconozcan mis esfuerzos y sacrificios.					
2	Me agrada que en una institución haya coordinación y trabajo en equipo.					
3	Cuando hablo con los demás, mantengo contacto visual y una postura adecuada.					
4	Inspiro confianza cuando converso.					
	<b>DIMENSION 3: COMUNICACIÓN PRECISA</b>					
5	Reconozco las emociones, ideas y sentimientos de las personas cuando converso.					
6	Me gusta que me digan las cosas directamente.					
7	Me agradan los compañeros que utilizan palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información.					
8	Me causan admiración los compañeros íntegros, que dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismos.					
9	Ante una agresión respondo con una creación y no con la reacción.					
0	Considero a las personas por iguales, nadie es superior a nadie, cada uno tiene lo suyo, por eso demuestro tolerancia.					
1	Me solidarizo con los más necesitados.					
2	Cuando alguien está triste, le brindo mi apoyo, lo motivo y hago que reflexione sobre su situación.					

**“ Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital I Juanjuí-EsSalud, 2020”.**

**Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral**

**Liz Edit Núñez Castro (2017)**

**INSTRUCCIONES:** En el siguiente cuestionario, le presentamos una lista de situaciones que pueden darse comúnmente en su institución. Estamos interesados en conocer cuál es el desempeño laboral dentro de la misma. Sus respuestas serán estrictamente confidenciales. Por favor, marque con una X la respuesta con que usted se siente identificado.

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

ITEMS					
<b>I. DIMENSIÓN: ORIENTACION DE RESULTADOS</b>					
Termino mi trabajo oportunamente					
Cumplo con las actividades planificadas					
Planifico mis actividades a realizar					
Realizo un volumen adecuado de trabajo					
Racionalizo adecuadamente los recursos asignados					
Asumo con compromiso los objetivos de la institución					
Me preocupo por alcanzar las metas					
<b>II. DIMENSION: CALIDAD</b>					
No cometo errores en el cumplimiento de mis funciones					
No requiero supervisión frecuente					
Mi comportamiento es muy profesional					
Me muestro respetuoso con los demás					
Cumplo con los plazos de ejecución de actividades					
Cumplo con responsabilidad las tareas encomendadas					
Cumplo con las normas de la Institución					
Conozco muy bien las actividades propias de mi área					
<b>III. DIMENSION: RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
Trato con amabilidad a los clientes					
Brindo una adecuada orientación a los clientes					
Evito conflictos dentro del equipo					

	Soy sensible a los sentimientos y necesidades de los demás					
	Participo en la toma de decisiones					
	Tengo la capacidad de influir positivamente en mis					
	Los clientes me entienden cuando doy una información					
<b>IV. DIMENSIÓN: INICIATIVA</b>						
	Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de la institución					
	Aporto ideas innovadoras para la solución de conflictos					
	Me muestro asequible a los cambios					
	Me anticipo a las dificultades					
	Tengo capacidad de resolver problemas					
<b>V. TRABAJO EN EQUIPO</b>						
	Muestro aptitud para integrarme al equipo					
	Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo					
	Me comunico asertivamente con los compañero de trabajo					
	Apoyo en las tareas programadas					
	Asumo con compromiso la tareas que me encomiendan					
	La trasmisión de mis ideas son claras					

## Anexos 4: Validación de instrumentos



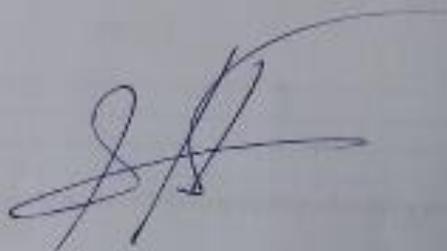
INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir la relación entre: "Comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020".

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en las redacciones, sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N° 1 Fecha: 21-10-2020  
Nombres y apellidos de Juez: David Noya Palomino  
Institución donde laboras: Universidad Peruana Unión  
Años de experiencia profesional o científica: 15 años



Firma y Sello

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DICTAMINADO  
POR EL JUEZ

1. ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del instrumento?

SI (✓)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias: .....

2. ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias: .....

3. ¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?

SI ( )

NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias: .....

4. ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del instrumento?

SI ( )

NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias: .....

5. ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del instrumento?

SI (✓)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias: .....

6. ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenece en el constructo?

SI (✓)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias: .....

Tarapoto, 16 de octubre del 2020

Mtro. Amado Arce Cobeñas.  
Docente de la Facultad de Ciencia Empresariales  
UPeU - Filial Tarapoto

Asunto: Validación de Cuestionario

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en la calidad de JUEZ (a) para validar el contenido de un instrumento: Cuestionario sobre: "Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital I Juanjui - EsSalud, 2020". Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la operacionalización de variables involucradas en el estudio, las tablas de especificaciones de variables involucradas en el estudio, las tablas de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, control de la tendenciosidad dominio de los contenidos de los diversos ítems de los cuestionarios.

Agradecemos de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo nos permitirá adquirir las habilidades profesionales que forman parte para obtener el grado de bachiller en Administración y Negocios Internacionales de la EP Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UPeU - Filial Tarapoto.

Quedamos de Ud. En espera de sus respectivos comentarios para nuestro trabajo académico.

Atentamente:

  
Sheyla Tuzeguy Vera Ramirez  
Bach. Administración y Negocios  
Internacionales

  
Francisco Carlos L. Urbegoso Leiva  
Bach. Administración y Negocios  
Internacionales

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente Instrumento tiene como finalidad de medir la relación entre: "Comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital I Juanjui - EsSalud, 2020".

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en las redacciones, sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N° 1 Fecha: 21/10/2020  
Nombres y apellidos de Juez: Ana de Arce Gobari  
Institución donde labora: Universidad Peruana Unión  
Años de experiencia profesional o científica: 10 años

  
Firma y Sello

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DICTAMINADO  
POR EL JUEZ

1. ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del instrumento?

SI (✓) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2. ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3. ¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?

SI ( ) NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4. ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del instrumento?

SI ( ) NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5. ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del instrumento?

SI (✓) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6. ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (✓) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

Tarapoto, 29 de octubre del 2020

Mtro. Regner Nicolás Del Castillo Salazar.  
Docente de la Facultad de Ciencia Empresariales  
UPeU – Filial Tarapoto

**Asunto: Validación de Cuestionario**

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en la calidad de JUEZ (a) para validar el contenido de un instrumento: Cuestionario sobre: "Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020". Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la operacionalización de variables involucradas en el estudio, las tablas de especificaciones de variables involucradas en el estudio, las tablas de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, control de la tendenciosidad dominio de los contenidos de los diversos ítems de los cuestionarios.

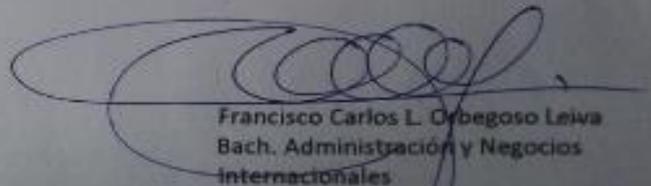
Agradecemos de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo nos permitirá adquirir las habilidades profesionales que forman parte para obtener el grado de bachiller en Administración y Negocios Internacionales de la EP Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UPeU - Filial Tarapoto.

Quedamos de Ud. En espera de sus respectivos comentarios para nuestro trabajo académico.

Atentamente:



Sheyla Twiggy Vela Ramirez  
Bach. Administración y Negocios  
Internacionales



Francisco Carlos L. Orbegoso Leiva  
Bach. Administración y Negocios  
Internacionales

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente Instrumento tiene como finalidad medir la relación entre: "Comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital I Juanjui - EsSalud, 2020".

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en las redacciones, sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N° 1 Fecha: 22-10-2020  
Nombres y apellidos de Juez: Regner Nicolás Castillo Salazar  
Institución donde laboras: Universidad Nacional San Martín-UCV  
Años de experiencia profesional o científica: 07



Regner Nicolás Castillo Salazar  
C.O.B. N° 09750

Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1. ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del instrumento?

SI (X)

NO ( )

Observaciones: .....

Sugerencias: .....

2. ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ( )

Observaciones: .....

Sugerencias: .....

3. ¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?

SI ( )

NO (X)

Observaciones: .....

Sugerencias: .....

4. ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del instrumento?

SI ( )

NO (X)

Observaciones: .....

Sugerencias: .....

5. ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del instrumento?

SI (X)

NO ( )

Observaciones: .....

Sugerencias: .....

6. ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ( )

Observaciones: .....

Sugerencias: .....

Anexos 5: Carta de autorizacion del director del hospital I Juanjui - EsSalud

 **PERÚ** Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo Seguro Social de Salud EsSalud 

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO de la UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD."

**CARTA N° 104 - D - HUJ - RATAR- ESSALUD - 2020**

Juanjui, 19 de octubre del 2020

Señores:  
Sheyla Twiggy Vela Ramírez  
Francisco Carlos Leoncio Orbegoso Leiva

**Presente.**

**ASUNTO : SE ACEPTA LA APLICACIÓN DE CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO EN EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**REF : CARTA S/N de fecha 01 de setiembre del 2020 UNIVERSIDAD PERUANA UNION**

De mi especial consideración.

Es grato dirigirme a Ustedes con la finalidad de saludarlos cordialmente, y a la vez sobre la carta consignada en la referencia, sobre la solicitud de aplicar un cuestionario como instrumento en el trabajo de investigación, al personal del Hospital I Juanjui de EsSalud. Esta Dirección **ACEPTA, APRUEBA Y AUTORIZA** la aplicación del cuestionario de investigación que lleva el título de "Comunicación Asertiva y su Relación con el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital I Juanjui - EsSalud 2020". Debiendo ustedes coordinar con esta Dirección la fecha o fechas y horas que se llevara a cabo este trabajo, con la anticipación debida, para disponer a los Jefes de Servicios las facilidades que el caso amerita.

Hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

  
RED ASISTENCIAL TAPAYOTO  
HOSPITAL I JUANJUI  
Dr. Juan C. Medina Morocúa  
DIRECTOR

cc. archivo  
JCMM/rpp  
**3044-2020-936**

Anexo 6. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Variable Independiente:</b> Comunicación asertiva	Son comportamientos que resultan efectivos para que el interlocutor exprese y muestre preocupaciones, objetivos, intereses, necesidades y valores personales. Se trata de la expresión honesta y legítima de los propios derechos, sentimientos, creencias e intereses sin violar o menospreciar los derechos de uno y de los demás (Remor, 2013)	La variable fue medida con el cuestionario de la comunicación asertiva, que estuvo conformado por 22 ítems que son medidas por tres dimensiones (Berrocal, 2017)	Estrategia asertiva  Estilo asertivo  Comunicación Precisa	Aserción positiva Comunicación lingüística o gestual  Formas de comunicación interpersonal Autoestima Asertividad Aserción efectiva Pensamientos, sentimientos y conducta  Eficacia en la comunicación precisa Pasos para la buena comunicación Como reaccionar ante una agresión verbal Aplicar la empatía en la comunicación	Ordinal y Intervalo   Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5
<b>Variable Dependiente:</b> Desempeño laboral	Son niveles de ejecución alcanzado por un trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado en base a sus destrezas y habilidades (Nuñez, 2017)	La variable fue medida con el cuestionario del desempeño laboral, conformado por 33 ítems, que son medidos por cinco dimensiones (Nuñez, 2017)	Orientación de resultados Calidad Relaciones interpersonales Iniciativa Trabajo en equipo	Cumplimiento, planificación, racionalización, compromiso, preocupación  Correcto, supervisión, respeto, amabilidad, plazo, responsabilidad, normas, conocimientos  Amable, orientación, conflictos, empatía, toma de decisiones, influencia, claridad  Nuevas ideas, asertivo, anticipación, Resolución de conflictos  Integración, identificación, comunicación, colaboración, compromiso, claridad	Ordinal y Intervalo   Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5

Foto 1. Foto junto al Director Juan Carlos Medina Moncada, previa a nuestra encuesta – Cuestionario a los colaboradores del hospital I Juanjuí EsSalud, 2020.

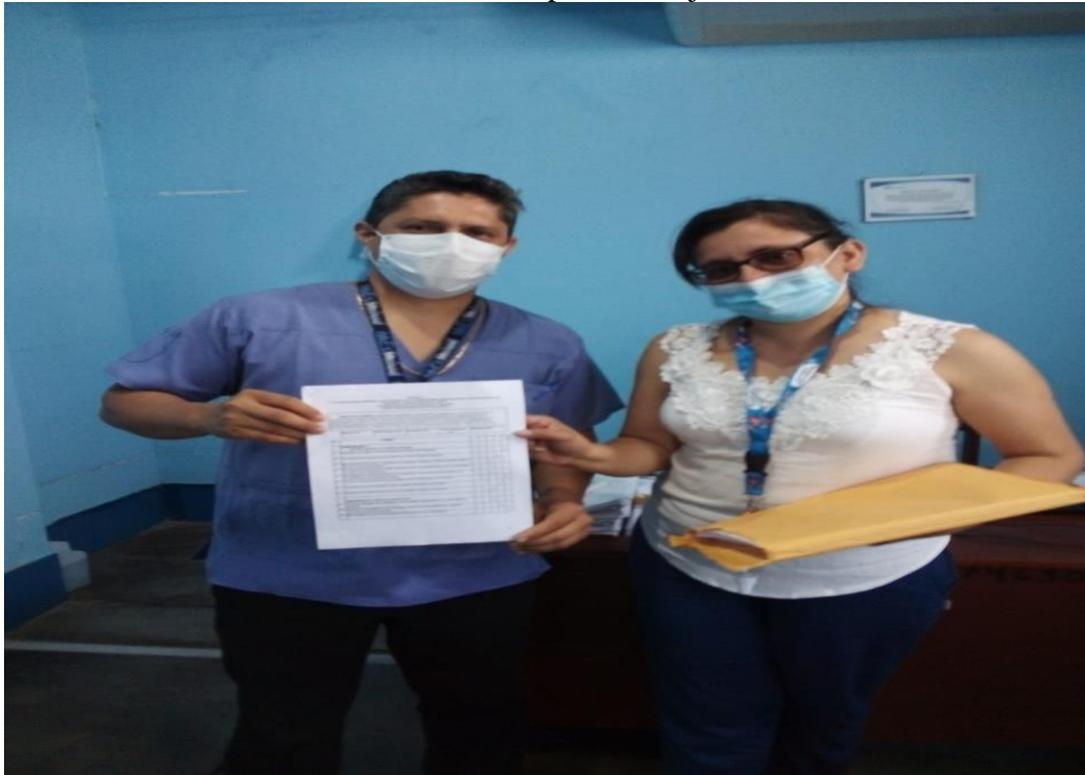


Foto 2. Foto donde se evidencia la realización de la encuesta a los colaboradores del hospital Juanjuí- EsSalud, 2020. A través de un cuestionario.



Foto 3. Foto donde se evidencia la realización de la encuesta a los colaboradores del hospital Juanjuí- EsSalud, 2020. A través de un cuestionario.

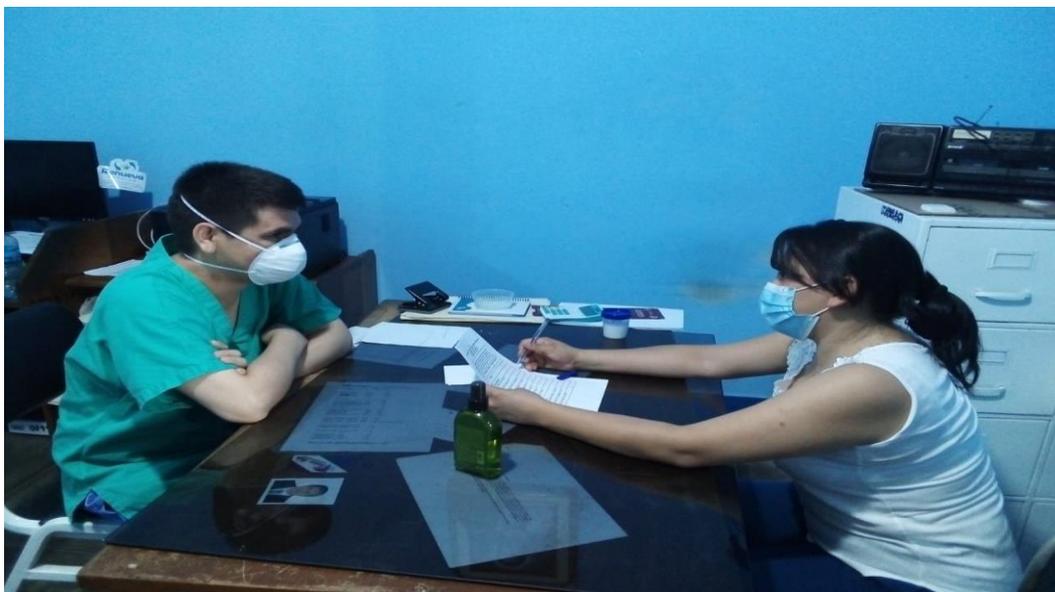


Foto 4. Foto donde se evidencia la realización de la encuesta a los colaboradores del hospital Juanjuí- EsSalud, 2020. A través de un cuestionario.

