

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA LABORAL DEL
PERSONAL SANITARIO EN EL HOSPITAL DE APOYO I
“SANTIAGO APÓSTOL” – BAGUA GRANDE,
UTCUBAMBA, AMAZONAS – 2020.**

Autor:

Neiser Coronel Ruiz

Asesora:

Mg. Ester Roxana Muñoz Torres

Registro:(.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2021

Dedicatoria

En primer lugar, a mi padre Mariano Jesús Coronel Vásquez y a mi madre María Julia Ruiz Sigüeñas; por su esfuerzo dedicado a darme las facilidades de poder cumplir con mis objetivos educativos y acompañarme siempre en mis logros, otorgándome la fuerza necesaria de seguir adelante.

A mis hermanos; José Evelio, Walter, Wilmer, Fernando, Juan Alberto, Irma, Wilder, Osmar y Celina Coronel Ruiz; quienes cumplieron un papel muy importante en el proceso formativo de mi persona, inculcando la buena práctica de valores y la preparación para el camino que debo seguir.

El autor.

Agradecimiento

Al **Dr. Policarpio Chauca Valqui**; Rector de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – Amazonas, por brindar las condiciones y gestiones necesarias en el bien de los estudiantes y por fortalecer, con sus acciones, la mejora continua de la educación universitaria de esta casa superior de estudios y esencialmente la continuidad del funcionamiento a la carrera profesional Administración de Empresas como sección Utcubamba.

Al **Mg. Rafael Alva Cruz**, Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de esta casa superior de estudios, quien es la fuente de sustento en el campo educativo para guiar el buen camino de los estudiantes y brindar las condiciones de enseñanza al nivel que el mercado laboral exige.

Al **Dr. River Chávez Santos**, Director de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, de esta casa superior de estudios; por ser el principal veedor y direccionador de las actividades netamente ligadas a nuestra carrera, concatenando los lineamientos institucionales y el de los estudiantes hacia la obtención de conocimientos y la práctica de los mismos, permitiendo así poder desarrollarnos y ejercer nuestra profesión de manera óptima.

Al **Mg. Cecil Wilmer Burga Campos**, Coordinador Académico de la sección Utcubamba, quien es un aliado estratégico para brindar las facilidades sobre las coordinaciones necesarias enfocadas en la gestión para contar con la aprobación del informe final de tesis y otras gestiones correspondientes a los lineamientos de investigación científica que sumas realizar un estudio de mayor impacto.

A la **Mg. Ester Roxana Muñoz Torres**, por sus sabias orientaciones brindadas durante la planificación y ejecución del proyecto de tesis, siendo ella mi asesora en el desarrollo de esta investigación y que siempre estuvo presta a disposición de poder contribuir a la mejora continua y respaldo necesario en distintos requerimientos ligados a este proyecto. Al **Mg. Fernando Rogelio Sánchez Altamirano**, quien fue un gran aliado estratégico, como docente, en mi formación profesional, quién brindó los mecanismos necesarios durante toda mi época universitaria en dirección a ser un profesional competitivo,

formado en calidad humana, conciencia ambiental, conciencia social y en conocimientos; convirtiéndose en generador de herramientas y estrategias fundamentales para el desarrollo de nuestros conocimientos sobrepasando los estándares que el mercado lo requiera..

Al **Mg. Alex Javier Sánchez Pantaleón**, quién estuvo presto a disposición a compartir sus conocimientos a cualquier duda que yo había tenido en el desarrollo de este proyecto; brindando así profesionalismo para alinear ciertas pautas en cuanto al tema investigativo y así poder desempeñar mi investigación de manera eficiente.

Al **Estad. Jorge Bautista Núñez**, quien con su apoyo en el campo estadístico me ha permitido, en gran medida, poder desarrollar de manera óptima mi investigación. Siendo un aliad estratégico para contribuir en el análisis de resultados y en la interpretación de los comportamientos según la información recopilada.

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de
Amazonas**

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI

Rector

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

Vicerrector Académico

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

Vicerrectora De Investigación

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Visto Bueno del Asesor de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM ()/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Comunicación Asertiva y Clima Laboral del Personal Sanitario del Hospital de Apoyo I "Santiago Apóstol" - Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas - 2020 del egresado Neiser Coronel Ruiz de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.

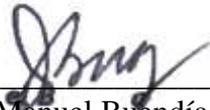


El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 29 de enero del 2021


Mg. Ester Roxana Muñoz Torres

Jurado Evaluador de la Tesis



Dr. Juan Manuel Buendía Fernández
PRESIDENTE



Mg. Manuel Antonio Morante Dávila
SECRETARIO



Mg. Franklin Omar Zavaleta Chávez Arroyo
VOCAL

Constancia de Originalidad de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL SANITARIO DEL HOSPITAL
DE APOYO I "SANTIAGO APÓSTOL" - BAGUA GRANDE, UTCUBAMBA, AMAZONAS, 2020

presentada por el estudiante ()/egresado (X) NEISER CORONEL RUIZ

de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

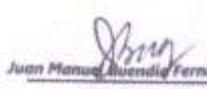
con correo electrónico institucional 7463253852@untrm.edu.pe

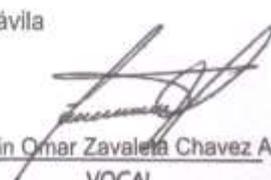
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 13 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 02 de setiembre del 2021


Mg. Manuel Antonio Morante Dávila
SECRETARIO


Juan Manuel Buendía Fernández, Dr.
PRESIDENTE


Franklin Omar Zavaleta Chavez Arroyo
VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

Índice del Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autoridades de la Universidad Nacional Toríbio Rodríguez de Mendoza de Amazonas	v
Visto Bueno del Asesor de la Tesis.....	vi
Jurados Evaluador de la Tesis	vii
Constancia de Originalidad de la Tesis.....	viii
Acta de Sustentación de la Tesis.....	ix
Índice o Contenido General.....	x
Índice de Tablas.....	xi
Índice de Figuras.....	xiv
Resumen.....	xvi
Abstract.....	xvii
I. INTRODUCCIÓN	18
II. MATERIAL Y MÉTODOS	26
2.1. Métodos	26
2.2. Metodología.....	28
2.3. Operacionalización de variables.....	34
2.4. Técnicas.....	36
2.5. Instrumentos	36
2.6. Análisis de datos.....	37
III. RESULTADOS	39
3.1. Información general recaudada acerca del personal sanitario encuestado	39
3.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE “COMUNICACIÓN ASERTIVA” (VARIABLE INDEPENDIENTE).....	43
3.3. RESULTADOS DE LA VARIABLE “CLIMA LABORAL” (VARIABLE DEPENDIENTE)	51
IV. DISCUSIÓN	73
V. CONCLUSIONES	75
VI. RECOMENDACIONES	76
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
ANEXOS.....	83

Índice de Tablas

Tabla 1. Personal sanitario, por especialidad, del Hospital de Apoyo I - Santiago Apóstol – Bagua Grande, 2020.	29
Tabla 2. Muestra obtenida del personal sanitario, por especialidad, del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande, 2020.	32
Tabla 3. Edad del personal sanitario encuestado, del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	39
Tabla 4. Sexo del personal sanitario encuestado, del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	40
Tabla 5. Antigüedad del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	42
Tabla 6. Sexo según la antigüedad del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	43
Tabla 7. Comunicación Lingüística Gestual del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	44
Tabla 8. Formas de Comunicación Interpersonal del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	45
Tabla 9. Formas de Comunicación Interpersonal del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	46
Tabla 10. Asertividad del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	47
Tabla 11. Asertividad del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	49
Tabla 12. Eficacia en la Comunicación del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	50
Tabla 13. Autonomía de tomar decisiones sobre el trabajo que desempeña el personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	51
Tabla 14. Decidir por uno mismo, la modalidad de ejecutar sus tareas, el personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	52
Tabla 15. Libertad de organizar su propio trabajo, según como a uno le parezca, del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	53

Tabla 16. Trato justo del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	54
Tabla 17. Trato justo del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	56
Tabla 18. Oportunidad de desarrollo de ideas del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	57
Tabla 19. Trabajo en equipo del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	58
Tabla 20. Trabajo en equipo del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	59
Tabla 21. Relajamiento del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	60
Tabla 22. Nivel de correlación entre Comunicación Asertiva y Clima Laboral del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	61
Tabla 23. Diagnóstico de la Comunicación Asertiva del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	62
Tabla 24. Diagnóstico del Clima Laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	63
Tabla 25. Diagnóstico de la comunicación lingüística gestual del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	63
Tabla 26. Diagnóstico las formas de comunicación interpersonal del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	64
Tabla 27. Diagnóstico de asertividad del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	65
Tabla 28. Diagnóstico de la eficacia en la comunicación del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	66
Tabla 29. Diagnóstico de la autonomía del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	67
Tabla 30. Diagnóstico del trato justo del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	68
Tabla 31. Diagnóstico de oportunidad de desarrollo de ideas del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	68

Tabla 32. Diagnóstico del trabajo en equipo del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	69
Tabla 33. Diagnóstico de relajamiento del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	70
Tabla 34. Nivel de significancia entre comunicación asertiva y clima laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	71

Índice de Figuras

Figura 1. Edad del personal sanitario encuestado, del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	40
Figura 2. Sexo del personal sanitario encuestado, del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	41
Figura 3. Antigüedad del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	42
Figura 4. Sexo según la antigüedad del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	43
Figura 5. Comunicación Lingüística Gestual del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	44
Figura 6. Formas de Comunicación Interpersonal del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	45
Figura 7. Formas de Comunicación Interpersonal del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	47
Figura 8. Asertividad del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	48
Figura 9. Asertividad del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	49
Figura 10. Eficacia en la Comunicación del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	50
Figura 11. Autonomía de tomar decisiones sobre el trabajo que desempeña el personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	52
Figura 12. Decidir por uno mismo, la modalidad de ejecutar sus tareas, el personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	53
Figura 13. Libertad de organizar su propio trabajo, según como a uno le parezca, del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	54
Figura 14. Trato justo del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	55

Figura 15. Trato justo del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	56
Figura 16. Oportunidad de desarrollo de ideas del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	57
Figura 17. Trabajo en equipo del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	59
Figura 18. Trabajo en equipo del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	60
Figura 19. Relajamiento del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	61
Figura 20. Diagnóstico del Clima Laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	63
Figura 21. Diagnóstico de la comunicación lingüística gestual del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	64
Figura 22. Diagnóstico de las formas de comunicación interpersonal del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	65
Figura 23. Diagnóstico de asertividad del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	66
Figura 24. Diagnóstico de la eficacia en la comunicación del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	66
Figura 25. Diagnóstico de la autonomía del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	67
Figura 26. Diagnóstico del trato justo del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	68
Figura 27. Diagnóstico de oportunidad de desarrollo de ideas del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.	69
Gráfico 28. Diagnóstico del trabajo en equipo del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	70
Figura 29. Diagnóstico de relajamiento del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.....	71

Resumen

La investigación titulada “Comunicación asertiva y clima laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I - Santiago Apóstol - Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2020”; tuvo como objetivo “determinar la relación entre comunicación asertiva y clima laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol”. Dicha investigación estuvo enmarcada bajo el tipo descriptivo de nivel no experimental, de carácter correlacional y de corte transversal, en donde se trabajó con una población de 240 profesionales pertenecientes al personal sanitario del hospital en mención; y de lo cual 148 pertenecen a la muestra estudiada. Para su respectiva recopilación de información se procedió a aplicar un cuestionario como instrumento lo cual permitió llegar a obtener resultados que el personal sanitario tiene una comunicación asertiva buena y un clima laboral de regular a bueno con indicadores de 62.13% y 37.84% respectivamente. Reflejándose también que sólo el 50% del personal tiene una buena comunicación y los demás se registra entre regular (37.84%) y malo (12.16%). En cuanto al nivel de significancia entre la comunicación asertiva y clima laboral es alto ya que el resultado obtenido es de 0,000 el cual es menor a 0,05 y se considera significativo, dando lugar a la validación de la hipótesis planteada en la investigación.

Palabras Claves: Estrategias, comunicación, asertividad, desempeño, clima laboral.

Abstract

The research entitled "Assertive communication and work environment of the health personnel of the Hospital de Apoyo I - Santiago Apóstol - Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas - 2020"; its objective was "to determine the relationship between assertive communication and the work environment of the health personnel of the Hospital de Apoyo I" Santiago Apóstol". Said research was framed under the descriptive type of non-experimental level, of a correlational nature and of a cross-sectional nature, where we worked with a population of 240 professionals belonging to the health personnel of the hospital in question; and of which 148 belong to the studied sample. For their respective collection of information, a questionnaire was applied as an instrument which allowed to obtain results that health personnel have good assertive communication and a work environment from fair to good with identifiers of 62.13% and 37.84% respectively. Also reflecting that only 50% of the staff have good communication and the others are between regular (37.84%) and bad (12.16%). Regarding the level of significance between assertive communication and work peak, it is high since the result obtained is 0.000, which is less than 0.05 and is considered significant, giving rise to the validation of the hypothesis raised in the research.

Key Words: Strategies, communication, assertiveness, performance, work environment.

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación asertiva y el clima laboral son temas de gran impacto y que se deben conocer a detalle sobre su comportamiento en las organizaciones; ya que es prioritario para su debido cumplimiento de objetivos de la organización. Tener el conocimiento de estos aspectos significa conocer la percepción por parte de los trabajadores, gerentes, jefes dentro del entorno de su trabajo acerca del desempeño y del desenvolvimiento de la empresa.

Un buen clima laboral dentro de una organización de salud es fundamental para lograr buenos resultados, con el personal médico que labora en dichos establecimientos, estos deben de estar con una gran capacidad y motivación para realizar su trabajo, porque se emplaza en funcionamiento serio su rehabilitación de las personas quienes necesitan ser atendidas y en casos de emergencia no ser atendidas oportunamente puede causar complicaciones y hasta la muerte. La comunicación debe ser muy fluida y debidamente coordinada para generar las condiciones de atender satisfactoriamente a un paciente, ya que no depende solo de un personal médico; sino de un conjunto de profesionales.

Es así que en el campo de la salud es aún más los problemas que se presenta en relación al clima laboral. La Organización Mundial de la Salud (2019) en sus siglas (OMS), manifiesta que 10 de cada 100 pacientes sufre daños por los médicos mientras recibe atención, y que, a comparación de otras organizaciones, es más la estimación probabilística de morir en un centro hospitalario que en un viaje de aviación; mostrando probabilidad de uno de cada treientos y uno de cada tres millones respectivamente. Esto porque en tema de vuelos de avión se muestra una gran atención y de primera (muy aparte del gran riesgo percibido e inesperado) con una más alta confianza que el de la atención hospitalaria (p.1).

Por otra parte, también se manifiesta que a nivel mundial básicamente lo que ocasiona el deceso y/o discapacidad es por las realidades adversas de ineficiente seguridad, ante ello se muestra información estadística actualizada que de manera anual se producen ciento treinta y cuatro millones de actos desfavorables de ausencia de seguridad y dos millones seiscientos mil de ellos resultan mortíferos. En gran cantidad se observa en

centros hospitalarios de países de bajos recurso y nivel medio (Organización Mundial de la Salud, 2019, p.1).

Acorde con estas problemáticas la presente aporta a la parte científica a medida que sienta una base para posteriores investigaciones del mismo nivel como también en antecedentes para sumar a otras investigaciones que pueden ser propositivas, aplicativas, experimentales; entre otras que son de gran impacto a la solución de problemas en el aspecto empresarial. Además, permitirá conocer el desenvolvimiento para tomarse en cuenta por parte de los directivos sobre los inconvenientes que puedan estar suscitándose dentro de la organización y así poder reforzar esos vacíos que no se están tomando mucho en cuenta pero que son de suma importancia para el cumplimiento óptimo de las actividades.

Para Pérez (citado por Alvarado, 2016), la comunicación asertiva influye de manera significativa en el desarrollo empresarial afectando al desarrollo de los objetivos que se plantean respectivamente. En ello manifiesta el autor que lo más complicado y comúnmente que presenta inconvenientes es en la conformación de equipos de trabajos funcionales lo que conlleva a presentar problemas como discusiones, falta de interés en su labor y que a consecuencia los resultados se ven impactados en los usuarios quienes hacen utilidad de los servicios.

1.1. Antecedentes de la Investigación

A nivel internacional, Ríos y Gómez (2017), realizaron una investigación sobre “la comunicación asertiva y su influencia en los usuarios del área de Quirófano del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día de Quirófano Norte-Tarqui en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Se realizó con el objetivo de determinar el grado de repercusión de la comunicación asertiva en los usuarios del establecimiento. La investigación se enmarca de tipo descriptiva y aplicada, con enfoque cuantitativo; misma en donde se utilizó el cuestionario como instrumentos de recojo de información. Dicho instrumento fue aplicado sobre una muestra de 16 usuarios y 6 sanitarios pertenecientes a una población aleatoria de 120 usuarios (por ser una población infinita) que son los pacientes del mes en promedio y 12 sanitarios del mismo establecimiento. La conclusión sobresaliente de esta investigación fue que el Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital

del Día área de quirófano Norte Tarqui, específicamente el área del Quirófano del Día, que se encontró deficiencias en el proceso de atención, comunicación y desempeño laboral. Es por lo mismo, que analizando los resultados específicamente de los colaboradores Sanitarios, Enfermeros, Administrativos y de Servicio; se construyó, con el apoyo de los mismos, una guía de información; la cual brinda información importante al usuario. Dentro de ello, gracias a los estudios realizados, y el recojo de información, se ha mejorado y estandarizado mecanismos que permita al usuario, tanto interno y externo, sentirse satisfecho en cuanto a la calidad de atención que se pueda dar.

Así mismo, Coffré (2015), también realizó un trabajo de investigación sobre el clima laboral que se percibe por parte de los profesionales enfermeros que trabajan dentro del Hospital General Liborio Panchana Sotomayor, perteneciente a Santa Elena, Guayaquil, Ecuador. Su objetivo primordial fue construir una propuesta para su mejora respecto al clima laboral de la misma institución ya mencionada. Dicho estudio se encontró a razón de un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo transversal; utilizándose en dicho estudio el instrumento de encuesta para recopilación de información y teniendo como población muestral a 46 enfermeros de ambos sexos del mismo establecimiento. Llegando a la conclusión que el establecimiento tiene una adecuada planificación estratégica respecto a la razón de ser como organización y también la debida alineación de sus actividades acorde con su Misión y Visión. Las actividades específicas, así como los roles que tienen que cumplir los colaboradores; son debidamente dialogadas y explicadas con todo el personal, teniendo como apoyo la claridad de la jerarquía para poder desempeñar las tareas y dar resultados a quienes correspondan.; incluyendo también que el personal a quien se investigó en dicho trabajo, manifestó en un 51% aproximadamente, que la burocracia tiene una presencia excesiva; dificultando la productividad y que el desempeño autónomo, refleja un gran avance, ya que el personal tiene insertada una cultura ejemplar en la cual optan por realizar verificaciones como mínimo hasta dos veces sobre las ejecuciones de sus actividades y esto sin estar al pendiente de que el jefe les esté dando órdenes, así como la mayor parte, casi en su totalidad, presentan una actitud participativa en el campo de la resolución de problemáticas. Contrariamente a ello, en un

aproximado del 60% de los colaboradores, apuntan a que los demás tienen una conducta de irresponsabilidad y excusándose en la mayoría de casos cuando estos son responsables de algún error cometido.

Sumado a las investigaciones, Uturnco (2015), logró realizar una de ellas sobre los “Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional “Carlos Alberto Segúin Escobedo”, en la ciudad de Arequipa. Con el objetivo de establecer los factores laborales que influyen en el clima laboral del personal en mención del mismo hospital. Este estudio está enmarcado en un enfoque cuantitativo de carácter descriptivo, correlacional y de corte transversal. En la investigación se tomó como instrumento al cuestionario para su debida absorción de información y una población muestral de 214 enfermeras del mismo hospital. Como conclusión se tuvo que el factor motivación se presenta con mayor frecuencia, afirmando las enfermeras que en su desempeño nunca se les da reconocimiento de su labor y que el establecimiento no les brinda una estabilidad laboral aceptable y que no se ve la preocupación de que el personal se encuentre debidamente capacitado; sumado a ello la motivación económica, la cual es por intermedio del sueldo, que afirman no ser el adecuado monto según el puesto. En cuanto a la relación entre compañeros y subordinados, así como también la relación con sus superiores, es buena; siendo esta parte la que tiene menos impacto negativo en el campo laboral.

Además, Bernaloa (2019), realizó una investigación sobre la “Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo; con el objetivo de determinar la relación entre las variables de comunicación asertiva y desempeño laboral de los colaboradores del establecimiento en mención. La investigación es de tipo descriptiva-correlacional con corte transversal, en donde se utilizó una muestra de 60 colaboradores pertenecientes a una población total de 85; misma proporción muestral que fue objeto de estudio en donde se aplicó el cuestionario como instrumento para su debida recopilación de información. La conclusión a la que se llegó de manera más fundamental; es que, el clima laboral y la comunicación asertiva del personal; se encuentran en un nivel muy aceptable (óptimo), lo cual genera un ambiente confiable para el desenvolvimiento de sus

actividades. Particularmente lo que no guarda relación es la calidad con la comunicación asertiva, ya que ello depende de otros factores.

Así también, Arboleda (2017), concretizó una investigación con respecto al clima laboral y compromiso de los enfermeros en el área de servicio en medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, perteneciente a la ciudad del Callao, Lima. Teniendo como objetivo evidenciar la existencia de su relación de sus variables estudiadas. Esta investigación está enmarcada en un enfoque hipotético deductivo; utilizándose como instrumento el cuestionario y tomando la población de 58 colaboradores del mismo centro, siendo esta, la que se utilizó, en la misma proporción, como muestra. Concluyendo que, de acuerdo a sus evidencias estadísticas, se demuestra que existe una gran relación entre el clima laboral y el compromiso de los profesionales para con la organización. De acuerdo a lo obtenido en los cuadros estadísticos, se muestra que dependiendo de las condiciones en las que se desempeñan los trabajadores, repercute mucho en el nivel de compromiso que ellos puedan tener; ya que un buen clima genera un gran compromiso y un mal clima disminuye el compromiso de los mismos.

Del mismo modo, Arana y Aranda (2019), ejecutaron una investigación sobre “comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera” en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco. Se realizó con el objetivo de poder determinar la relación entre la comunicación asertiva y su desempeño laboral de los colaboradores de dicho establecimiento. La investigación estuvo enmarcada de manera descriptiva correlacional, con corte transversal y abordaje cuantitativo. La población muestral estuvo compuesta por 50 enfermeras que laboran en el establecimiento; en donde se aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de información. Después de haber obtenido la información correspondiente se pudo concluir que el nivel de comunicación asertiva se encuentra de manera óptima; lo cual se ve repercutida también en su desempeño laboral. Esto demostrando que existe una relación muy significativa entre ambas variables y que caracteriza el desenvolvimiento de cada variable en el marco de que, si existe una mayor comunicación asertiva, entonces tendrá impacto positivo mayor también en su desempeño laboral. Cabe resaltar que, la comunicación asertiva no es una dimensión aislada; sino, que también se agencia de otros

aspectos como es los recursos con los que se cuenta y el trabajo en equipo; lo cual suma como base fundamental al buen desempeño de los colaboradores.

Otra de las investigaciones realizadas por Paucar (2018), evidencia su estudio sobre el clima laboral dentro del área de Obstetricia y Ginecología; áreas pertenecientes al Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”; donde su objetivo busca determinar su afectación ya sea positiva o negativa en el mismo hospital perteneciente a Huancayo, Perú. Dicho trabajo de investigación estuvo enfocado de manera descriptiva analítica, en donde se utilizó como instrumento el cuestionario y teniendo como población muestral a 130 trabajadores de los departamentos ya mencionados. Llegando a la conclusión que, los departamentos de Ginecología y Obstetricia son áreas que se necesita tomar acciones con respecto al clima laboral, para dar espacio a su mejora; apoyado de instrumentos que se ha logrado poder validar por intermedio de expertos y con la aceptación y confiabilidad del 78% respectivamente, con el fin de poder contribuir a todas las variables en estudio que pertenezcan a la cultura empresarial, a su diseño mismo y a la gestión del talento humano. La postura que toma la mayor parte del personal es que no comparten las estrategias utilizada acerca de las remuneraciones; ya que estas son mal asignadas y no son acorde de los puestos o el valor real de los puestos de trabajo, manifestando también que las recompensas son distribuidas de manera injusta y la evaluación que ejecutan para medir resultados no son consistentes; por tal motivo, los mismos, no se encuentran motivados para contribuir realmente a los objetivos de la organización, por el hecho de no tener esa confianza de poder realizarse y desarrollarse objetivamente de manera profesional; sumado a ello lo manifestado por el personal que labora más de 35 años en el establecimiento, los cuales expresan que en todo ese tiempo no han podido presenciar un buen clima laboral.

En el ámbito regional; en Amazonas, Pizarro (2019), realizó una investigación sobre el clima laboral del personal sanitario y su desenvolvimiento de los colaboradores del Hospital Regional Virgen de Fátima; teniendo como objetivo base, analizar el clima laboral en cuanto al servicio asistencial del personal que labora y poder evidenciar el rendimiento de estos mismos en dicho

establecimiento perteneciente a Chachapoyas, de la Región de Amazonas, Perú. Investigación desarrollada por un enfoque cuantitativo; diseñada como una investigación correlacional descriptiva. La población conocida fue de 185 colaboradores; de lo cual se efectuó una muestra de 100, los cuales son del mismo establecimiento; utilizándose cuestionario para su absorción de datos. Dentro de sus conclusiones se manifiesta que existe una combinación considerable entre el desempeño de los colaboradores respecto al clima laboral; los mismos que dan lugar a expresar que mientras exista un mayor clima laboral positivo; mayor será la satisfacción de los colaboradores. Basado a ello se ha podido aceptar la hipótesis, tanto general y específicas, pertenecientes a esta investigación. Por otra parte, el 60% aproximadamente de los colaboradores, han manifestado que están en una posición inestable sobre el nivel de satisfacción laboral y el 40% aproximadamente manifiestan estar en desacuerdo.

1.2. Problema de Investigación

¿Cuál es la relación entre comunicación asertiva y clima laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol” – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre comunicación asertiva y clima laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol” – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

OE1. Diagnosticar la comunicación asertiva del personal sanitario del Hospital de Apoyo I "Santiago Apóstol" – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2020.

OE2. Diagnosticar el clima laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I "Santiago Apóstol" – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2020.

OE3: Analizar la relación entre Comunicación Asertiva y Clima Laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I "Santiago Apóstol" – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2020.

OE4: Analizar los resultados de las dimensiones de Comunicación Asertiva y Clima Laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I "Santiago Apóstol" – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2020.

1.4. Hipótesis

Para el análisis estadístico de correlaciones se establece dos tipos de hipótesis:

➤ Ho: Hipótesis nula y H1: Hipótesis alternativa

Ho: No existe relación entre la comunicación asertiva y el clima laboral, en el personal sanitario del Hospital de Apoyo I "Santiago Apóstol" – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2020.

H1: Hay relación entre la comunicación asertiva y el clima laboral, en el personal sanitario del Hospital de Apoyo I "Santiago Apóstol" – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Métodos

2.1.1. Tipo de investigación

La investigación ejecutada se realizó mediante un diseño de tipo descriptivo-correlacional de corte transversal, ya que según Sánchez y Reyes (citado por Miranda y Rondón, 2016), es aquella investigación la cual se centra en la disposición de resolver los acontecimientos teóricos o sustantivos, de este modo, enfocándose en manifestar descriptivamente tal como se presenta la realidad dentro de un tiempo determinado y espacio en el cual se ha desarrollado (p.41).

Mejía (2018), menciona que una investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental en la que los responsables de llevar a cabo la investigación, se centran en medir dos variables con el fin de establecer una relación estadística entre las mismas; lo cual se denomina correlación. Esto se realiza sin tener que incluir alguna variable más de manera externa para llegar a sus conclusiones relevantes (p.1).

Así mismo, el autor Fidias (citado por Dugarte, 2016), conceptualiza que la investigación descriptiva es la que caracteriza algo que puede ser ya sea un hecho y/o fenómeno, un individuo o grupo con el propósito de registrar su comportamiento y cómo se manifiesta dicha realidad dada en un determinado espacio y tiempo.

2.1.2. Nivel de la investigación

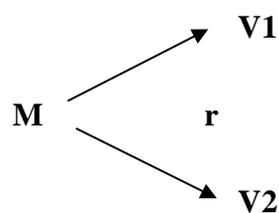
La investigación fue ejecutada a nivel básico. Para Rodríguez (2016), este nivel de investigación recae en que solo pretende buscar la descripción de la realidad o los acontecimientos que se dan en la realidad dentro de un marco espacial y temporal en cuanto a los fenómenos que se analizan, con el objetivo de transmitir conocimiento adecuándose a la actualidad del tiempo y ser de apoyo fundamental para la toma de mejores decisiones respecto a lo investigado.

Agrega el autor también que en este caso de investigación no se aplica la práctica de lo ya encontrado, más bien alimentar más los medios para servir a quién tome decisiones o requiera informarse, así como también sea una base para una siguiente investigación que se pretenda realizar de forma práctica (párr.1).

2.1.3. Diseño de la Investigación

Según Malhotra (2008), este consiste en una esquematización que sirve para llevar a cabo el proyecto planteado. Detallando los procedimientos que sean necesarios para recopilar la información requerida con el fin de estructurar o dar solución a la problemática que se tiene que investigar; en ello se especifica a más detalle los aspectos prácticos del enfoque de la investigación. Es importante mencionar que en esta investigación se buscó determinar tanto la comunicación asertiva como el clima laboral, esencialmente, del personal sanitario; tomando en cuenta que el establecimiento de salud también tiene personal administrativo que contribuye al desarrollo de los objetivos planteados institucionales. Desde esta perspectiva la investigación se enfocó en analizar estas dos variables en el personal que se involucra directamente con la salud de los pacientes a quienes la OMS denomina “personal sanitario” (personas/profesionales “cuyo cometido es proteger y mejorar la salud”).

El diseño correspondiente se presenta a continuación:



Dónde:

V1: Comunicación asertiva.

V2: Clima laboral.

r: Es el Coeficiente de Relación de Pearson.

M: Es la Muestra de estudio.

2.2. Metodología

2.2.1. Población, muestra y muestreo

- **Población**

Para Malhotra (2008), la definición esencial de una población es la cantidad general o total de seres, objetos o medidas, las cuales evidencian características que los hace similares notables y que pertenecen a algún lugar dentro de un tiempo determinado. Esto, al tener que ejecutarse en una investigación, tendría que tomarse en cuenta características importantes al momento de que el objeto de estudio sea seleccionado.

La población perteneciente a esta investigación, constó de 240 profesionales de ambos sexos, pertenecientes al personal sanitario del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol” compuestos principalmente por sanitarios, licenciados en enfermería, tecnólogos, biólogos, obstetras, técnicos en enfermería, técnicos en farmacia y químicos farmacéuticos.

Tabla 1

Personal sanitario, por especialidad, del Hospital de Apoyo I - Santiago Apóstol – Bagua Grande, 2020.

POBLACIÓN	
Especialidad	Cantidad
Sanitarios	26
Licenciados en enfermería	37
Tecnólogos	18
Biólogos	26
Obstetras	24
Técnicos en enfermería	54
Técnicos en farmacia	23
Químicos farmacéuticos	32
TOTAL	240

Fuente: Elaboración propia con datos del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande, 2020.

Es fundamental precisar que la población es una información aproximada o promedio que fue tomada; ya que según lo manifestado por el Dr. Diego Martínez Bermeo, el cual es el Jefe de Recursos Humanos del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol”, estos colaboradores varían su contratación por el efecto de la pandemia y la construcción del nuevo Hospital COVID en la ciudad de Bagua Grande; que como necesidad se está haciendo nuevas contrataciones de personal a medida que la demanda de pacientes aumente.

- **Muestra**

Según Supo (2015), expresa que la cantidad de muestras que se tenga dentro de una población son unidades a ser estudiadas y que sea la cantidad de unidades elegidas; todas, sin distinción alguna, tienen las posibilidades de escogerse. La elección de la muestra tiene un camino

por el cual se opta a elegir; esto a través de herramientas que forman parte de la estadística que a través de la ejecución de dicha herramienta llegaremos a una cantidad como resultado lo cual será tomada como representación de una población total.

La muestra estuvo compuesta por 148 profesionales pertenecientes al personal sanitario del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol” concerniente al año 2020.

El proceso para la obtención de la muestra se realizó mediante la ecuación siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

- N = Es el total de la población
- Z_{α} = es 1.96 al cuadrado (en el caso de que la seguridad sea del 95%).
- p = 0.5
- q = 1 – p (en este caso se tomará 1 - 0.5 = 0.5)
- d = Es la precisión del error asumido (en este caso se asumió un error del 5%).

En el caso de la asignación de los valores de “p” y “q” se consideró 50% para cada uno ya que no han existido estudios previos para llegar a una validación diferente; es decir que se tuvo 50% de probabilidad tanto para que el evento se cumpla; y 50% que no.

Solución

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$
$$n = (240 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5) / (0.05^2 * (240 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5)$$
$$n = 230.5 / 1.56$$
$$n = 148$$

- **Muestreo**

Según Otzen y Manterola (2017), manifiestan que el muestreo es una metodología que se utiliza para elegir a quienes conformen la muestra de una población; es decir, el procedimiento de la ejecución de los reglamentos que, mediante criterios, permita poder llegar a elegir ciertos elementos que pertenecen a una población y que estas puedan representarse como un todo.

En esta investigación se desarrolló el muestreo probabilístico estratificado, dentro de lo cual se tuvo las mismas probabilidades para todas las unidades de ser elegidos a formar parte de la muestra; así mismo todas las muestras que fueron determinadas en un mismo tamaño pudieron llegar a ser elegidas. La razón por la cual se decidió la modalidad, es porque los métodos probabilísticos son los más confiables; además, la población fue una causante para elegir esta modalidad ya que se encuentra de manera estratificada; es otros términos, se encuentra por especialidades y su cantidad obtenida para la muestra fue realizada mediante regla de tres simple (operación matemática).

Tabla 2

Muestra obtenida del personal sanitario, por especialidad, del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande, 2020.

MUESTREO	
Especialidad	Cantidad
Sanitarios	16
Licenciados en enfermería	23
Tecnólogos	11
Biólogos	16
Obstetras	15
Técnicos en enfermería	33
Técnicos en farmacia	14
Químicos farmacéuticos	20
TOTAL	148

Fuente: Elaboración propia con datos del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande, 2020.

Así es como se llegó al tamaño de la muestra de 148 personas que pertenecen al personal sanitario del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol” de la ciudad de Bagua Grande.

2.2.2. Variables

Variable 01: Comunicación Asertiva (variable independiente).

Variable 02: Clima Laboral (variable dependiente).

2.3. Operacionalización de variable.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Pregunta	Ejemplo de respuesta	
V1: Comunicación Asertiva	Es por medio de ella que el hombre se manifiesta, se hace sentir, aparece ante los otros, ante sí mismo, hablando y escuchando para luego interpretar (Gutiérrez, 2017).	Estrategias Asertivas	Comunicación lingüística gestual	¿Observa usted que sus colegas normalmente efectúan gestos adecuados en sus diálogos?	Nunca A veces Siempre	
				¿Utiliza usted, en algunas ocasiones, gestos para comunicarse, con el objetivo de que le comprendan mejor?		
		Estilos Asertivos	Formas de comunicación interpersonal	En su mayoría, las personas que interactúan dentro del trabajo ¿saben controlar sus emociones?; como por ejemplo cuando dialogan, debaten y dan sus puntos de vista.		Cuando se dirige a alguien ¿lo hace con respeto?
				¿Le satisface que le reconozcan su esfuerzo y sacrificio?		Considera a todas las personas por igual y sin necesidad de realizar discriminación de profesión o puesto
				¿Valora usted que se le diga las cosas directas?		¿Usted solo acepta realizar actividades que estén en lo correcto más no en lo incorrecto?
				Al momento de que una persona le muestra agresividad, ¿responde usted con una actitud asertiva?		Al hablar con los demás, ¿mantiene usted contacto visual y una postura adecuada?
				¿Usted inspira confianza cuando dialoga?		¿Muestra usted una voz serena al momento de hablar y pronunciar las palabras frente a los demás?
				Cuando hay una agresión, ¿usted responde con una creación y no con reacciones negativas?		Cuando alguien está triste, ¿le brinda usted su apoyo, motivándola y haciéndole reflexionar sobre su situación?
		Comunicación Precisa	Eficacia en la comunicación	¿Le agrada que exista coordinación y trabajo en equipo?		

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Pregunta	Ejemplo de respuesta
V2: Clima Laboral	Para la escuela funcionalista, los sujetos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ven el mundo (Toro, citado por Pastor, 2018).	Autonomía	Autonomía	Tengo la autonomía de tomar decisiones sobre mi trabajo que desempeño.	Nunca A veces Siempre
				Puedo decidir por mí mismo la modalidad de ejecutar mis tareas.	
				Tengo libertad de organizar mi trabajo según mejor me parezca.	
		Cohesión, confianza y reconocimiento	Trato justo	Los superiores generan ambientes de diálogo cada vez que sea oportuno.	
				Los acuerdos que se toma por parte de los directivos y personal, son cumplidos de manera objetiva.	
				Puede usted contar con el apoyo de su director cuando necesite ayuda.	
				Los errores que usted comete son corregidos de la mejor manera y con apoyo de sus compañeros y superiores.	
		Innovación y Apoyo	Oportunidad en desarrollo de las ideas	Su jefe inmediato conoce sus puntos fuertes y se los hace notar.	
				Me permiten que proponga actividades que sumen al desarrollo de mi trabajo.	
				En el establecimiento me brindan la oportunidad de desarrollar nuevas ideas.	
		Equidad	Espíritu de "trabajo en equipo"	La institución nos brinda capacitación que nos permite desempeñar el manejo de nuevas tecnologías.	
				Existe colaboración entre las personas que trabajan en el hospital	
				Las relaciones interpersonales entre los miembros de la institución, son buenas.	
		Manejo del estrés	Relajamiento	Mis colegas de trabajo muestran interés personal de unos a otros.	
				Existe voluntad de trabajo en equipo en el establecimiento.	
El hospital ofrece espacios de relajamiento durante su desempeño laboral.					
				La institución respeta el tiempo de descanso al que tiene derecho en su hogar al terminar la jornada laboral.	

2.4. Técnicas

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta que según Etzel y Walker (citado por Thompson, 2019), manifiesta que consiste en reunir datos entrevistando a la gente, lo cual permitirá tomar decisiones. Dicha técnica es elegida para poder recaudar información para poder conocer el clima laboral del personal sanitario; así como poder conocer también el proceso de comunicación que se emplea dentro de su campo laboral, con ello, a través de las preguntas puntuales que se efectuarán al personal sanitario del hospital, se podrá recabar información que servirá mucho llegar a los objetivos planteados.

La encuesta se utilizó como una técnica relevante que permitió transmitir información en forma de preguntas hacia el personal sanitario de manera que estos pudieron procesarlo y efectuaron sus respuestas según la realidad que han tenido como experiencia dentro de su campo laboral. Es indispensable recalcar que, esto nos permitió interactuar entre encuestador y encuestado de manera directa; ya que se ejecutó la técnica en el campo físico del mismo hospital en mención.

2.5. Instrumentos

El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario, el cual es un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, que facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas en forma cuidadosa, susceptibles de analizar en relación al problema estudiado (Etzel y Walker, citado por Thompson, 2019).

En su aplicación se desarrolló dos cuestionarios; uno para la variable “Comunicación Asertiva” lo cual constó de 15 preguntas y otro cuestionario para recoger información acerca de la variable “Clima Laboral” que constó de 18 preguntas. Dicho instrumento fue de aplicación e interacción directa con el personal sanitario del “Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol”, Bagua Grande, Utcubamba.

2.6. Análisis de datos

La información tuvo un tratamiento estadístico mediante el Software SPSS con versión 25 que se utilizó para realizar la captura y análisis de datos con el fin crear las tablas y gráficas según la información que se recopiló. El programa SPSS es conocido por su capacidad de gestionar grandes cantidades de datos y es capaz de llevar a cabo análisis de texto entre otros formatos más.

También se hizo utilidad del programa Excel para detallar la información que se recolectó y así poder ordenarla. Sumado al SPSS, permitió realizar cálculos estadísticos y diseños de figuras que fueron necesarias para explicar los resultados.

Según Malhotra (2008), es de mucha utilidad estos programas ya que, concatenando la información, el análisis de datos nos lleva a la obtención de resultados, estos de manera unificada y simplificada. La cual es una parte muy importante de esta investigación, ya que fue la etapa en donde se encontró la realidad y se analizó para encontrar similitudes, así como cuantificar la información con el apoyo del Software SPSS versión 25.

Los datos que se recopiló por cada encuesta, fueron asignados de manera manual hacia una hoja de cálculo y se transcribió de forma ordenada al programa SPSS de versión 25; lo cual permitió evaluar mediante comandos la información introducida y se eligió pruebas estadísticas que se requerían para su análisis; arrojando así un resultado según lo requerido. De esta manera, a través del software, se construyó tablas e histogramas que se muestran en los resultados de esta investigación en donde se muestra de manera resumida y clara acerca del comportamiento de las variables de Comunicación Asertiva y del Clima Laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol.

2.6.1. Tabulación

Para Calduch (2014), la tabulación es un procedimiento por el cual la información que se recoge se organiza y se unifica, en base a las ideas e hipótesis planteadas a un principio; esto representado mediante tablas o cuadros que tienen un tratamiento estadístico.

Los resultados se expresan en esta investigación mediante cuadros con información importante para poder conocer de manera más resaltante los

comportamientos; en donde se muestra la distribución de frecuencias entre grupos que contienen características similares. Esto permite, al público de interés, que los resultados sean de fácil entendimiento e interpretación, sumado a ello, la facilidad que se tiene para identificar cambios y poder tomar decisiones.

2.6.2. Análisis estadístico

Calduch (2014), expresa que es el análisis de la información que forma parte de la estadística; la misma que por intermedio de los procesos de recoger información, escudriñar y procesar la misma, se tiene que analizar de manera individual los comportamientos de los elementos donde se extrae las muestras.

El análisis estadístico, formó una parte muy valiosa en esta investigación, ya que permitió al investigador, poder estratificar y analizar cada uno de los elementos de las muestras y agruparlos a los que poseen características similares, procediendo con los mismos a poder concluir sobre la realidad de cómo se desarrolló la Comunicación Asertiva y el Clima Laboral en el personal sanitario del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol” de la ciudad de Bagua Grande.

III. RESULTADOS

Dentro de los resultados que se ha obtenido en esta investigación se presentan de manera didáctica con el objetivo de poder comprender de manera clara y precisa los comportamientos de las variables tanto “Comunicación Asertiva” y “Clima Laboral”; las cuales están detalladas según sus dimensiones e indicadores correspondientes.

3.1. Información general recaudada acerca del personal sanitario encuestado

En esta sección se muestra la edad, sexo, antigüedad y la antigüedad según el sexo del personal sanitario a quién se realizó el estudio.

- Edad

El Personal Sanitario a quienes se les ejecutó la encuesta oscilan sus edades entre 25 a 57 años de edad. La mayor parte de ellos tienen la edad entre 45 y 49 años; representado en el 30.4% del total de la población, y 22% entre 30 a 34 años de edad. Los demás colaboradores están dispersos entre 35 a 39 (18.20%), 50 a 54 (12.8%), 40 a 44 (9.5%), y un 6.8% perteneciente a dos intervalos que son “25 a 29” y “55 a 57” años de edad. Estos resultados de muestran en la Tabla 1 y Gráfico 1 de manera detallada.

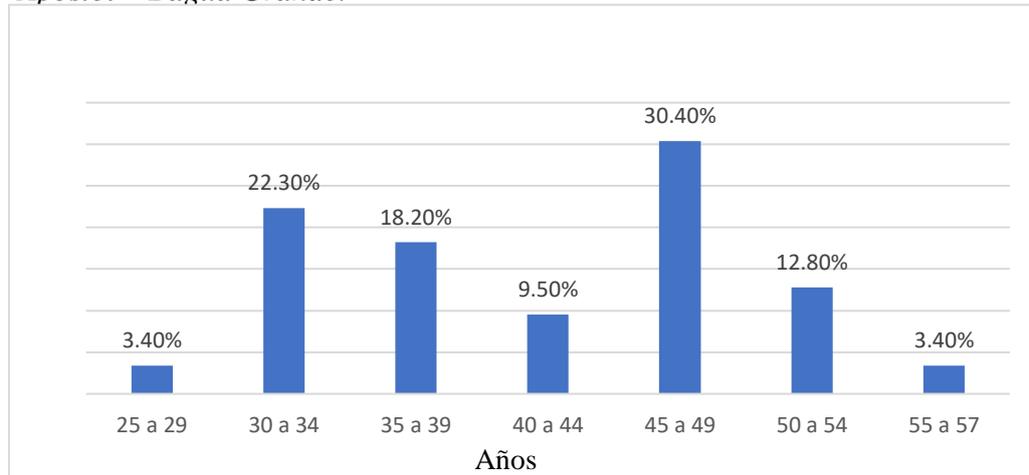
Tabla 3.

Edad del personal sanitario encuestado, del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

	Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	25 a 29	5	3,4	3,4	3,4
	30 a 34	33	22,3	22,3	25,7
	35 a 39	27	18,2	18,2	43,9
	40 a 44	14	9,5	9,5	53,4
	45 a 49	45	30,4	30,4	83,8
	50 a 54	19	12,8	12,8	96,6
	55 a 57	5	3,4	3,4	100
	Total	148	100	100	

Figura 1

Edad del personal sanitario encuestado, del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



- Género

De los 148 encuestados del personal sanitario del Hospital de Apoyo I: Santiago Apóstol de la ciudad de Bagua Grande; 92 son hombres y 56 de ellos son mujeres (Tabla 2), esto es equivalente a 62.2% y 37.8% respectivamente tal como se muestra en la Figura 2.

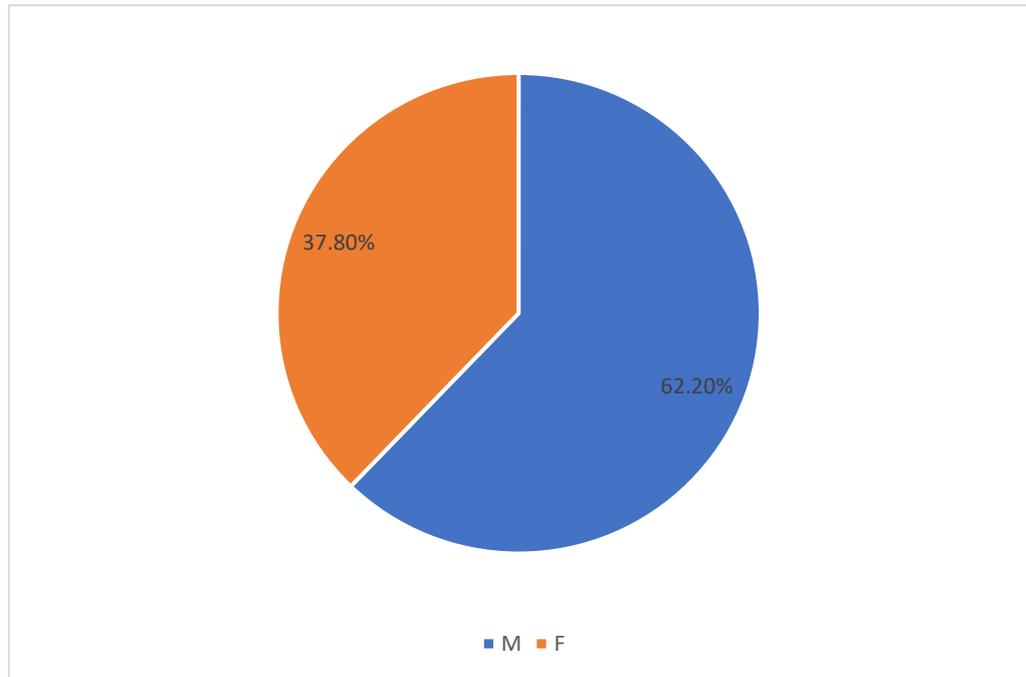
Tabla 4

Sexo del personal sanitario encuestado, del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

	Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	92	62,2	62,2	62,2
	Mujer	56	37,8	37,8	100
	Total	148	100	100	

Figura 2

Sexo del personal sanitario encuestado, del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



- Antigüedad

Con respecto a la antigüedad que se encuentra laborando el personal; se ha encontrado que la mayoría de ellos se encuentran entre 13 a 16 años (37.2%); lo cual representa a 55 de un total de 148 profesionales de la salud de la población estudiada (ver en Tabla 3). Además, en menos proporciones, se evidenció que de 17 años en adelante de antigüedad; también existen mínimas cantidades que representan un total del 15.5% (ver Figura 3) que representa a un total de 23 profesionales pertenecientes a la población de estudio.

También es preciso recalcar que en una antigüedad de 2 a 4 años se tuvo un 23% y de 5 a 8; un 20.9%. y el porcentaje más mínimo que se evidenció en dicho estudio es el de 3.45% (5 profesionales del total de la muestra estudiada) que están laborando de 9 a 12 años en el establecimiento (ver Figura 3).

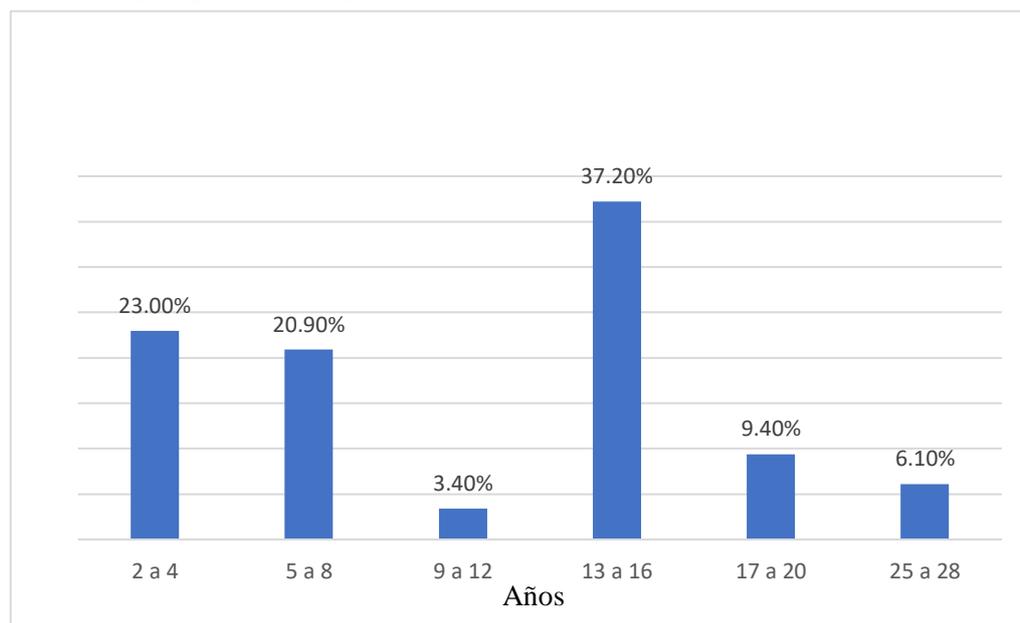
Tabla 5

Antigüedad del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2 a 4	34	23,0	23,0	23,0
5 a 8	31	20,9	20,9	43,9
9 a 12	5	3,4	3,4	47,3
13 a 16	55	37,2	37,2	84,5
17 a 20	14	9,5	9,5	93,9
25 a 28	9	6,1	6,1	100
Total	148	100	100	

Figura 3

Antigüedad del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



- Sexo según la antigüedad

Con respecto al sexo del personal sanitario; distribuido según la antigüedad, se obtuvo que en la mayoría de proporciones de años laborando siempre hay mayoría de varones presentes y solo en el Interval de “9 a 12 años” se tuvo que solo mujeres laboran (de acuerdo a la muestra estudiada).

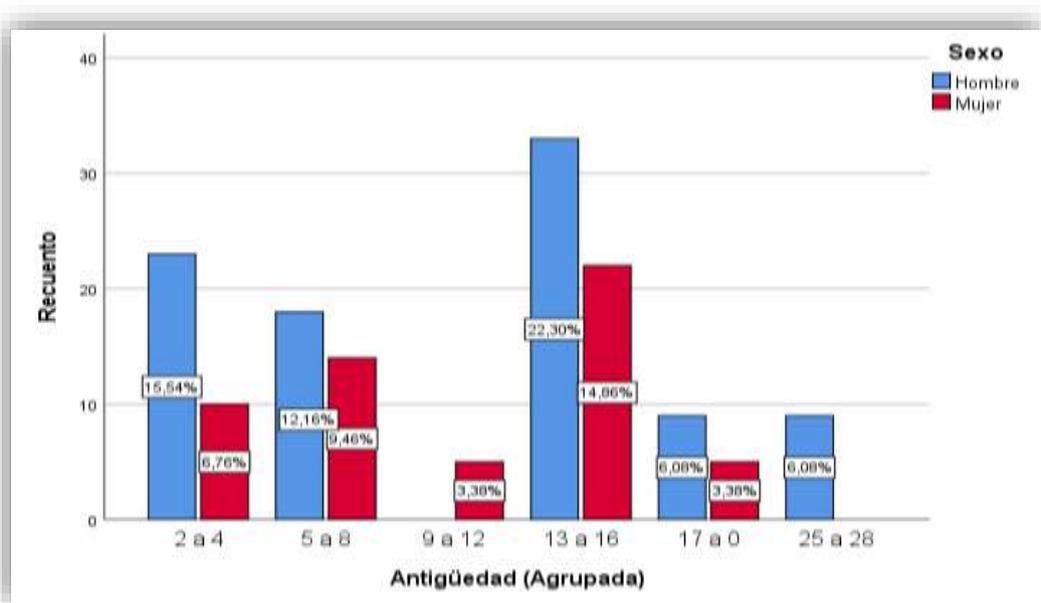
Tabla 6

Sexo según la antigüedad del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

	Antigüedad (Agrupada)	Sexo		Total
		Hombre	Mujer	
	2 a 4	23	10	33
	5 a 8	18	14	32
	9 a 12	0	5	5
	13 a 16	33	22	55
	17 a 0	9	5	14
	25 a 28	9	0	9
	Total	92	56	148

Figura 4

Sexo según la antigüedad del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



3.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE “COMUNICACIÓN ASERTIVA” (VARIABLE INDEPENDIENTE)

Los resultados obtenidos acerca de la variable “Comunicación Asertiva” se detalla en este informe haciendo énfasis en sus dimensiones estudiadas; las cuales son: comunicación lingüística gestual, formas de comunicación interpersonal, asertividad y, eficacia en la comunicación.

- COMUNICACIÓN LINGÜÍSTICA GESTUAL

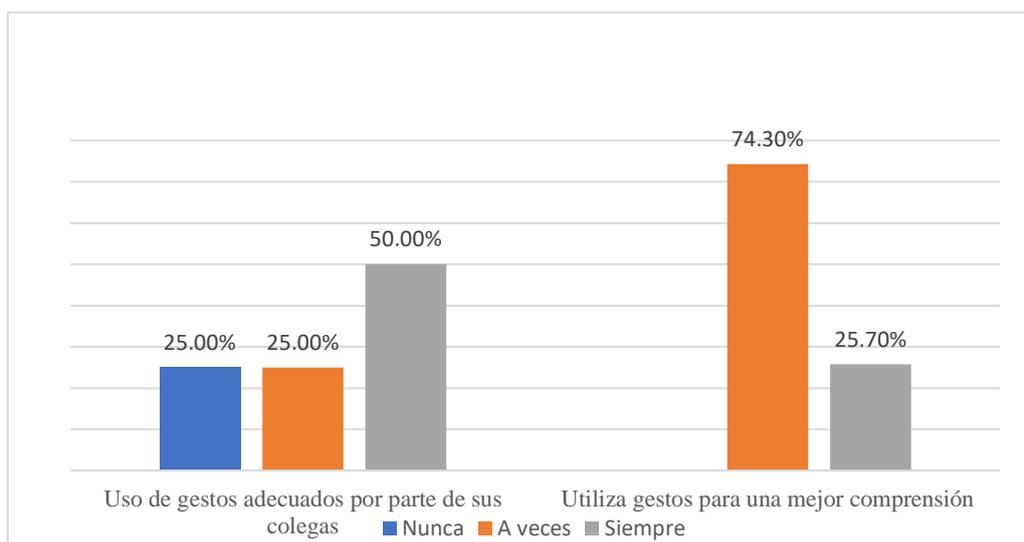
Tabla 7

Comunicación Lingüística Gestual del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

		Uso de gestos adecuados por parte de sus colegas				Utiliza gestos para una mejor comprensión			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	37	25,0	25,0	25,0	0	0	0	0
	A veces	37	25,0	25,0	50,0	110	74,3	74,3	74,3
	Siempre	74	50,0	50,0	100	38	25,7	25,7	100
	Total	148	100	100		148	100	100	

Figura 5

Comunicación Lingüística Gestual del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



- **FORMAS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL**

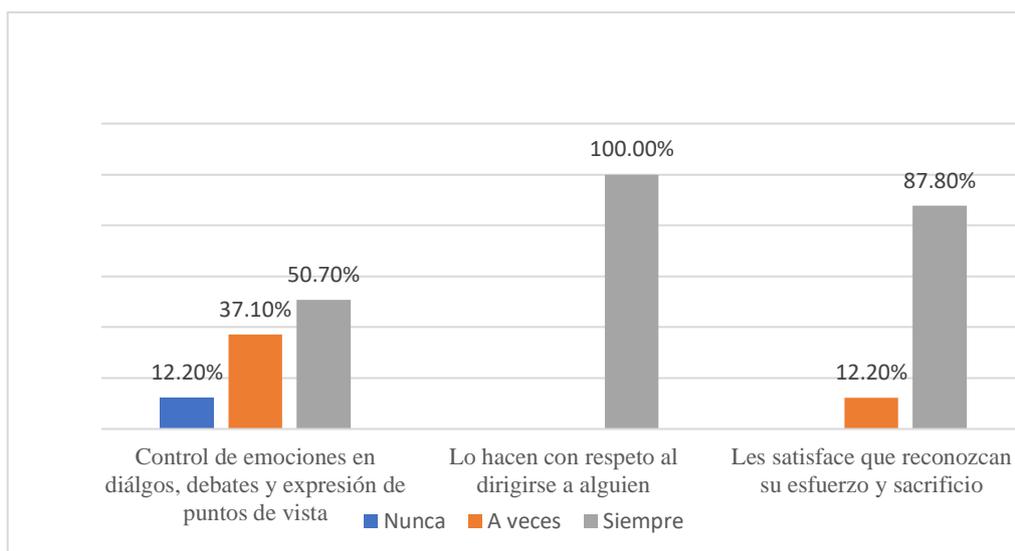
Tabla 8

Formas de Comunicación Interpersonal del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

		Control de emociones en diálogos, debates y expresión de puntos de vista				Lo hacen con respeto al dirigirse a alguien				Les satisface que reconozcan su esfuerzo y sacrificio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	12,2	12,2	12,2	0	0	0	0	0	0	0	0
	A veces	55	37,2	37,2	49,3	0	0	0	0	18	12,2	12,2	12,2
	Siempre	75	50,7	50,7	100	148	100	100	100	130	87,8	87,8	100
	Total	148	100	100						148	100	100	

Figura 6

Formas de Comunicación Interpersonal del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



En el aspecto de las formas de comunicación interpersonal; se pudo determinar que el 50.7% siempre tienen un control de sus emociones en sus diálogos, debates y expresión de puntos de vista, el 37.1% a veces tienen un control de sus emociones y el 12.2% han manifestado que nunca tienen un control de sus emociones.

Por otra parte, el personal sanitario ha respondido que siempre se dirigen a alguien con respeto; esto evidenciado en un total del 100%. Así mismo, un 87% manifiestan que les satisface que reconozcan su esfuerzo y sacrificio y el 12% han manifestado que a veces les satisface. Estos resultados podemos observar en la Tabla 6 y Figura 6.

En el aspecto de las formas de comunicación interpersonal, se analizó los tres primeros indicadores (de 5 indicadores) mediante los resultados de la Tabla 6 y Figura 6; los otros dos indicadores se analizan mediante la Tabla 7 y Figura 7 que se describe a continuación:

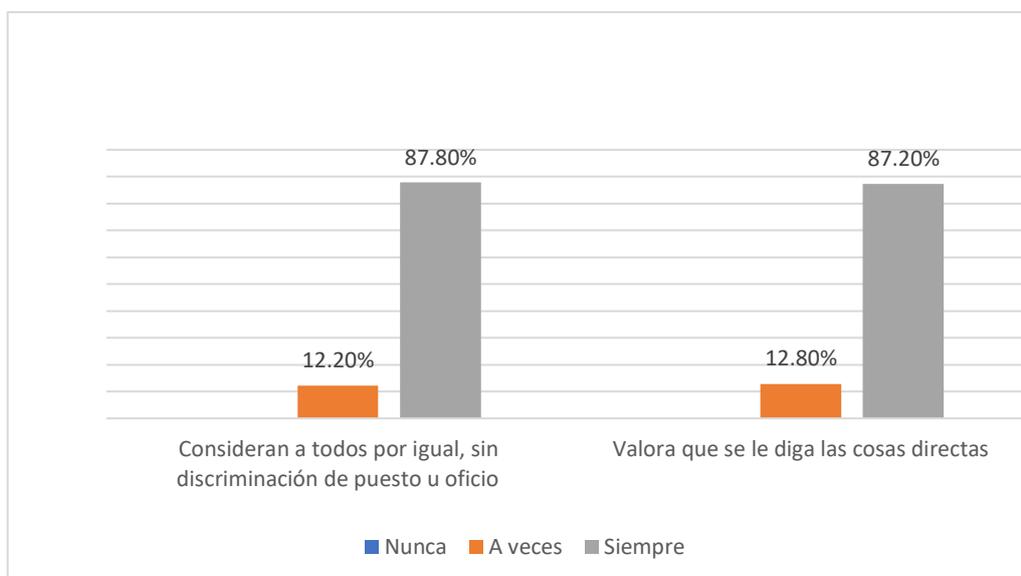
Tabla 9

Formas de Comunicación Interpersonal del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

	Consideran a todos por igual; sin discriminación de puesto u oficio				Valora que se le diga las cosas directas			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	12,2	12,2	12,2	0	0	0	0
A veces	0	0	0	0	19	12,8	12,8	12,8
Siempre	130	87,8	87,8	100,0	129	87,2	87,2	100
Total	148	100	100		148	100	100	

Figura 7

Formas de Comunicación Interpersonal del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



Del total de los profesionales encuestados, el 87.8% manifestaron que consideran a todos por igual sin discriminación de puesto u oficio y el 12.2% manifestaron que solo a veces consideran a todos por igual. Además, también se evidenció que 87.2% valoran que se les diga las cosas de manera directa, y el 12.8% a veces.

- ASERTIVIDAD

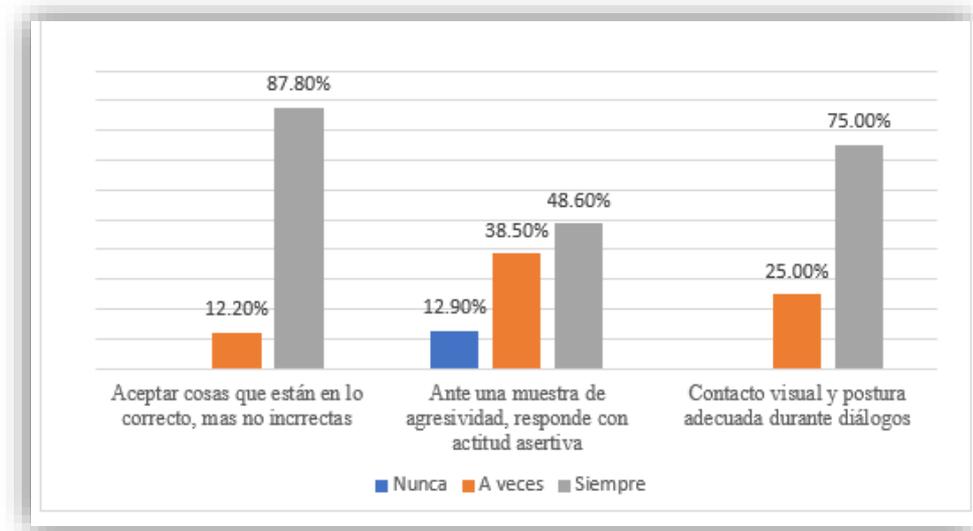
Tabla 10

Asertividad del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

Asertividad del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande													
Válido		Aceptar cosas que están en lo correcto; mas no en lo incorrecto.				Ante una muestra de agresividad, responde con actitud asertiva				Contacto visual y postura adecuada durante diálogos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	0	0	0	0	19	12,8	12,8	12,8	0	0	0	0
	A veces	18	12,2	12,2	12,2	57	38,5	38,5	51,4	37	25,0	25,0	25,0
	Siempre	130	87,8	87,8	100	72	48,6	48,6	100	111	75,0	75,0	100
	Total	148	100	100		148	100	100		148	100	100	

Figura 8

Asertividad del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



En la dimensión de asertividad se evaluaron seis aspectos, de los cuales en la Tabla 8 y en la Figura 8 se detallan los tres primeros aspectos. En el primero se obtuvo que el 87.8% (según lo que respondieron mediante la encuesta) aceptan cosas que solo están en lo correcto; más en lo incorrecto, y un 12.2% han respondido que a veces lo aceptan. Por otra parte, el 48.6% han manifestado que siempre responden con una actitud asertiva cuando se presentan muestras de agresividad, el 38.5%; a veces, y el 12.9%; nunca responden con actitud asertiva. Sumado a ello, en el tercer aspecto, el 75% manifiesta que tiene contacto visual y postura adecuada durante los diálogos y el 25% solo a veces lo hace.

Las otras tres dimensiones se analizan en la Tabla 9 y Figura 9; esencialmente sobre la confianza que inspira cada colaborador, el modo de voz al momento de sus diálogos y sobre la respuesta de actitudes ante agresiones.

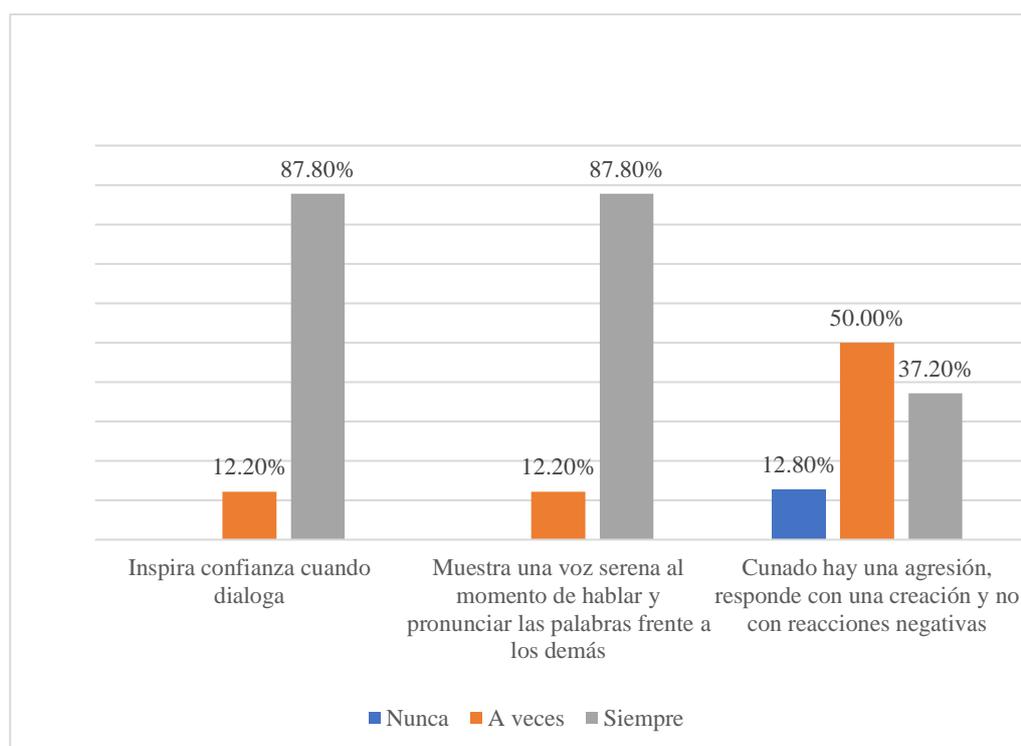
Tabla 11

Asertividad del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

	Inspira confianza cuando dialoga				Muestra una voz serena al momento de hablar y pronunciar las palabras frente a los demás				Cuando hay una agresión, responde con una creación y no con reacciones negativas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Nunca									19	12,8	12,8	12,8
	A veces	18	12,2	12,2	12,2	18	12,2	12,2	12,2	74	50,0	50,0	62,8
	Siempre	130	87,8	87,8	100	130	87,8	87,8	100	55	37,2	37,2	100
	Total	148	100	100	148	100	100			148	100	100	

Figura 8

Asertividad del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



Dentro de asertividad, aparte de haber analizado los tres primeros aspectos, también manifestaron, el 87.8%, que inspiran confianza y muestran voz serena al momento de hablar y pronunciar las palabras frente a los demás y un 12% han respondido que lo hacen solo a veces. Así mismo, en el sexto indicador de la dimensión de asertividad; se evidenció que el 37.2% del personal sanitario han respondido que siempre actúan con una creación y no reaccionan de manera negativa cuando alguien se muestra agresivo ante ellos, el 50% ha manifestado que sol a veces reaccionan de esa manera y el 12% nunca lo hacen.

- EFICACIA EN LA COMUNICACIÓN

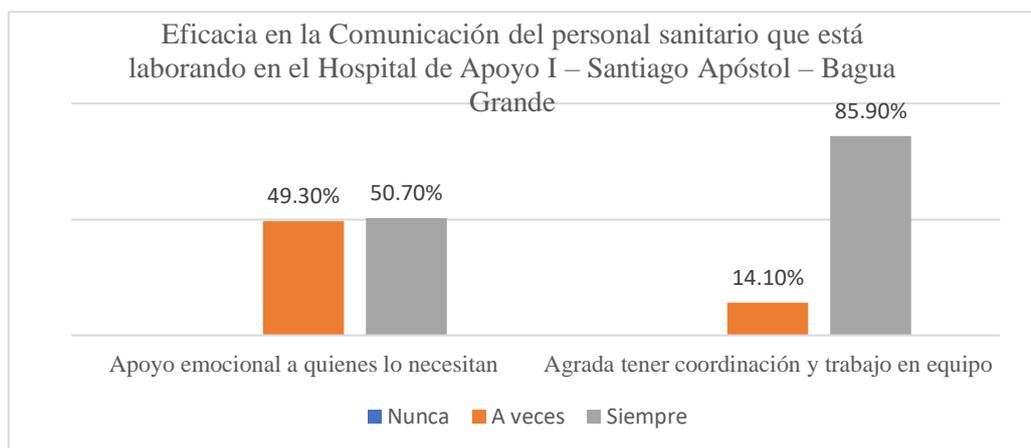
Tabla 12

Eficacia en la Comunicación del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

		Apoyo emocional a quienes lo necesitan				Agrada tener coordinación y trabajo en equipo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	73	49,3	49,3	49,3	19	12,8	12,8	12,8
	Siempre	75	50,7	50,7	100	129	87,2	87,2	100
	Total	148	100	100		148	100	100	

Figura 9

Eficacia en la Comunicación del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



En la dimensión de eficacia en la comunicación se pudo recabar información en donde el 50.7% del personal sanitario ha manifestado que brindan siempre apoyo emocional a quienes lo necesitan y un 49.3% han manifestado que solo a veces lo hacen. Así mismo, han manifestado, un 85.9%, que les agrada tener coordinación y trabajo en equipo, y un 14.10%, solo a veces les agrada.

3.3. RESULTADOS DE LA VARIABLE “CLIMA LABORAL” (VARIABLE DEPENDIENTE)

Los resultados obtenidos acerca de la variable “Clima Laboral” se precisa en esta sección detallando sus dimensiones estudiadas; las cuales son: autonomía, trato justo, oportunidad de desarrollo de ideas, trabajo en equipo y, relajamiento

- AUTONOMÍA

Tabla 13

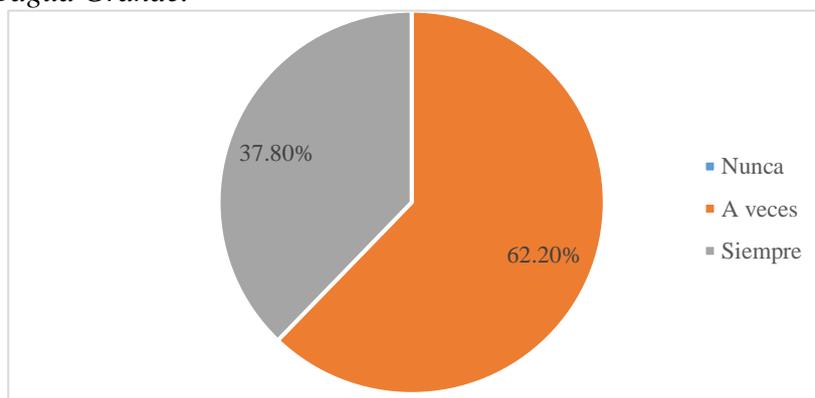
Autonomía de tomar decisiones sobre el trabajo que desempeña el personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	92	62,2	62,2	62,2
	Siempre	56	37,8	37,8	100,0
	Total	148	100	100	

Como se observa en la Tabla 10, de los 148 profesionales de la salud encuestados, 56 de ellos han manifestado que siempre tienen autonomía de tomar decisiones sobre el trabajo que desempeñan. Por otra parte, 92 de ellos han manifestado que solo a veces tienen autonomía sobre lo manifestado.

Figura 10

Autonomía de tomar decisiones sobre el trabajo que desempeña el personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



Tal como se hace referencia en la Tabla 10 acerca de las cantidades que muestras su posición respecto a su autonomía; en la Figura 10 se puede observar que el 56% del que se hablaba en la página anterior, representa el 37.8% y los otros 92 representan al 62.2% del total de los profesionales de la salud a quienes se aplicó dicha encuesta.

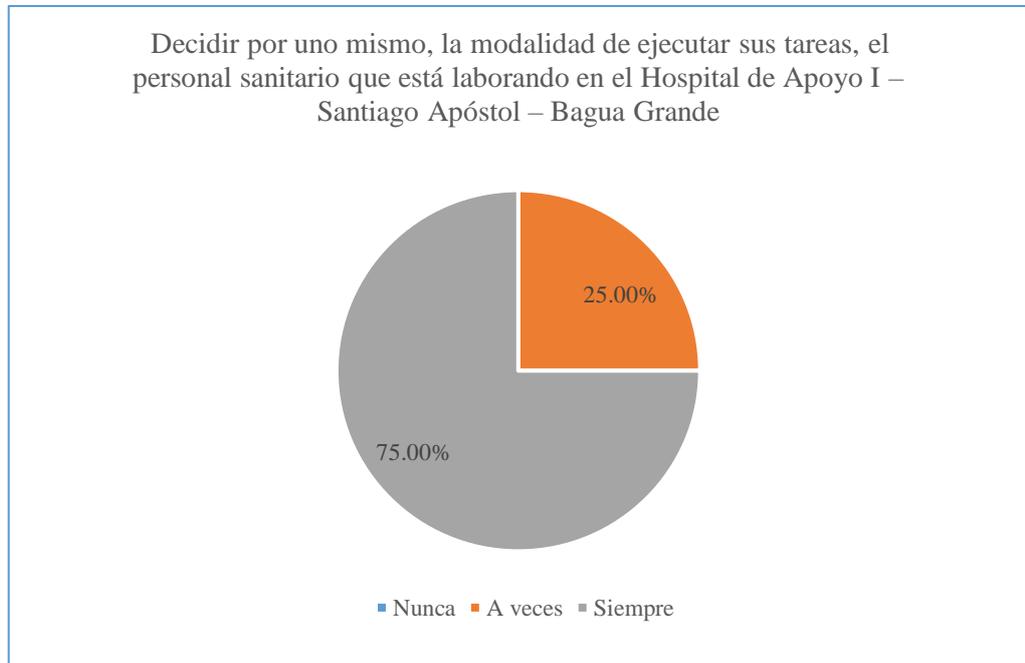
Tabla 14

Decidir por uno mismo, la modalidad de ejecutar sus tareas, el personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande

Decidir por uno mismo, la modalidad de ejecutar sus tareas, el personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	37	25,0	25,0	25,0
	Siempre	111	75,0	75,0	100
	Total	148	100	100	

Figura 12

Decidir por uno mismo, la modalidad de ejecutar sus tareas, el personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



Siguiendo con la dimensión de la autonomía; también se obtuvo en un 75% manifestaron que siempre deciden por uno mismo la modalidad de ejecutar sus tareas y un 25% solo a veces pueden decidir por su propia cuenta; tal como se muestra en la Figura 11.

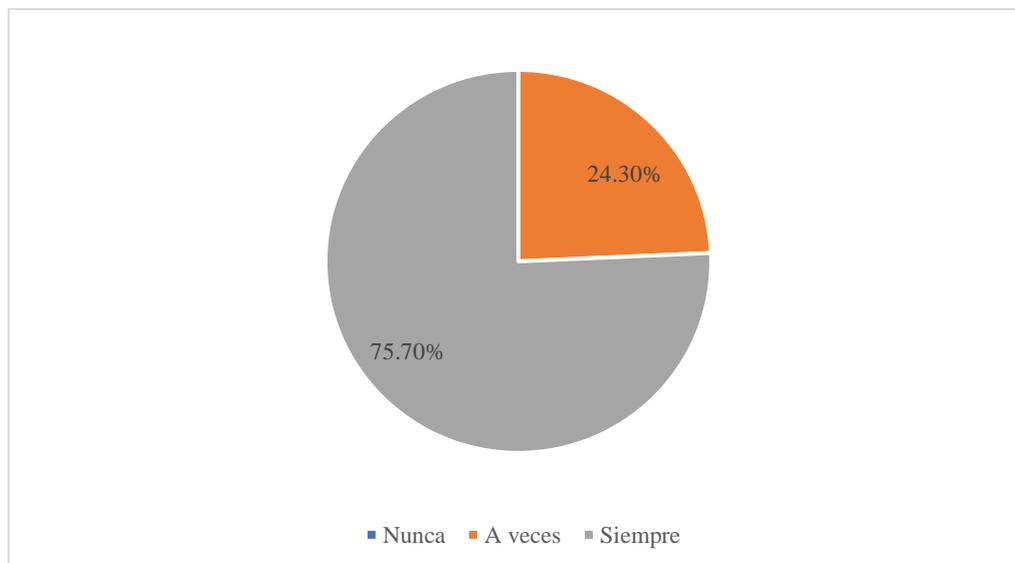
Tabla 15

Libertad de organizar su propio trabajo, según como a uno le parezco, del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

Libertad de organizar su propio trabajo, según como a uno le parezco, del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	36	24,3	24,3	24,3
	Siempre	112	75,7	75,7	100
	Total	148	100	100	

Figura 11

Libertad de organizar su propio trabajo, según como a uno le parezca, del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



En la Figura 13 se puede observar que el 75.7% del total de los profesionales de la salud que han sido encuestados, han respondido que siempre tienen libertad de organizar su propio trabajo, según como mejor les parezca y un 24.3% han manifestado que solo a veces tienen la posibilidad de hacerlo.

- TRATO JUSTO

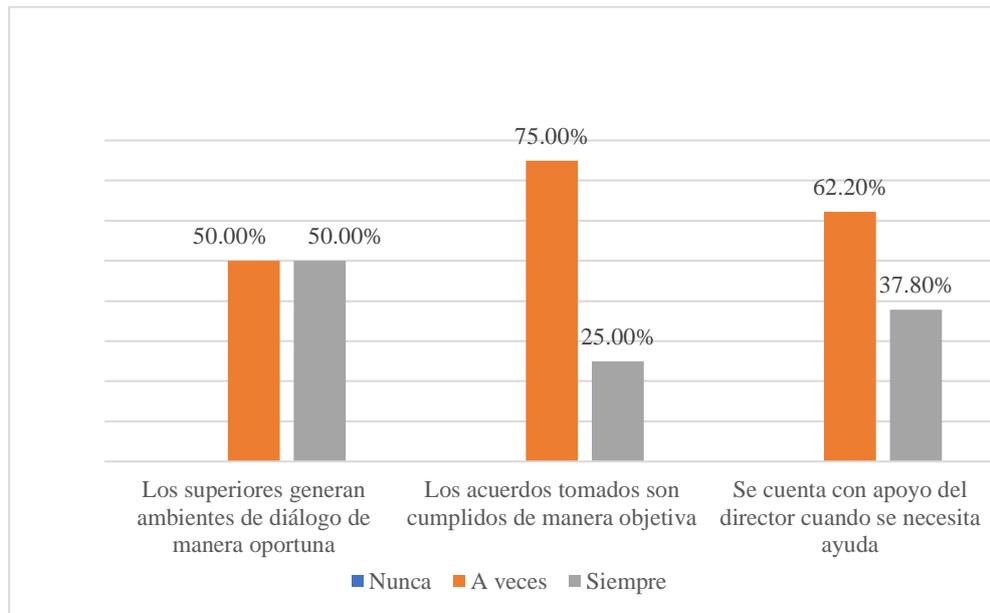
Tabla 16

Trato justo del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

		Los superiores generan ambientes de diálogo de manera oportuna				Los acuerdos tomados son cumplidos de manera objetiva				Se cuenta con apoyo del director cuando se necesita ayuda			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	74	50,0	50,0	50,0	111	75,0	75,0	75,0	92	62,2	62,2	62,2
	Siempre	74	50,0	50,0	100	37	25,0	25,0	100	56	37,8	37,8	100
	Total	148	100	100		148	100	100		148	100	100	

Figura 12

Trato justo del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



Con respecto a la dimensión de trato justo; el 50% de los encuestados han manifestado que los superiores siempre generan ambientes de diálogo de manera oportuna y el otro 50% ha manifestado que solo a veces lo hacen. Por otra parte, solo el 25% de ellos han manifestados que los acuerdos tomados siempre son cumplidos de manera objetiva y en la mayor parte (75%) han manifestado que solo a veces se cumplen.

Además, un 37.8% de los encuestados han manifestado que siempre cuentan con apoyo del director cuando se necesita apoyo, y un 62.2% han manifestado que a veces nada más cuentan con dicho apoyo.

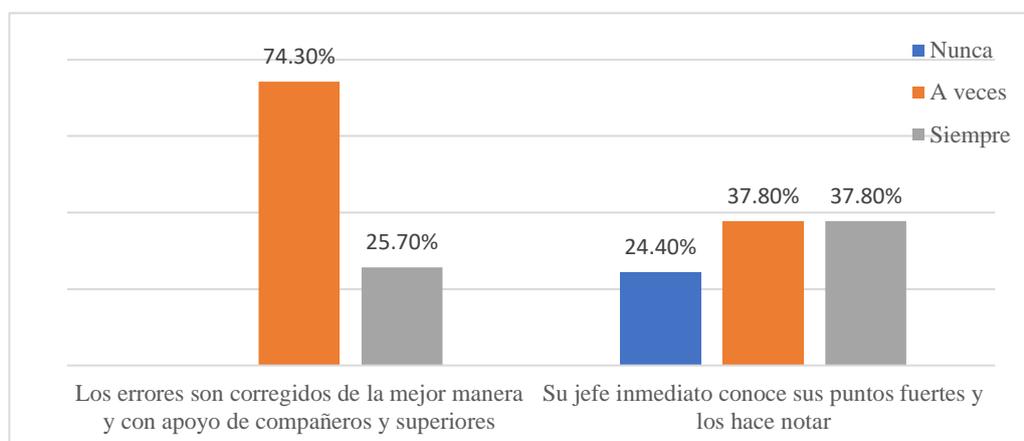
Tabla 17

Trato justo del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

		Los errores son corregidos de la mejor manera y con apoyo de compañeros y superiores				Su jefe inmediato conoce sus puntos fuertes y los hace notar			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca					36	24,3	24,3	24,3
	A veces	110	74,3	74,3	74,3	56	37,8	37,8	62,2
	Siempre	38	25,7	25,7	100	56	37,8	37,8	10
	Total	148	100	100		148	100	100	

Figura 13

Trato justo del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



Dentro del trato justo, también se evidenció que en una mínima proporción han manifestado el personal sanitario que, los errores son corregidos siempre de la mejor manera y que siempre hay apoyo de los compañeros y superiores; y en una mayor proporción (74.3%) han manifestado que solo a veces son corregidos los errores de la mejor manera y que solo a veces existe apoyo de compañeros y superiores.

- **OPORTUNIDAD DE DESARROLLO DE IDEAS**

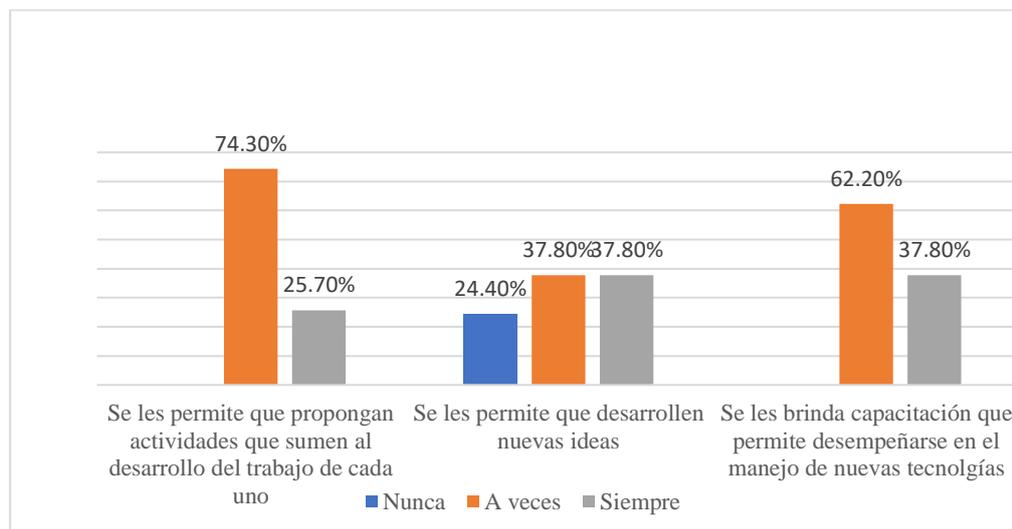
Tabla 18

Oportunidad de desarrollo de ideas del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

		Se les permite que propongan actividades que sumen al desarrollo del trabajo de cada uno				Se les permite que desarrollen nuevas ideas				Se les brinda capacitación que permite desempeñarse en el manejo de nuevas tecnologías			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	12,2	12,2	12,2	0	0	0	0	37	25,0	25,0	25,0
	A veces	55	37,2	37,2	49,3	73	49,3	49,3	49,3	74	50,0	50,0	75,0
	Siempre	75	50,7	50,7	100	75	50,7	50,7	100	37	25,0	25,0	100
	Total	148	100	100		148	100	100		148	100	100	

Figura 14

Oportunidad de desarrollo de ideas del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



En la dimensión de oportunidad de desarrollo de ideas se obtuvo que un 25.7% (siendo esta la más baja proporción) manifestaron que siempre se les permite que propongan actividades que sumen al desarrollo del trabajo de cada uno de ellos; y un 74.3% (que representa la mayor proporción) ha manifestado que solo a veces les permiten dichas actitudes (ver Figura 16).

Por otra parte, se obtuvo que un 37.8% han manifestado que siempre se les permite que desarrollen nuevas ideas; en una misma proporción también han respondido que eso sucede solo a veces y un 24.4% ha manifestado que nunca se les permite. Así mismo, en otro aspecto de la dimensión que se está tratando, se obtuvo que un 37.8% han expresado que siempre se les brinda capacitación que permite desempeñarse en el manejo de nuevas tecnologías y 62.2% (que representa la mayor proporción) han manifestado que solas veces se les brinda capacitación sobre ese aspecto.

- TRABAJO EN EQUIPO

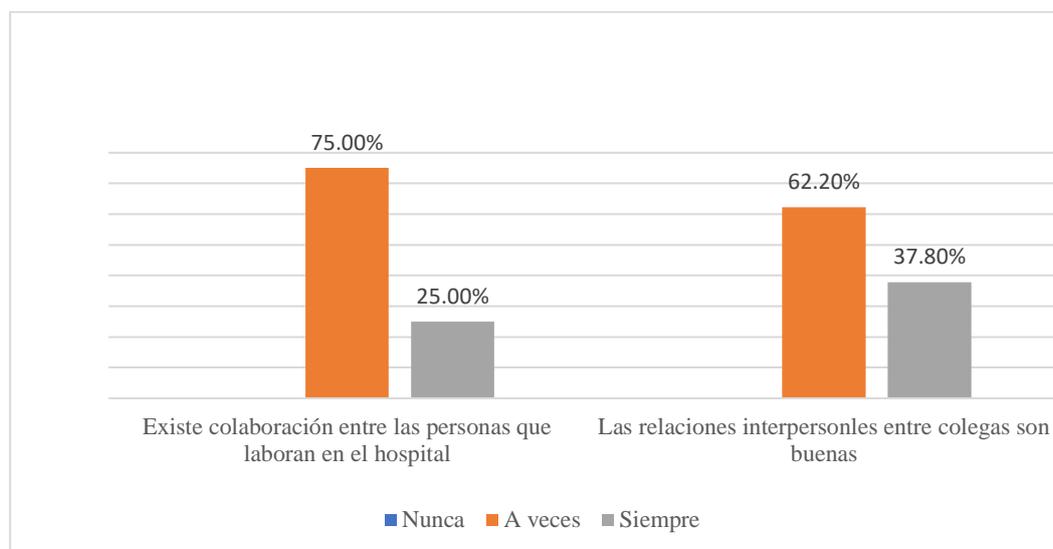
Tabla 19

Trabajo en equipo del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

		Existe colaboración entre las personas que laboran en el hospital				Las relaciones interpersonales entre colegas son buenas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	111	75,0	75,0	75,0	92	62,2	62,2	62,2
	Siempre	37	25,0	25,0	100	56	37,8	37,8	100
	Total	148	100	100		148	100	100	

Figura 15

Trabajo en equipo del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



En la dimensión de trabajo en equipo, el personal sanitario encuestado ha manifestado, en un 25%, que siempre existe colaboración entre el personal que laboran en el hospital, y un 75% ha manifestado que solo a veces existe dicha colaboración. Así mismo en otro de los indicadores, han manifestado, un 37.8%, que siempre son buenas las relaciones entre colegas, y un 62.2% ha manifestado que no siempre es así.

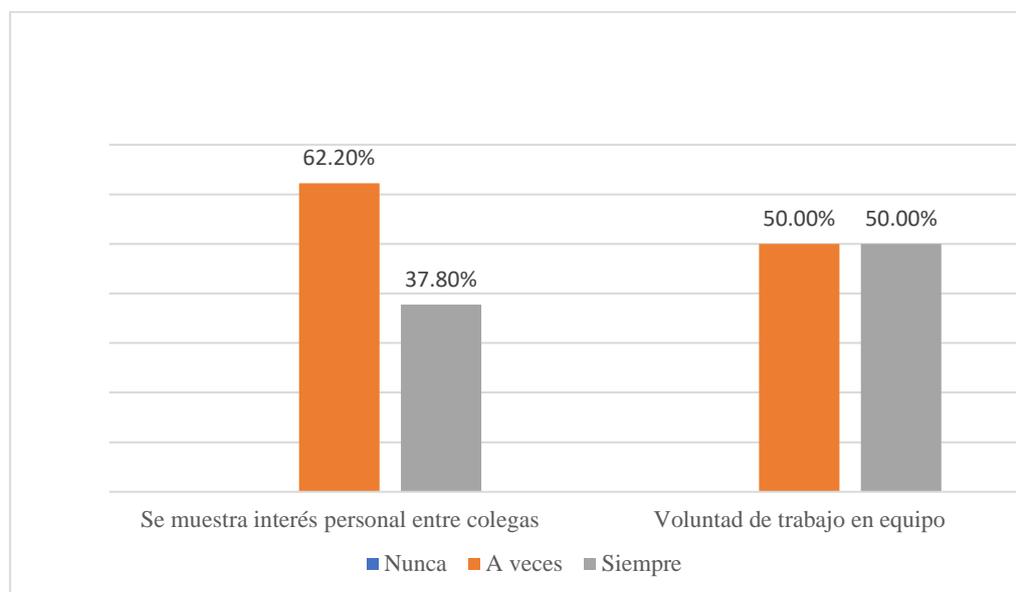
Tabla 20

Trabajo en equipo del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

Trabajo en equipo del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande									
		Se muestra interés personal entre colegas				Voluntad de trabajo en equipo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	92	62,2	62,2	62,2	74	50,0	50,0	50,0
	Siempre	56	37,8	37,8	100	74	50,0	50,0	100
	Total	148	100	100		148	100	100	

Figura 16

Trabajo en equipo del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



En estos otros dos indicadores (de cuatro) sobre el trabajo en equipo, se evidenció que el 37.8% manifestó que se muestra siempre interés personal entre colegas y el 62.2% ha manifestado que se muestra solo a veces. Así mismo, el 50% de ellos han manifestado que tienen voluntad de trabajar en equipo y el otro 50% ha mencionado que solo a veces se tiene esa voluntad.

- RELAJAMIENTO

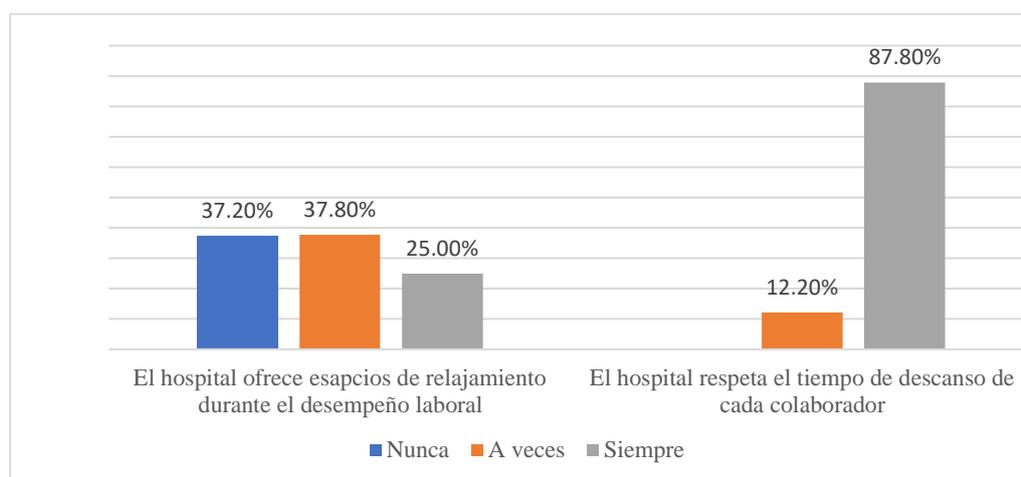
Tabla 21

Relajamiento del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

		El hospital ofrece espacios de relajamiento durante el desempeño laboral				El hospital respeta el tiempo de descanso de cada colaborador			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	55	37,2	37,2	37,2	0	0	0	0
	A veces	56	37,8	37,8	75,0	18	12,2	12,2	12,2
	Siempre	37	25,0	25,0	100	130	87,8	87,8	100
	Total	148	100	100		148	100	100	

Figura 17

Relajamiento del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



Con respecto a la dimensión de relajamiento, se ha hecho énfasis en dos indicadores; de los cuales en el primero, el 25% del personal sanitario encuestado ha mencionad que el hospital siempre ofrece espacios de relajamiento durante el desempeño laboral, el 37.8% ha manifestado que solo a veces se frece los espacios de relajamiento y un 37.2% manifestaron que nunca ofrece el hospital dichos espacios de relajamiento. Por otra parte, en el segundo indicador, se obtuvo que el 87.8% (que representa la mayor parte) mencionaron que el hospital siempre respeta el tiempo de descanso de cada colaborador y un 12.2% ha manifestado que a veces se respeta.

Tabla 22

Nivel de correlación entre Comunicación Asertiva y Clima Laboral del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

		Comunicación Asertiva	Clima Laboral
Comunicación Asertiva	Correlación de Pearson	1	-,446**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	148	148
Clima Laboral	Correlación de Pearson	-,446**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	148	148

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

El coeficiente de correlación de Pearson es una medida de asociación lineal especialmente apropiada para analizar la asociación entre variables categóricas. Con un coeficiente de Pearson= -0.446 y un Sig.=0.000 que es menor al nivel de significancia 0.01, indica que hay significancia estadística; esto nos quiere decir que hay relación significativa entre las variables Comunicación asertiva y el clima laboral. (las variables están asociadas inversamente)

Tabla 23

Diagnóstico de la Comunicación Asertiva del personal sanitario que está laborando en el Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje vá- lido	Porcentaje acumu- lado
Válido	36,00	18	12,2	12,2	12,2
	39,00	56	37,8	37,8	50,0
	41,00	55	37,2	37,2	87,2
	42,00	19	12,8	12,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Como se puede observar en la tabla, lo que se ha realizado es una sumatoria de cada indicador de la comunicación asertiva, teniendo como codificaciones “1=Nunca”, “2=A veces” y “3=Siempre”. Estas codificaciones se utilizaron para las respuestas de cada encuestado y para su medición propiamente dicha se establecieron nuevos parámetros lo cuales tuvieron una estructura de la forma siguiente “1=Malo”, “2=medio” y “3=Bueno” (esto con respecto al estado de la comunicación asertiva) de lo cual, conteniendo 15 ítems de dicha variable, se tuvo que establecer parámetros numéricos de 15 (mínimo) a 45 (máximo) para su sumatoria correspondiente. En lo cual sus intervalos fueron los siguientes: 15-24, 25-35 y 36-45 respectivamente y, mostrándose en la tabla un resultado superior a los dos intervalos primeros lo cual indica que el personal Sanitario del Hospital de Apoyo I "Santiago Apóstol" – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas tiene una comunicación asertiva buena.

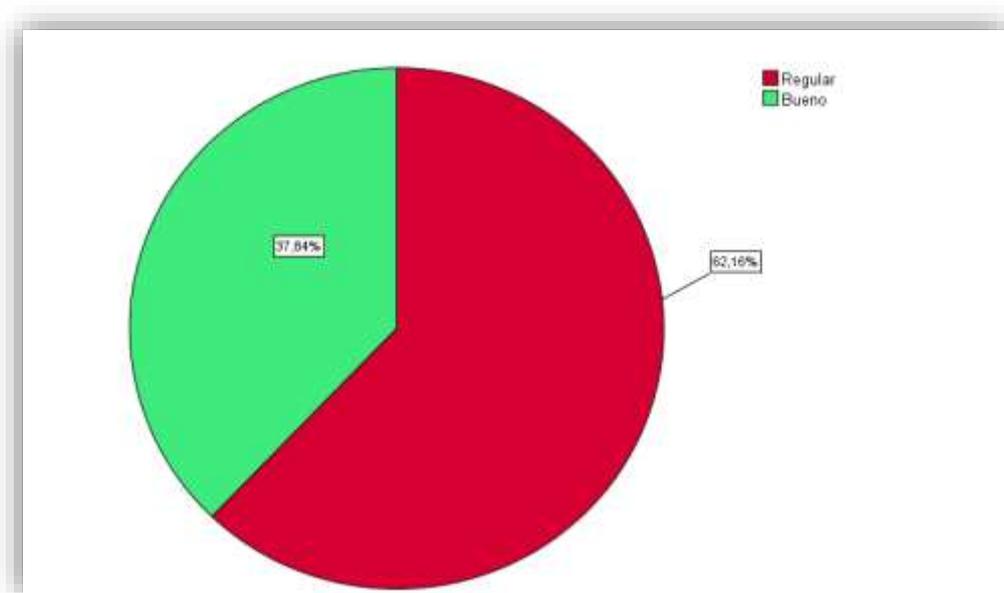
Tabla 24

Diagnóstico del Clima Laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje vá- lido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	92	62,2	62,2	62,2
	Bueno	56	37,8	37,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Figura 18

Diagnóstico del Clima Laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

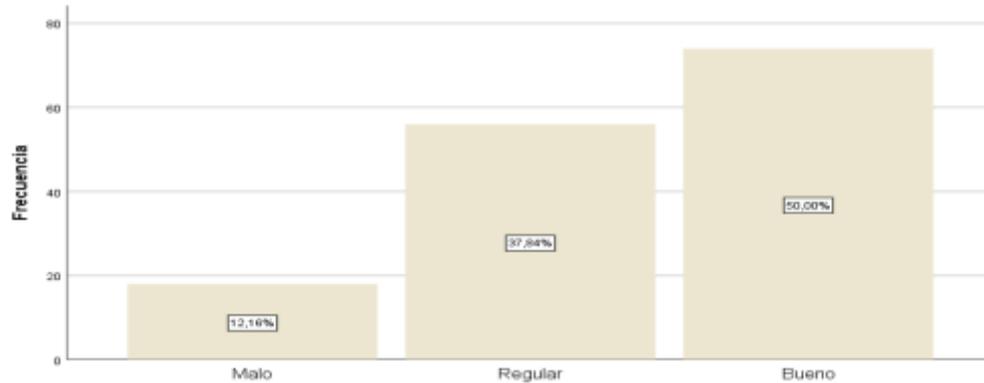
**Tabla 25**

Diagnóstico de la comunicación lingüística gestual del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	18	12,2	12,2	12,2
	Regular	56	37,8	37,8	50,0
	Bueno	74	50,0	50,0	100
	Total	148	100	100	

Figura 19

Diagnóstico de la comunicación lingüística gestual del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



Para la dimensión “comunicación lingüística gestual” se evidenció que tiene un nivel intermedio en el personal sanitario; ya que según lo que se puede observar; que el 50% del personal tiene una buena comunicación y lo demás se registra entre regular (37.84%) y malo (12.16%).

Tabla 26

Diagnóstico las formas de comunicación interpersonal del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	18	12,2	12,2	12,2
	Bueno	130	87,8	87,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Figura 20

Diagnóstico de las formas de comunicación interpersonal del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



En cuanto a las formas de comunicación interpersonal se obtuvo resultados favorables; lo cual indica que, para el personal, estos acontecimientos son bueno. Tomando en cuenta lo que se observa en la figura 21, precisamente las formas de comunicación interpersonal que utilizan o que se desarrolla en el personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Son buenas en un 87.84% y de manera regular se tiene solo un 12.16%.

Tabla 27

Diagnóstico de asertividad del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje vá- lido	Porcentaje acu- mulado
Válido	Regular	19	12,8	12,8	12,8
	Bueno	129	87,2	87,2	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Figura 21

Diagnóstico de asertividad del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

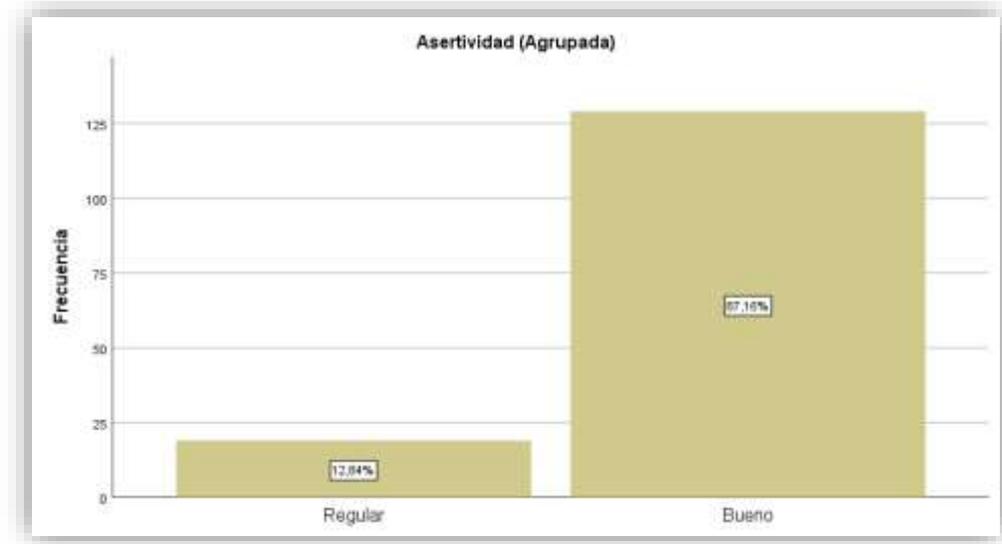


Tabla 28

Diagnóstico de la eficacia en la comunicación del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	19	12,8	12,8	12,8
	Bueno	129	87,2	87,2	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Figura 22

Diagnóstico de la eficacia en la comunicación del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



Para la dimensión de la eficacia en la comunicación se obtuvo que el personal sanitario lo desempeña en su mayor parte de la mejor forma; es decir, es buena. De acuerdo a los indicadores establecidos entre malo, regular y bueno; este último tuvo un resultado de 87.16% y de manera regular un 12.84%.

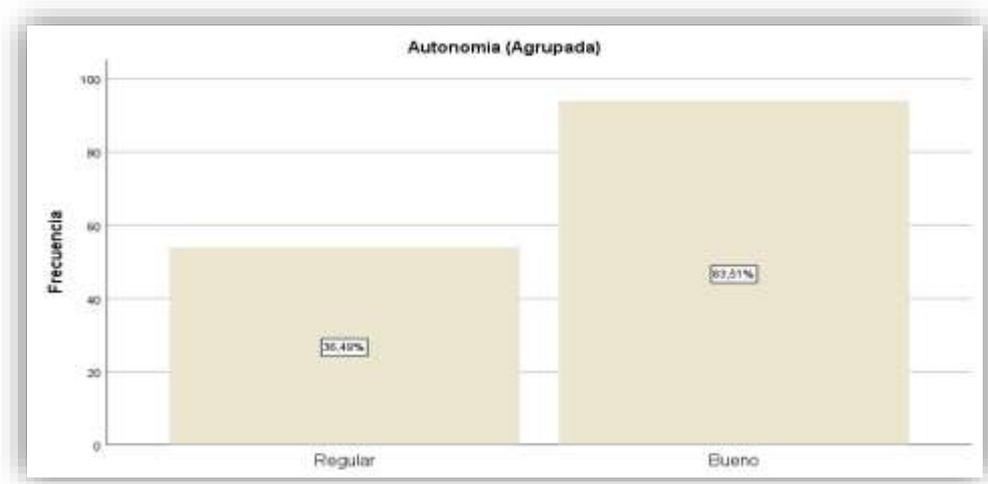
Tabla 29

Diagnóstico de la autonomía del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	54	36,5	36,5	36,5
	Bueno	94	63,5	63,5	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Figura 23

Diagnóstico de la autonomía del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



Con respecto a autonomía se pudo obtener y concluir que en un nivel de 63.51% se tiene una buena autonomía y de manera regular en un 36.49%; lo que evidencia que no es muy alto el panorama favorable para el personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

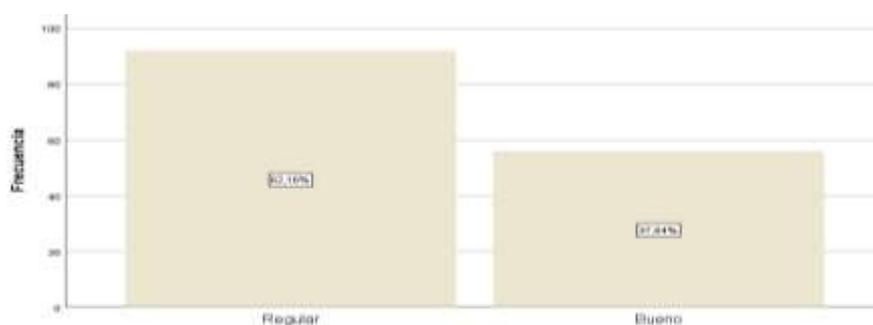
Tabla 30

Diagnóstico del trato justo del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	92	62,2	62,2	62,2
	Bueno	56	37,8	37,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Figura 24

Diagnóstico del trato justo del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



Para los resultados del trabajo justo se concluyó que no está en favorable para el personal sanitario ya que en un 62.16% es de manera regular y solo el 37.84% es bueno; lo que indica que se tiene que prestar más atención por parte de las autoridades del establecimiento y analizar las razones o motivos por los cuales este clima en cuanto a la dimensión de trato justo no es tan bueno.

Tabla 31

Diagnóstico de oportunidad de desarrollo de ideas del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	36	24,3	24,3	24,3
	Regular	56	37,8	37,8	62,2
	Bueno	56	37,8	37,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Figura 25

Diagnóstico de oportunidad de desarrollo de ideas del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



Para la dimensión de desarrollo de ideas; se tiene cifras en los tres indicadores (malo, regular y bueno), siendo también resultados preocupantes ya que solo a menos del 50% del personal sanitario (37.84%) se le da oportunidades de desarrollo de ideas y a un 37.84%, de manera regular. En un 24.32% es aspecto de oportunidades es deficiente o malo.

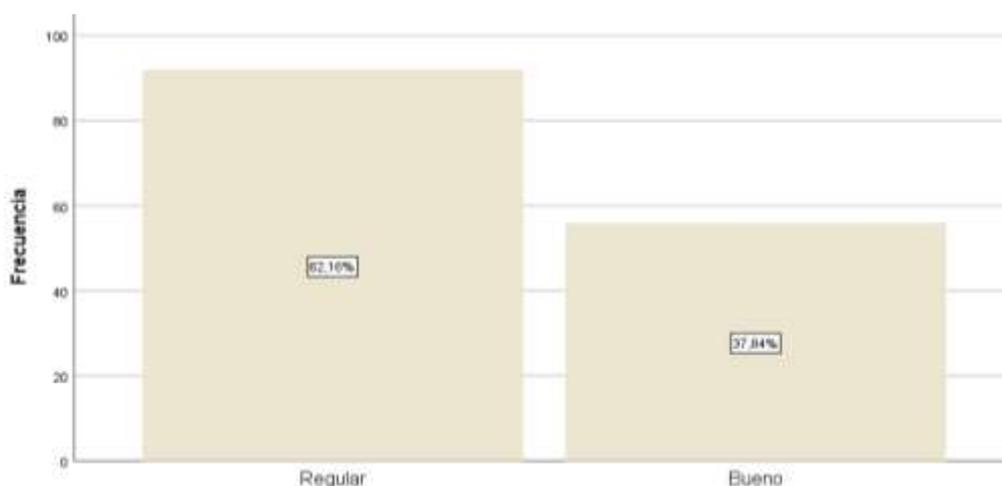
Tabla 32

Diagnóstico del trabajo en equipo del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	92	62,2	62,2	62,2
	Bueno	56	37,8	37,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Figura 26

Diagnóstico del trabajo en equipo del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



En el aspecto de trabajo en equipo; también no es muy favorable para el personal sanitario, ya que se obtuvo un resultado de 62.16% que el trabajo en equipo es regular y solo el 37.84% es bueno: es decir menos del 50% se evidencia que hay un buen trabajo en equipo, lo cual se tiene que reforzar haciendo primeramente un análisis de las razones que conllevan a tener un clima laboral de esta magnitud.

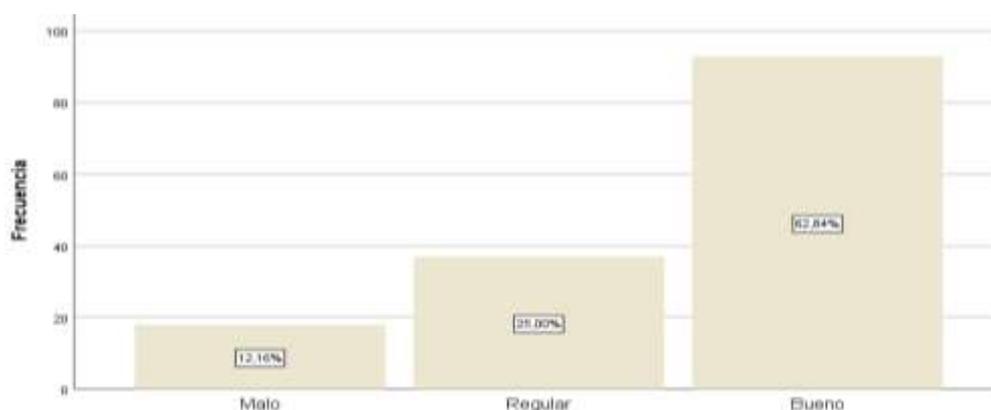
Tabla 33

Diagnóstico de relajamiento del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	18	12,2	12,2	12,2
	Regular	37	25,0	25,0	37,2
	Bueno	93	62,8	62,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Figura 27

Diagnóstico de relajamiento del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.



En esta última dimensión diagnosticada del clima laboral sobre los espacios de relajamiento, se concluyó que son buenas las condiciones de oportunidades que se les da al personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua grande, esto en un nivel de 62.84%. Los espacios de relajamiento también tienen incidencia en el aspecto regular y malo con 25% y 12.16% respectivamente.

Tabla 34

Nivel de significancia entre comunicación asertiva y clima laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol – Bagua Grande.

		Comunicación Asertiva	Clima Laboral
Comunicación Asertiva	Correlación de Pearson	1	-,446**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	148	148
Clima Laboral	Correlación de Pearson	-,446**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	148	148

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

Según se observa la tabla, nos da espacio a poder concluir que su nivel de significancia entre la comunicación asertiva y clima laboral es alto ya que los

resultados son de 0,000 y que para Fernández (2010) cuando el resultado es menor a 0,5 el nivel se considera significativo. Por lo tanto, se valida la hipótesis planteada en la investigación y se detalla que - los acontecimientos de relación entre comunicación asertiva y clima laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol”, Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020; son significativos -.

IV. DISCUSIÓN

En la investigación que se realizó sobre “la comunicación asertiva y el clima laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I – Santiago Apóstol” en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, región Amazonas; se analiza el comportamiento de estas variables en mención, en donde se establecen indicadores de medición específicamente con escalas de “Nunca”, “A veces” y “Siempre”. Estos indicadores es importante recalcar que se elaboran de manera objetiva y las preguntas que se establecieron dentro del instrumento de cuestionario tuvieron un mismo peso de verdad; es decir que el nunca significa una respuesta negativa o dañina para el personal y para el establecimiento, el “A veces” significa que se tiene un comportamiento intermedio entre bueno y malo y por otra parte el “Siempre” significa un comportamiento positivo tanto para el personal de la salud como para el mismo establecimiento.

Se precisa esta explicación del párrafo anterior ya que es base principal para poder analizar los comportamientos que se han tenido en los resultados y sobre ello poder admitir ciertas expresiones y significancias que conllevan a una mayor precisión de cómo es la realidad en cuanto a la comunicación asertiva y el clima laboral del personal sanitario en el Hospital de Apoyo I - Santiago Apóstol de la ciudad de Bagua Grande.

En cuanto a la comunicación asertiva se muestra resultados favorables; es decir una comunicación buena en el personal sanitario; lo cual tiene relación con investigaciones como la que realizaron Arana y Aranda (2019), sobre “comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera” que el nivel de comunicación se ha evidenciado que se desempeña de manera óptima. Así mismo, también en el aspecto de clima laboral que no es tan favorable y que se muestra en un porcentaje de 62.16% que es un clima regular y que solo el 37.84% es bueno atribuye a investigaciones como la de Vallejos (2017) que efectuó sobre el clima laboral y la satisfacción de los profesionales en la Microred de Salud de San Martín de Porres, en este aspecto para Vallejos el clima laboral se torna mas favorable que para la presente investigación, ya que se tiene una alta interacción de lo que concierne a los jefes y también con la dimensión de bienestar. Cabe resaltar que los ambientes y funcionamiento de cada

organización es diferente lo que implica a no tener los mismos o similares resultados siempre.

Por otra parte, algo que se tiene que recalcar es que, aun teniendo una comunicación asertiva favorable, no se garantiza, según los resultados, tener un buen clima laboral, ya que existen muchos factores que también involucran al estado del personal respecto al clima laboral. El personal se encuentra en un clima laboral de regular a bueno lo que es en cierta magnitud, favorable y que se acerca a un resultado casi similar al de la investigación que realizó Fajardo (2018), sobre clima de la organización y la relación con el nivel de compromiso del personal sanitario perteneciente al área de cirugía general del Hospital Nacional Sergio E. Bernales donde el clima de la organización en relación con el compromiso del personal sanitario tienen características considerables sobre causa-efecto en un 51% aproximadamente, esto porque la acción de la primera de estas variables causa la reacción en la otra variable y hay una significancia considerable de 60% en promedio sobre la dimensión de cultura empresarial y compromiso funcionario; así como también la inexistencia de relación entre el clima de la organización con el tema de los factores laborales.

En el aspecto de las dimensiones analizadas sobre la comunicación asertiva; las más afectadas han sido “los espacios de relajamiento”, “trato justo” y “trabajo en equipo” lo cual tiene una gran magnitud de respuesta entre nunca y regular los cuales significan dentro de los indicadores establecidos que se tiene una comunicación débil o no objetiva; así mismo en el clima laboral las más afectadas han sido “comunicación lingüística gestual” y “trabajo en equipo” obteniéndose mayores respuestas dentro del margen de regular lo que indica que no se está teniendo un clima tan agradable acorde con sus dimensiones.

V. CONCLUSIONES

- ✓ Con respecto al diagnóstico de la comunicación asertiva del personal sanitario del Hospital de Apoyo I "Santiago Apóstol" – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2020; se obtuvo que se mantiene en una posición de una “buena comunicación asertiva” (véase Tabla 23, pg. 42).
- ✓ Por otra parte, con respecto al diagnóstico del clima laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I "Santiago Apóstol" – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2020; se concluyó que en su mayor proporción se tiene un clima laboral regular teniendo como valoración en dicho indicador un 62.13% y en el indicador de “Clima laboral bueno” se tuvo un 37.84%. Esto refleja lo que se tiene que reforzar el clima laboral para lograr mejoras (véase Tabla 20, pg. 43).
- ✓ En cuanto a las dimensiones tanto de la comunicación asertiva como del clima laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I "Santiago Apóstol" – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2020; se dio lugar a describir cada una de ellas que suman en total 9 dimensiones (4 respecto a comunicación asertiva y 5 respecto a clima laboral); que para “comunicación lingüística gestual” solo el 50% del personal tiene una buena comunicación y lo demás se registró entre regular (37.84%) y malo (12.16%), las formas de comunicación interpersonal son buenas en un 87.84% y de manera regular se tiene solo un 12.16%, en cuanto a la eficacia en la comunicación tuvo un resultado de 87.16% y de manera regular un 12.84%.
- ✓ Para la variable de clima laboral se obtuvo resultados más bajos en comparación a la variable de comunicación asertiva. En un nivel de 63.51% se tiene una buena autonomía y de manera regular en un 36.49%, para la dimensión de trabajo justo se concluyó que no es tan favorable para el personal sanitario ya que en un 62.16% es de manera regular y solo el 37.84% es bueno, el desarrollo de ideas solo a menos del 50% del personal sanitario (37.84%) se le da oportunidades y a un 37.84%, de manera regular. En un 24.32% es aspecto de oportunidades es deficiente o malo. En cuanto al trabajo en equipo, al 62.16% se evidenció que es regular y solo el 37.84% es bueno es decir menos del 50% se evidencia que hay

un buen trabajo en equipo, lo cual se tiene que reforzar haciendo primeramente un análisis de las razones que conllevan a tener un clima laboral de esta magnitud.

- ✓ Otro de los aspectos a los cuales se pudo concluir es acerca de la significancia entre la comunicación asertiva y el clima laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol” – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020; su nivel de significancia entre la comunicación asertiva y clima laboral es alto ya que los resultados son de 0,000 y que para Fernández (2010) cuando el resultado es menor a 0,05 el nivel se considera significativo. Por lo tanto, se valida la hipótesis planteada en la investigación y se detalla que - los acontecimientos de relación entre comunicación asertiva y clima laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol”, Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020; son significativos. Si bien es cierto, el nivel de significancia es alto, cabe destacar que su correlación de estas variables está en proporción negativa (con un -0.446) lo que quiere decir que mientras una de las variables aumenta; la otra disminuye. En este caso al tener la comunicación asertiva en aumento, el clima laboral tendrá una disminución y/o viceversa. Es importante recalcar que la variación o cambio en cada una de estas variables entre aumentar y disminuir es moderada (dentro de los parámetros -0.4 y -0.69 de correlación de Pearson) ya que solo se tiene una correlación de 44.6% negativa.

VI. RECOMENDACIONES

6.1. A las autoridades del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol”, Bagua Grande.

- ✓ Acorde con los resultados obtenidos respecto a la comunicación asertiva y teniendo claro que está en un nivel bueno, incentivar a que sus autoridades correspondientes sigan reforzando dicha comunicación ya que es el principal fundamento y base del desempeño que ejerzan sobre los pacientes para garantizar la recuperación de la salud de los mismos. Esto en gran medida contribuye a las designaciones que se plantean por intermedio de la entidad y del gobierno, ya que el autor Solís (2017), manifiesta que la mayor parte de las organizaciones de salud del gobierno nacional, tienen ejecuciones desarrollándose mediante planes y estrategias para poder adaptarse a estos cambios que el gobierno nacional adquiere, estos cambios y otros continen básicamente el mejoramiento de calidad de atención a la población, conteniendo como base motivacional la regulación de los problemas del aquejado; lo cual se podra mitigar y disminuir su impacto si se tiene al personal adecuado y preparado; capaz de decifrar alternativas que conlleven a un mejor desarrollo.

- ✓ Algo preocupante que recalcar es en cuanto al clima laboral en el cual se obtuvo resultados no muy favorables, de lo cual el 62.16% se muestra que es un clima regular y solo es 37.84% es bueno. Lo que indica que dicho personal no se siente al 100% o a mayor del 50% satisfecho. Esto conlleva a problemáticas ya que se pone en juego la vida de los pacientes en el establecimiento y es donde las autoridades del hospital deben priorizar en generar un ambiente de calidad para el personal que desempeña dichos cargos; aunado a ello, la Organización Mundial de la Salud (2019) en sus siglas (OMS), manifiesta que 10 de cada 100 pacientes sufre daños por los sanitarios mientras recibe atención, y que, a comparación de otras organizaciones, es más la estimación probabilística de morir en un centro hospitalario que en un viaje de aviación; mostrando probabilidad 1 de cada treientos en lo primero y uno de cada tres millones en lo segundo; respectivamente. Esto porque en tema de vuelos de avión se muestra una

gran atención y de primera (muy aparte del gran riesgo percibido e inesperado) con una más alta confianza que el de la atención hospitalaria (p.1).

6.2. A los investigadores

- ✓ Desarrollar investigaciones propositivas y experimentales que abarquen el establecimiento de diagnósticos sobre las razones que conllevan a tener un clima laboral no muy favorable o razones del comportamiento de esta variable ya sea a favor, media o en desfavor al personal sanitario y proponer alternativas y propuestas de solución que abarque la disminución del impacto negativo en los pacientes que se hacen atender en el establecimiento público.
- ✓ Mejorar aspectos y profundizar investigaciones ligadas al desarrollo de la presente con el fin de contribuir tanto al establecimiento como a la población; ya que somos principal fuente de mejora para nuestra sociedad y con la investigación se está dando espacio al cubrimiento de necesidades que en diferentes aspectos nos necesitan.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado Fuentes H. C. (2016). *Comunicación asertiva como determinante en el clima organizacional y su incidencia en la consecución de objetivos en las empresas del sector público* [Tesis de licenciatura, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional Universidad Militar Nueva Granada.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14422/ALVARADOFUENTESHEDYCAROLINA2016.pdf.pdf?sequence=1>
- Arana Valderrama J. Y., y Aranda Palomino M. R. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera. Hospital Leoncio prado de Huamachuco* [Tesis de licenciatura, Universidad nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional Universidad nacional de Trujillo.
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11740/1846.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arboleda Peñaherrera L. I. (2017). *Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Universidad César Vallejo, Callao* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8309/Arboleda_PLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Batanero, C. y López, M. (2017). *Análisis de los conceptos asociados a la correlación y regresión en los textos de bachillerato*.
<http://www.ugr.es/~batanero/documentos/Didacticae.pdf>
- Bernaloa S. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I, Pacasmayo* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33928/bernaola_ts.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calduch Cervera, R. (2014). *Métodos y técnicas de investigación internacional*. Universidad Complutense de Madrid.
<https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-2018-03-01-Metodos%20y%20Técnicas%20de%20Investigacion%20Internacional%20v2.pdf>

- Coffré J. F. (2015). *Clima laboral percibido por los profesionales de enfermería del Hospital General Liborio Panchana Sotomayor, Santa Elena 2014* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3365/1/T-UCSG-POS-MGSS-36.pdf>
- Etzel, M. y Walker, B. (citado por Thompson, 2019). *Definición de encuesta*.
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- Guachichullca Guachichullca, M. C. (2015). *Evaluación del desempeño laboral y propuesta de mejoramiento, utilizando el método 360° en el personal del área administrativa del Hospital Militar de Cuenca* [Tesis de ingeniería, Universidad de Cuenca].
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22313/1/tesis.pdf>
- Gutiérrez Solano, L. F. (2017). *Comunicación asertiva: análisis bibliográfico de las propuestas pedagógicas implementadas en el aula para lograr contextos educativos de sana convivencia en el desarrollo de una comunicación asertiva* [Tesis de licenciatura, Universidad Distrital Francisco José de Caldas]. Repositorio Institucional Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/12970/1/Guti%C3%A9rrezSolanoLauraFernanda2018.pdf>
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados*. 5ta Ed. Pearson Educación de México, S.A. México.
- Obreque Huenchuan, A. E. (2015). *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Biblioteca Digital Salud Pública Universidad de Chile.
http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis_+Andrea+Obreque+Huenchuan.pdf;jsessionid=43FB344D182F1834236AAA76A2E2AB3A?sequence=1
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *10 datos sobre la seguridad del paciente*.
https://www.who.int/features/factfiles/patient_safety/es/
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. Universidad de Tarapacá.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Paucar E. (2018). *Clima laboral en el departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Crmen* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional Universidad Nacional del Centro del Perú.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4358/Paucar%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pizarro Tafur, N. M. (2019). *Clima laboral del servicio asistencial y desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen de Fátima* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31301/Pizarro_TN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ríos A. y Gómez R. (2017). *La comunicación asertiva y su influencia en la satisfacción de los usuarios del área de Quirófano del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Área del Quirófano Norte-Tarqui en la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio Institucional Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1980/1/T-ULVR-1787.pdf>
- Solís Chuquiyaury, Z. (2017). *Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte*. [Universidad Mayor de San Marcos].
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5995/Solis_chz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Supo, J. (2015). *Metodología de la investigación*. Bioestadístico.
<https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/107-josc3a9-supoc3b3mo-empezar-una-tesis.pdf>
- Pastor Guillén, A. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional Universidad San Ignacio de Loyola
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf

Ururunco M. (2018). *Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional “Carlos Alberto Seguin Escobedo”*. *Ágora Rev. Cient. Arequipa*.

<https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/download/109/99>

ANEXOS

ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Estrategias de comunicación asertiva y clima laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I "Santiago Apóstol" – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2020	¿Cuál es el grado de correlación existente entre estrategias de comunicación asertiva y clima laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I "Santiago Apóstol" – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2019?	<p>General:</p> <p>Determinar la relación entre comunicación asertiva y clima laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I "Santiago Apóstol" – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2020.</p> <p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar la comunicación asertiva del personal sanitario del Hospital de Apoyo I "Santiago Apóstol" – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2020. 2. Diagnosticar el clima laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I "Santiago Apóstol" – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2020. 3. Analizar las dimensiones de la Comunicación Asertiva y del Clima Laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I "Santiago Apóstol" – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2020. 	Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el clima laboral del personal sanitario del Hospital de Apoyo I "Santiago Apóstol" – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020	<p>Variable independiente:</p> <p>Comunicación Asertiva</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Estrategias Asertivas</p> <p>Estilos Asertivos</p> <p>Comunicación Precisa</p>	<p>Comunicación lingüística gestual</p> <p>Formas de comunicación interpersonal</p> <p>Asertividad</p> <p>Eficacia en la comunicación</p>	<p>Tipo:</p> <p>Descriptivo con enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel:</p> <p>Explicativo correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental de tipo transversal</p>	<p>Población</p> <p>240 profesionales pertenecientes al personal sanitario del Hospital de Apoyo I "Santiago Apóstol, Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020"</p> <p>Muestra:</p> <p>148 profesionales pertenecientes al personal sanitario del Hospital de Apoyo I "Santiago Apóstol, Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020"</p>	<p>Técnica:</p> <p>La aplicación de una encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>El cuestionario</p>
				<p>Variable dependiente:</p> <p>Clima Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Autonomía</p> <p>Cohesión</p> <p>Confianza</p> <p>Presión</p> <p>Apoyo</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Equidad</p> <p>Innovación</p>	<p>Autonomía</p> <p>Trato justo</p> <p>Oportunidad en desarrollo de las ideas</p> <p>Espíritu de "trabajo en equipo"</p> <p>Relajamiento</p>			

ANEXO II: SOLICITUD DE APLICACIÓN DE ENCUESTA

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

SOLICITO: INFORMACIÓN SOBRE PERSONAL SANITARIO

SEÑOR:

Dr. JOSÉ EDILBERTO MUÑOZ MANTERO

DIRECTOR DEL HOSPITAL DE APOYO I – SANTIAGO APÓSTOL – BAGUA GRANDE.

Neiser Coronel Ruiz; con DNI. N°74632538, con código universitario N°7463253852; estudiante del IX Ciclo de la carrera profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas – Sección Utcubamba. Ante usted me presento y expongo.

Que, en el transcurso de mi carrea profesional estoy realizando un Proyecto de Investigación sobre ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL SANITARIO DEL HOSPITAL DE APOYO I "SANTIAGO APÓSTOL" BAGUA GRANDE, en lo cual es necesario recabar información para su debida ejecución; teniendo como puntos iniciales el conocimiento de la población y la muestra en donde se aplicará los instrumentos correspondientes. Para ello es motivo de recurrir a usted y poder solicitarle lo siguiente:

- 1.- Profesionales que conforman el personal médico del Hospital.
- 2.- Total de PERSONAL MÉDICO que laboran en el Hospital.
- 3.- Cantidad de personal médico por profesión.
- 4.- Cantidad de personal médico por áreas.

Por lo expuesto:

Ruego a usted, dar las facilidades a mi solicitud por ser de justicia.

Bagua Grande, 19 de octubre, de 2020

Atentamente:

Adj. Ficha de matrícula


Neiser Coronel Ruiz
ESTUDIANTE

MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
SECRETARÍA REGIONAL DE SALUD Utcubamba

MESA DE PARTE

EXPONENTE N° _____ N° FOLIO: 02

FECHA: 19/10/20 HORA: 12:00

ANEXO III: PERMISO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
Gerencia Regional de Desarrollo Social
Dirección Regional de Salud Amazonas
Red de Salud Utcubamba
HOSPITAL DE APOYO I "SANTIAGO APOSTOL" - UTCUBAMBA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia".

Bagua Grande, 09 de febrero de 2021

CARTA N° ⁰⁶² - 2021-GRA/DRSA/RSU/HAISA-U/RRHH

Señor:
Neiser Coronel Ruiz
Alumno de la Carrera Profesional de Administración
Universidad Nacional "Toribio Rodríguez de Mendoza"
Ciudad.

ASUNTO : AUTORIZO APLICACIÓN DE ENCUESTA
Convenio Interinstitucional UNTRM-HAISA-U



Con especial consideración me dirijo a usted expresándole mi saludo cordial, asimismo manifiesto que este despacho le Autoriza aplicar la encuesta para la elaboración de su Proyecto de tesis denominado "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL SANITARIO DEL HOSPITAL DE APOYO I SANTIAGO APÓSTOL - BAGUA GRANDE, UTCUBAMBA - AMAZONAS - 2020"; Debiendo para tal fin coordinar anticipada y oportunamente con el jefe o responsable del área o servicio correspondiente.

Exido la presente, para que se le reconozca y se brinde las facilidades para el logro de sus objetivos en el proyecto de investigación antes señalados.

Atentamente,



PERU
GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
HOSPITAL DE APOYO I "SANTIAGO APOSTOL"
Dr. José Edilberto Muñoz Maniero
MEDICO CIRUJANO
C.M.P. 8406
DIRECCION

JEMM/D.HAISA-U
LNZL/J.RR.HH
Adriana/SecretariaRRHH

"Kuelap, Joya Milenaria De La Arqueología Peruana...Maravilla Del Perú"
Jr. San Felipe Santiago N°. 111 Telefax. 041-474634 – EMAIL. haisa01@gmail.com

ANEXO IV: FOTOGRAFÍAS EN LA APLICACIÓN DE ENCUESTA





ANEXO V: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA



UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS

FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO: ALEX JAVIER SANCHEZ PANTALEÓN	
PROFESIÓN: Economista	
TÍTULO Y GRADO ACADEMICO: Economista con grado de maestro en Gestión Pública.	
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA: UNTRM	
CARGO: Docente contratado	FIRMA
LUGAR Y FECHA: Lambayeque 14-04-2021	

NOMBRE DEL TESISISTA	NEISER CORONEL RUIZ
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACION ASERTIVA

INSTRUMENTO 1 DE EVALUACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Por favor marque con una (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL SANITARIO DEL HOSPITAL DE APOYO I "SANTIAGO APOSTOL" – BAGUA GRANDE, UTCUBAMBA, AMAZONAS, 2020.				
ITEMS	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.- Observa usted que sus colegas normalmente efectúan gestos adecuados en sus diálogos	X			
2.- Utiliza usted, en algunas ocasiones, gestos para comunicarse, con el objetivo de que le comprendan mejor.	X			
3.- En su mayoría, las personas que interactúan dentro del trabajo saben controlar sus emociones; como por ejemplo cuando dialogan, debaten y dan sus puntos de vista.	X			
4.- Cuando se dirige a alguien, lo hace con respeto.	X			



5.- Le satisface que le reconozcan su esfuerzo y sacrificio.	X			
6.- Considera a todas las personas por igual y sin necesidad de realizar discriminación de profesión o puesto	X			
7.- Valora usted que se le diga las cosas directas	X			
8.- Usted solo acepta realizar actividades que estén en lo correcto más no en lo incorrecto.	X			
9.- Al momento de que una persona le muestra agresividad, responde usted con una actitud asertiva.	X			
10.- Al hablar con los demás, mantiene usted contacto visual y una postura adecuada.	X			
11.- Usted inspira confianza cuando dialoga.	X			
12.- Muestra usted una voz serena al momento de hablar y pronunciar las palabras frente a los demás.	X			
13.- Cuando hay una agresión, usted responde con una creación y no con reacciones negativas.	X			
14.- Cuando alguien está triste, le brinda usted su apoyo, motivándola y haciéndole reflexionar sobre su situación.	X			
15.- Le agrada que exista coordinación y trabajo en equipo.	X			

OBSERVACIONES: Ninguna

ANEXO VI: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE CLIMA LABORAL



UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS

FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO: ALEX JAVIER SÁNCHEZ PANTALEÓN	
PROFESIÓN: Economista	
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO: Economista con grado de maestro en Gestión Pública.	
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA: UNTRM	FIRMA
CARGO: Docente contratado	
LUGAR Y FECHA: Lambayeque 14-04-2021	

NOMBRE DEL TESISISTA	NEISER CORONEL RUIZ
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL

INSTRUMENTO 2 DE EVALUACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Por favor marque con una (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL SANITARIO DEL HOSPITAL DE APOYO I "SANTIAGO APOSTOL" – BAGUA GRANDE, UTCUBAMBA, AMAZONAS, 2020.				
ITEMS	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.- Tengo la autonomía de tomar decisiones sobre mi trabajo que desempeño.	X			
2.- Puedo decidir por mí mismo la modalidad de ejecutar mis tareas.	X			
3.- Tengo libertad de organizar mi trabajo según mejor me parezca.	X			
4.- Los superiores generan ambientes de diálogo cada vez que sea oportuno.	X			
5.- Los acuerdos que se toma por parte de los directivos y personal, son cumplidos de manera objetiva.	X			



6.- Puede usted contar con el apoyo de su director cuando necesite ayuda.	X			
7.- Los errores que usted comete son corregidos de la mejor manera y con apoyo de sus compañeros y superiores.	X			
8.- Su jefe inmediato conoce sus puntos fuertes y se los hace notar.	X			
9.- Me permiten que proponga actividades que sumen al desarrollo de mi trabajo.	X			
10.- En el establecimiento me brindan la oportunidad de desarrollar nuevas ideas.	X			
11.- La institución nos brinda capacitación que nos permite desempeñar el manejo de nuevas tecnologías.	X			
12.- Existe colaboración entre las personas que trabajan en el hospital.	X			
13.- Las relaciones interpersonales entre los miembros de la institución, son buenas.	X			
14.- Mis colegas de trabajo muestran interés personal de unos a otros.	X			
15.- Existe voluntad de trabajo en equipo en el establecimiento.	X			
16.- El hospital ofrece espacios de relajamiento durante su desempeño laboral.	X			
17.- La institución respeta el tiempo de descanso al que tiene derecho en su hogar al terminar la jornada laboral.	X			

OBSERVACIONES: Ninguno