



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN CON EL CLIMA LABORAL
Y LA ASERTIVIDAD DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL
HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO. JULIACA, 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

Felicitas Huayapa Ccasa

Hermelinda Jallurana Añamuro

Tesis desarrollada para optar el Título de
Licenciada en Psicología

Docente asesor:

Dr. Bladimir Becerra Canales

Código Orcid N°0000-0002-2234-2189

Chincha, Ica, 2021

Asesor

DR. BLADIMIR BECERRA CANALES

Miembros del jurado

-Dr. Edmundo Gonzáles Zavala

-Dr. William Chu Estrada

-Dr. Martín Campos Martínez

Dedicatoria

A Dios, por darme la vida y permitido haber llegado hasta este momento tan importante de mi vida. A mi madre por ser mi apoyo incondicional.

Felicitas

A Dios, a mi padre (Mario) que está en el cielo, a mi madre (Valentina) por ser el pilar más importante y a mis hermanos por apoyarme moralmente, que siendo la mejor herencia es la educación.

Hermelinda

Agradecimientos

Agradecer de todo corazón a todas las compañeras de trabajo que de alguna forma me apoyaron para alcanzar mi objetivo de graduarme, a nuestro asesor Dr. Bladimir Becerra y a la universidad Autónoma de Ica por brindarme la oportunidad de pertenecer a la institución.

.

Felicitas

En primer lugar, agradezco a Dios por ser mi guía a lo largo de mi vida, siendo mi fortaleza en los momentos más difíciles así permitiéndome llegar a alcanzar mis metas, a mis amigos que con su paciencia y comprensión me apoyaron. Al Dr. Bladimir Becerra por su enseñanza y a la universidad Autónoma de Ica por brindarme las facilidades y la oportunidad de pertenecer a la institución.

Hermelinda

RESUMEN

Objetivo: Identificar la relación que existe entre la satisfacción con el clima laboral y asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano. Juliaca, 2021.

Material y método: Es un estudio de tipo básico, de nivel relacional, la muestra estuvo conformado por 140 trabajadores del Hospital Carlos Monge Medrano, Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario clima laboral desarrollado por el Ministerio de Salud y la Escala de autoinforme de conductas asertivas (ADCA-1). Se aplicó un análisis estadístico univariado y bivariado.

Resultados: De los participantes, el 77.9% es de sexo femenino y el 22.1% masculino; en la satisfacción con el clima laboral el 72.1% se encuentran medio satisfecho, 23.6% satisfecho, 4.3% insatisfecho; en asertividad el 54.3% presentan un promedio medio, 42.9% bajo y solo el 2.9% es de nivel alto. De igual forma, la satisfacción con el clima laboral muestra correlación positivo baja con la asertividad, por los valores obtenidos de (Rho de Spearman = .221; $p < .009$).

Conclusión: Existe relación significativa entre la satisfacción con el clima laboral y la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano. Juliaca, 2021.

Palabras clave: Clima laboral, clima organizacional, asertividad, conductas, habilidades

ABSTRACT

Objective: To identify the relationship between satisfaction with the work environment and assertiveness in the healthcare staff of the Carlos Monge Medrano Hospital, Juliaca, 2021.

Material and method: It is a basic study, of relational level, the sample was made up of 140 workers of the Carlos Monge Medrano Hospital, For the collection of data the work environment questionnaire developed by the Ministry of Health and the Scale of self-report of assertive behaviors (ADCA-1) were used. A univariate and bivariate statistical analysis was applied.

Results: Of the participants, 77.9% are female and 22.1% male; in satisfaction with the work environment 72.1% are half satisfied, 23.6% satisfied, 4.3% dissatisfied; in assertiveness 54.3% have a medium average, 42.9% low and only 2.9% is high level. Similarly, satisfaction with the work environment shows a low positive correlation with assertiveness, due to the values obtained from (Spearman's Rho = .221; $p < .009$).

Conclusion: There is a significant relationship between satisfaction with the work environment and assertiveness in the healthcare staff of the Carlos Monge Medrano Hospital, Juliaca, 2021.

Keywords: Work climate, organizational climate, assertiveness, behaviors, skills

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de tablas	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2.1. Descripción del Problema.	13
2.2. Pregunta de Investigación General.....	15
2.3. Pregunta de investigación específica.....	15
2.4. Objetivo General	15
2.5. Objetivos Específicos:.....	15
2.6. Justificación e importancia	16
2.7. Alcances y limitaciones	17
III. MARCO TEÓRICO.....	18
3.1. Antecedentes	18
3.2. Bases Teóricas.....	22
3.3. Identificación de las variables.....	31
IV. METODOLOGÍA	32
4.1. Tipo y Nivel de Investigación.	32
4.2. Diseño de Investigación.....	32
4.3. Operacionalización de variables.	33
4.4. Hipótesis general y específica.	33
4.5. Población y Muestra	34

4.5.1. Población.....	34
4.5.2. Muestra.....	34
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información.	35
4.7. Técnica de análisis e interpretación de datos.....	37
V. RESULTADOS.....	39
5.1. Presentación de e interpretación de Resultado	39
5.2. Contratación de hipótesis	53
5.3. Discusión de resultados	58
Conclusiones.....	60
Recomendaciones.....	61
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS.....	67
Anexos 1.....	68
Anexos 2.....	71
Anexos 3.....	77
Anexos 4.....	84
Anexos 5.....	90
Anexos 6.....	92
Anexos 7.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Características generales de los participantes</i>	39
Tabla 2 <i>Análisis de resultados de la variable Satisfacción con el Clima Laboral</i>	40
Tabla 3 <i>Análisis de resultados de la dimensión potencial humano</i>	41
Tabla 4 <i>Análisis de resultados de la dimensión diseño organizacional</i>	42
Tabla 5 <i>Análisis de resultados de dimensión cultura de la organización</i>	43
Tabla 6 <i>Análisis de resultados de la variable Asertividad</i>	44
Tabla 7 <i>Análisis de resultados de la dimensión Auto-asertividad</i>	45
Tabla 8 <i>Análisis de resultados de la dimensión Hetero-asertividad</i>	46
Tabla 9 <i>Niveles de satisfacción con el clima laboral en relación a la asertividad</i>	47
Tabla 10 <i>cruzada Potencial Humano*Asertividad</i>	48
Tabla 11 <i>cruzada Diseño Organizacional*Asertividad</i>	49
Tabla 12 <i>cruzada Cultura de la Organización*Asertividad</i>	50
Tabla 13 <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</i>	52
Tabla 14 <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</i>	53
Tabla 15 <i>Análisis de correlación de Clima laboral y asertividad</i>	54
Tabla 16 <i>Análisis de correlación de dimensión potencial humano y asertividad</i>	55
Tabla 17 <i>Análisis de correlación de dimensión diseño organizacional y asertividad</i>	56
Tabla 18 <i>Análisis de correlación de Cultura de la organización y asertividad</i> ..	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Características generales de muestra.....	39
Figura 2 Análisis de resultados de la variable Satisfacción con el Clima Laboral	40
Figura 3 Análisis de resultados de la dimensión potencial humano	41
Figura 4 Análisis de resultados de la dimensión diseño organizacional.....	42
Figura 5 Análisis de resultados de la dimensión cultura de la organización	43
Figura 6 Análisis de resultados de la variable Asertividad	44
Figura 7 Análisis de resultados de la dimensión Auto-asertividad	45
Figura 8 Análisis de resultados de la <i>dimensión Hetero-asertividad</i>	46
Figura 9 Niveles de clima laboral en relación a la asertividad.....	47
Grafico 10 Potencial humano y la asertividad	48
Grafico 11 cruzada Diseño Organizacional*Asertividad	49
Gráfico 12 cruzada Cultura de la Organización*Asertividad	50

I. INTRODUCCIÓN

Se entiende que el clima laboral es la percepción que tienen los trabajadores hacia la institución en la cual laboran lo cual depende de las distintas actividades, interacciones y experiencia que tengan cada miembro con la empresa. Esto permite ser un aspecto de diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas las cuales son básicas para fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales (Palma, 2004).

De lo que refiere el autor, se deduce que el clima laboral es el ambiente donde el personal realiza sus actividades laborales dentro de la institución desempeñando sus cualidades y actitudes mostrando en el día a día durante su jornada de trabajo (Palma, 2004).

Según, Rathus (1979, citado por Caballo, 1983) la asertividad es aquella habilidad y libertad de las personas que le permite al individuo expresar de forma adecuada sus emociones como persona, como ser humano frente a otras personas, sin hostilidad, ni agresividad. Una persona asertiva sabe expresar directa y adecuadamente, imponiendo al derecho el respeto mutuo y aceptando sus opiniones, decisiones y sentimientos. Una persona asertiva siempre logra tomar decisiones correctas en cualquier situación social que le permita lograr el éxito en su vida diaria.

Hoy en día hablamos de la importancia de conocer la relación entre el clima laboral y la asertividad el modo de interactuar en las relaciones sociales con los demás dentro de un ambiente de trabajo, no siempre es fácil relacionarse con los demás, ya que hay muchos agentes que causan que no podamos manifestar lo que creemos o sentimos esto puede ser el miedo o el qué dirán los demás, en otras ocasiones las personas muestran su malestar alzando la voz sin importar los demás, en ambos escenarios nos indica una carencia de asertividad.

Los materiales son dos variables a valorar y de gran trascendencia para entender la relación de la satisfacción con el clima laboral y la asertividad en el personal asistencial del hospital Carlos Monge Medrano, lo ejecutamos para saber el clima laboral que existe en la institución y en los diferentes servicios, para saber se calificó lo siguiente: si cuentan con el

potencial humano, si están satisfechos con el diseño de la organización y ver si la cultura de la organización está acorde con el servicio y la institución, para conocer de la asertividad, queremos saber si el trabajador es capaz de hacer respetar sus derechos en su centro de trabajo, cuan asertivo es el personal asistencial, ya que se observó al personal con insatisfacción en su área ya que no cuenta con los equipos y materiales necesarios para la atención, y por ende es agresiva, irritable, pasivo no asertivo, en el personal asistencial en la atención del día a día donde labora en los servicios de la institución, la finalidad por el cual la metodología de la investigación es cuantitativa, aplicando dos instrumentos para recolectar los datos para estas dos variables en estudio, los resultados, el análisis de las discusiones y conclusiones son extraídos del objetivo y con esto poder cooperar a la reorganización como mejorar el clima laboral y el cambio de las conductas negativas del personal asistencial de los diferentes servicios de la institución.

Gonzalo (2018) según está investigación realizada en el Centro de Salud San Luis, de la provincia de Lima, teniendo los resultados del clima laboral: es 36% que indica un clima desfavorable, y el 20,00% un clima laboral muy desfavorable, sólo el 12,00% un clima laboral favorable y el 8% muy favorable.

El propósito del estudio es identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción con el clima laboral y la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema.

En actualidad el clima laboral, es de gran importancia en el desarrollo de las instituciones organizacionales, porque, los trabajadores reflejan actitudes y comportamientos relacionados a los valores o normas establecidas dentro de la organización, lo cual, conduce a la integración con las características de los demás integrantes de la institución que la conforman (Domínguez et al., 2013). Porque, los empleados es un parámetro que mide la profundidad de los estados positivos que deriva del trabajo, por ende, como el clima laboral y la asertividad se convierten en un tema importante debido a su relación con productividad de los empleados dentro de una institución.

En la era moderna, las organizaciones se enfrentan a varios desafíos debido a la naturaleza dinámica del medio ambiente, uno de los muchos desafíos para las institución hospitalarias es satisfacer a sus empleados para hacer frente a un entorno en constante cambio y evolución y lograr el éxito y permanecer en competencia, para incrementar la eficiencia, efectividad, productividad y compromiso laboral de los trabajadores, la institución debe satisfacer las necesidades de sus empleados brindándoles buenas condiciones laborales sobre todo un clima o ambiente acogedor.

Pero en la actualidad no muestran un clima favorable los trabajadores de salud, como lo indica Flores y Quino (2018) el 54% de los trabajadores de salud de la ciudad de Paz Bolivia indican que el clima organizacional es desfavorable, de igual manera sucede en un estudio realizado en Brasil donde el porcentaje de insatisfacción es 74.3% y el 20% tienen la intención de dejar el trabajo, a consecuencia de una remuneración baja, la falta de capacitación continua (Sillero y Zabalegui, 2020).

Lo mismo, ocurre en Perú, específicamente en la provincia de Moyobamba del distrito de Lluyllucucha, el 61% de los trabajadores de salud, indican que el clima organizacional es deficiente, lo cual, repercute en las tareas laborales, demostrando un nivel bajo de satisfacción con el

entorno de trabajo, esto dificulta el cumplimiento de las metas a nivel personal e institucional (Navarro, 2020).

En el hospital Carlos Monge Medrano, se ha observado que, en los diferentes servicios y áreas de atención al usuario, donde labora el personal asistencial de salud, conflictos laborales por la mala comunicación que existe y la diferencia de caracteres, de personalidad y encontrando dificultades en la asertividad al no poder expresar sus sentimientos, emociones, deseos y necesidades de manera espontánea el cual crea un enfrentamiento en la relación entre compañeros de trabajo, existiendo diferencias de opinión, murmuraciones, acusaciones, creando un ambiente tenso las cuales repercuten en el desempeño y el clima laboral. Ya que no brindan una buena atención encontrándose con personas mal humoradas, irritantes tanto con el usuario y entre el personal asistencial, perjudicando al servicio y al hospital en la productividad y cumplimiento de metas, también tendrán problemas en tomar decisiones y no tener la capacidad de dar solución a los problemas que existe en él servicio y entre compañeros. El personal asistencial al poseer baja asertividad, pueden dejarse influenciar con facilidad por otros, y no poder defender sus derechos, los trabajadores que poseen baja asertividad presentan dificultades por la poca inter relación personal con los demás miembros del servicio y del establecimiento, al no poder decir lo que piensan por temor a recibir represarías por los jefes y otras personas o sus mismos compañeros de trabajo, callar para no crear conflictos con los demás miembros, el temor de lo que opinen está mal, de igual manera el modo como se interactúa con los demás, y los individuos expresan su furia a través de gritos o rabietas sin importar el sentir de los demás. De alguna manera esto va a influir en la forma de sentir de los trabajadores, en la manifestación de su salud ya sea físico y mental, que a consecuencia de tanta ansiedad que está expuesto el trabajador podría llegar a enfermar.

2.2. Pregunta de Investigación General

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción con el clima laboral y asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano. Juliaca, 2021?

2.3. Pregunta de investigación específica

- a. ¿Cómo se relaciona el potencial humano con la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano. Juliaca, 2021?
- b. ¿De qué manera se relaciona el diseño organizacional con la asertividad del personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano. Juliaca, 2021?
- c. ¿De qué forma se relaciona la cultura de la organización con la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano. Juliaca, 2021?

2.4. Objetivo General

General:

Identificar la relación que existe entre la satisfacción con el clima laboral y la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano. Juliaca, 2021.

2.5. Objetivos Específicos:

- a. Determinar la relación del potencial humano con la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano. Juliaca, 2021.
- b. Conocer la relación del diseño organizacional con la asertividad del personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano. Juliaca, 2021.
- c. Asociar la relación de la cultura de la organización con la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano. Juliaca, 2021.

2.6. Justificación e importancia

Es conveniente el desarrollo del presente estudio, permitió aclarar y conocer sobre la satisfacción con el clima laboral y asertividad, que mantiene un valor fundamental en el intercambio de las relaciones interpersonales y en su entorno laboral, de la misma manera será benéfico para los futuros estudios y se tome como referencia para nuevas ideas de estudio.

De igual forma, presenta valor teórico, porque se llegó a la revisión de bibliografías de diferentes autores y actualizadas, que corresponde a las variables en estudio, con ello adquirir conocimientos que logren fortalecer acerca de las teorías existentes en beneficio de los profesionales interesados ya que el clima laboral se encuentra presente en todas las organizaciones, si presenta un clima desfavorable el personal puede llegar tener problemas de salud mental y físico, si las condiciones de trabajo son favorables el personal trabajara con rapidez, libres de errores y llegaran a cumplir las metas establecidas.

Ya identificado acerca, de la satisfacción con el clima laboral y asertividad ejercida por el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, partiendo de la información valiosa obtenida, se dará a conocer al director de la institución y jefes de servicio de las diferentes áreas para que tomen las medidas necesarias para mejorar el ambiente y las relaciones interpersonales de los trabajadores.

De igual forma, presenta relevancia social, porque el estudio será benéfico para las diferentes instituciones de salud como los hospitales, Micro-redes, Centros y puestos salud y las clínicas privadas de la población en estudio, de acuerdo a los conocimientos descritos de la realidad problemática.

Finalmente, justificación a nivel de utilidad metodológica, se eligió el método cuantitativo, el cual permitió comprender mejor las variables en estudio, los instrumentos empleados están adaptados al contexto peruano, lo cual garantiza un resultado confiable donde demuestren la realidad de la población estudiada.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcances del estudio

La investigación tiene como alcance en la Institución de Salud del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca; la población objeto del estudio fue el personal asistencial de los diferentes servicios, en la que se llegó a identificar la relación del clima laboral y la asertividad. Se realizó en las diferentes áreas de atención, se incluyó exclusivamente al personal asistencial de las diferentes profesiones y técnicos asistenciales de salud. El tipo de investigación es de tipo relacional de diseño no experimental.

2.7.2. Limitación del estudio

Una de las limitaciones que se llegó a presentar durante el desarrollo del trabajo investigativo fue en la recolección de datos, ya que el instrumento cuenta con un promedio de 69 ítems, cada cuestionario utilizó un tiempo de 15 a 20 minutos, otras restricciones fue que el personal se encontró laborando y no cuenta con el tiempo necesario para poder llenar el cuestionario obstruyendo con el llenado de los instrumentos, trabajadores que se niegan a apoyar a la recaudación de datos.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Internacionales:

Araya y Medina (2019) el propósito del estudio fue llegar conocer la asociación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional percibido por funcionarios de atención primaria de salud, empleó la metodología de tipo correlacional de corte transversal, participaron 110 trabajadores, se aplicó las escalas de satisfacción laboral y clima organizacional. Sus resultados indican el 51,43% de los varones se encuentran satisfecho con área laboral que desempeña, sin embargo, el 44.00% de las mujeres demuestran una conducta laboral de satisfacción media; por otro lado en el clima organizacional, los varones es de nivel alto 60%; en el género femenino es un nivel medio 48.00%, además existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral ($p < 0,05$ y $r = 0.636$), es decir que se evidencia un ambiente favorable de clima organizacional se muestra niveles elevados de satisfacción laboral.

Pedraza (2018) realizó un estudio con el propósito de analizar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas y métodos: Investigación de enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y explicativo. Aplicó cuestionario a personal de organizaciones que accedieron participar, conformó muestra de 133 encuestados, aplicando estadística descriptiva para su caracterización, resultados: Se identificaron ocho factores que describen el clima organizacional. De los cuales solo tres muestran relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral (r cuadrado ajustado 0.69, valor $F = 99.489$ con $p = 0.000$), encontrándose que los componentes de identidad, apoyo y ambiente contribuyen en forma importante a explicar el bienestar de los empleados en las organizaciones.

Pérez (2016) el estudio tuvo como objetivo de describir las dimensiones del clima laboral que permita establecer criterios

diferenciales de las áreas constitutivas del distrito de salud y los factores de satisfacción laboral para estructurar diferentes parámetros de valoración, técnica de muestreo aleatorio simple, del total de 116 colaboradores que conforman el distrito de salud Pelileo-Patate se aplicó los instrumentos de recolección de muestra, para la variable clima laboral se utilizó el cuestionario CL-SPC, mientras que para la variable satisfacción laboral se utilizó el cuestionario SL-S; en lo que se refiere a los resultados de clima laboral el 49.00% se mostró favorable, y solo el 2.00% es muy desfavorable, en cuanto a la satisfacción laboral se muestra 38.00% es parcial insatisfecho laboral, y un 2.00% es alto, en conclusión no se encuentra relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de acuerdo ($p > 0.05$).

Nacionales

Sely (2019) se determinó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, el estudio es correlacional transversal, cuantitativo, conformado por 234 trabajadores de salud, Se utilizó, una escala de clima organizacional y una hoja de evaluación del desempeño, siendo los resultados. El 83,3% de 195 trabajadores, mostraron un clima organizacional por mejorar y el 49,1 % de 115 personas, presentaron desempeño laboral promedio. Por otro lado, el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de salud en estudio, con $p < 0,000$. Y el desempeño laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional en la dimensión potencial humano ($p \leq 0,000$), diseño organizacional ($p \leq 0,002$) y cultura de la organización ($p \leq 0,004$). Conclusión. El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco.

Sánchez (2017) el objetivo del estudio es conocer la relación entre asertividad y el compromiso organizacional, es investigación de nivel básica, cuantitativo de diseño no experimental, de corte trasversal y correlacional, la muestra es 85 trabajadores que laboran en el Centro de Salud Materno Infantil Magdalena. Se utilizó el instrumento de escala de ADCA-1 y escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen

(1997), resultados: existe una relación directa entre la asertividad y el compromiso organizacional, obteniéndose un coeficiente alto en la correlación ($Rho = .933$; $p = .000$) se determinó una alta correlación entre el auto asertividad y el compromiso organizacional en el personal de salud y con un valor = 0.819, y una moderada correlación entre la hetero-asertividad y el compromiso organizacional al obtenerse un coeficiente = 0.664 en los trabajadores del Centro de Salud.

Solís (2017) el estudio tiene como objetivo conocer el clima organizacional en los trabajadores, es de tipo cualitativo etnográfica, la muestra estuvo conformada 20 del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, muestreo no probabilístico aleatorio, se aplica la guía de entrevista a profundidad, los Resultados: es favorable según la dimensión cultura organizacional, existe motivación e identificación a los objetivos institucionales, con la dimensión diseño organizacional es desfavorable y en la dimensión comunicación es medianamente favorable, afirmando la insatisfacción al mando autoritario, donde la comunicación cerrada es revertida por la asertiva, de manera que la dimensión potencial humano es percibida como desfavorable, conclusión: El clima organizacional es percibida por el personal como medianamente favorable.

Velazco y Zeballos (2016) realizaron la investigación con el objetivo de determinar cuál es la relación que existe entre el entorno al clima laboral y la asertividad, es descriptivo, de corte transversal y correlacional, conformada por 60 personas. Método la encuesta y entrevista y los instrumentos de la Escala del entorno de práctica de la labor del personal de Salud, los resultados del nivel de asertividad, prevalece es alta (61.67%), media de (21.67%) y baja de (21.67%), sin embargo, se muestra un entorno laboral mixto de (38.3%), el otro porcentaje, entorno laboral desfavorable es (33.3%) en un entorno laboral favorable es (28.33%), no existe relación significativa entre ambas variables ($p > 0.05$). Sin embargo, el Coeficiente de contingencia expresa que existe asociación entre asertividad y el entorno laboral, ($CC = 0.294$), conclusión, queda determinado que no existe relación entre

la Asertividad y el entorno laboral, por otra parte, sí existe asociación entre ambas variables.

Escriba (2015) realizó el estudio con el propósito de conocer la relación que existe entre la asertividad y satisfacción laboral, fue de tipo no experimental, es correlacional, y de corte transversal, el método inductivo-deductivo, está formada por 55 trabajadores del Hospital, entre nombrados y contratados. Se utilizó dos encuestas de asertividad y encuesta de satisfacción laboral, resultados; el promedio de asertividad es 3.56%, y el de satisfacción laboral es 2,97%, dando a conocer que la asertividad de los trabajadores en promedio, que “casi siempre” son asertivos, en cuanto a la satisfacción es “Indiferente a la satisfacción laboral”, es decir ni insatisfechos, ni satisfecho mostrando que la satisfacción laboral, “No es favorable”, debido a la falta de trabajo en equipo y comunicación, en los diferentes servicios de la institución, otras dificultades es la remuneración baja, dificultando el cumplimiento de las metas con un $p=0.00$, es decir si el nivel de asertividad sube, también lo hace la satisfacción laboral de los trabajadores, conclusiones, la Asertividad y la satisfacción laboral se relacionan directa y significativamente en los trabajadores del Hospital IIE-Bellavista.

LOCALES:

Mamani (2016) realizó el estudio con el objetivo de identificar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, estudio cuantitativo, descriptivo explicativo y diseño no experimental de corte transversal explicativo, representada por 65 trabajadores de la Institución. Para la recolección de datos recurrió al cuestionario para el análisis de la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral, resultados 80.7% satisfecho con el ambiente, trabajadores afirman estar totalmente de acuerdo y satisfechos con el ambiente de trabajo, el 11.3% algunas veces y por último el 8.1% manifiestan estar en desacuerdo y están insatisfecho con el ambiente de trabajo. Entonces, la importancia del clima organizacional es fundamental en las Instituciones como un factor que influye en el desempeño laboral de los trabajadores.

3.2 Bases Teóricas.

3.2.1 Clima Laboral

Chiavenato (2011) describe al clima Laboral como el ambiente interno de los miembros de la organización; el entorno ambiental interviene poderosamente en todas las instituciones con un resultado mayor o menor, y crean situaciones más o menos favorables, es decir, el clima laboral es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y este a la vez eleva la moral y cuando es desfavorable se frustra esas necesidades. En realidad, el clima Laboral influye en la salud emocional de los individuos.

En otras palabras, son las percepciones compartidas por los participantes de una institución con respecto al trabajo es el ambiente físico en que se da, las relaciones interpersonales, y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo (MINSAL, 2009).

El clima laboral es un factor coyuntural en la vida de una organización. En este sentido el clima se asienta sobre la cultura organizacional, un factor más permanente derivado de la historia, los valores y la tradición de la organización. El clima laboral evoluciona según dinámicas internas propias que dependen de procesos de percepción básicos como la credibilidad de la fuente, los procesos selectivos de llegada de la información, los liderazgos de opinión o las normas grupales (Poole, 2006).

(Brunet, 1987) el autor nos refiere que el clima organizacional constituye una configuración de las características de las organizaciones, así como las características personales del individuo puede contribuir su personalidad. Es obvio que el clima organizacional influye en el comportamiento de una persona en su centro laboral.

3.2.2 Dimensiones del clima laboral

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos.

3.2.2.1. Potencial humano:

Constituye un conjunto de habilidades que posee una persona y las desarrolla cada una de ellas como: la intuición, ternura, tenacidad, observación, paciencia, valentía, energía, constancia sobre todo el compromiso con el entorno social interno y externo de la organización, compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños (MINSa, 2009).

a) Liderazgo: Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, que tiene la forma de influir o actuar en los individuos en el comportamiento como los valores, normas y procedimientos de otros, para lograr resultados. Ya sean negativos o positivos en el medio social (MINSa, 2009).

b) Innovación: Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de introducir cosas nuevas y de mejorar, la implementación de otros elementos dentro de una institución (MINSa, 2009).

c) Recompensa: Es la medida en que la institución utiliza para el premio y castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo (MINSa, 2009).

d) Confort: Es el bienestar físico o material que te proporcionan determinadas condiciones o circunstancias son los esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable (MINSa, 2009).

3.2.2.2. Diseño organizacional (estructura):

Chiavenato (2009) menciona que son los organigramas y descripciones de lugares, comprende aspectos centrales, dividir el trabajo en grupos, unidades y departamentos, y asignarlo a distintos puestos para lograr la coordinación necesaria para alcanzar de forma sincronizada los objetivos de la organización.

a) Estructura: Es la percepción que tienen los empleados de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y limitaciones a que se ven enfrentados en el proceso de su trabajo (MINSAs, 2009)

b) Toma de decisiones: Es el proceso mediante el cual los empleados realizan una elección en diferentes formas del contexto en el interior de la organización, Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos (MINSAs, 2009)

c) Comunicación: Como lo menciona Chiavenato (2011) es por el cual se transmite información de una persona a otra que se relacionan continuamente con su ambiente, asimismo es la manera de interactuar con otras personas a través de ideas, hechos, valores y compartiendo sentimientos y conocimientos. Es la facilidad que tienen los empleados de hacer llegar sus quejas y reclamos primero con los jefes y a la dirección (MINSAs, 2009).

d) Remuneración: Es la contraprestación que debe percibir el trabajador como consecuencia del contrato de trabajo (MINSAs, 2009).

Chiavenato (2011) refiere es el pago a las personas según el grado de habilidades, conocimientos específicos que ofrecen, y con el que producen beneficios para la organización.

3.2.2.3. Cultura de la Organización:

Según Robbins y Judge (2017) refieren como los trabajadores observan las características de una institución, es decir, se trata de un término descriptivo por lo tanto es como ven los trabajadores su centro de trabajo.

Una organización también tiene personalidad y es lo que conocemos como su cultura, la cual implica tres entes. Primero, es una percepción, Segundo es descriptiva, tercera es compartida (Robbins, Coulter, 2010).

Es la conducta convivencial de una sociedad, que influye en todas sus acciones a pesar de que rara vez esta realidad penetra en sus pensamientos consientes, de las cuales están identificados con los sistemas dinámicos de la organización (MINSAs, 2009).

a) Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

b) Conflicto y cooperación: Es el nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

c) Motivación: Es un proceso psicológico primordial. Junto con la percepción, las cualidades, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más significativos para entender el comportamiento humano. Interactúa con el entorno (Chiavenato, 2009).

Son las condiciones internas que activan, dirigen, mantienen la conducta de los empleados, a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas hacia metas y fines determinados según estímulos del medio circundante se hacen presentes (MINSa, 2009).

3.2.3 Elementos de las organizaciones:

1) Elemento básico: son los individuos, cuyas relaciones conforman la organización. El éxito o el fracaso de la institución, está determinado por la calidad de las acciones que ejercen los miembros, por la cual la actividad de uno está determinada por la del otro. Las interacciones pueden ser:

- a) Individuales;
- b) entre individuo. y organización.
- c) entre la organización. y otra organización.
- d) entre la organización. y el ambiente externo.

2) Elementos de trabajo: son los recursos humanos son aquellos en que las personas aparecen como elementos de trabajo, materiales físicos, (edificios, terrenos, equipos, instalaciones eléctricas, etc.) financieros (capital, flujo de dinero, créditos), mercadológicos (usuarios, clientes), administrativos (planeación, organización, jefes y control), (Chiavenato, 1999).

3.2.4 Factores del clima laboral:

Según, Palma (2004) existen cinco factores de clima laboral dentro de una organización, tales como:

1.- Autorrealización: Evaluación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral y beneficio en el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con respecto al futuro (Palma,2004).

2.- Involucramiento laboral: Identificación con los valores institucionales y compromiso para con el cumplimiento y progreso de la organización (Palma, 2004)

3.- Comunicación: Percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la indagación relativa y pertinente al funcionamiento interno de la compañía como con la atención a usuarios de la misma (Palma, 2004).

4.- Condiciones laborales: Es la que provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el desempeño de las tareas encomendadas (Palma, 2004).

3.2.5 Características del Clima Organizacional

Son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros.

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.) (MINSa, 2009).

3.3.1 Asertividad

Llacuna y Pujol (2004) definen como la habilidad personal que nos ayuda a conocer y expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el

momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás, logrando interactuar efectivamente en cualquier situación que permite al individuo ser directa, honesta y expresiva, es el respeto profundo del yo, sólo respetando los derechos de uno mismo, podemos respetar a los demás. Los individuos necesitan conocer y desarrollar sus derechos personales, como expresar pensamientos, emociones y creencias en formas directas, honestas y apropiadas sin violar los derechos de cualquier otra persona.

Es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás. (Castayner, 1996)

Roca (2014). señala es una actitud de autoafirmación y defensa de nuestros derechos personales, que incluye la expresión de nuestros sentimientos, preferencias, necesidades y opiniones, en forma adecuada, respetando, al mismo tiempo los de los demás.

Según, García y Magaz (2011) indica que es una conducta que manifiesta el comportamiento que fomenta la igualdad en las relaciones humanas, permitiéndonos actuar en defensa de los intereses propios, defendernos sin ansiedad injustificada, demostrando de manera sincera y agradable nuestros sentimientos, y poner en práctica nuestros derechos personales respetando los derechos de los demás.

3.3.2 Dimensiones de asertividad

3.3.2.1. Auto-Asertividad, concreta que es operativamente como la, “clase de comportamiento que constituye un acto de expresión sincera y cordial de los sentimientos propios y de respeto a los propios valores, gustos, deseos o preferencias” de las personas (García y Magaz, 2011).

3.3.2.2. Hetero-Asertividad, es operativamente como la, clase de comportamiento que constituye un acto de respeto a la expresión sincera y cordial de los sentimientos y de valores, gustos, deseos o preferencias de los demás, pudiendo clasificar las cualidades habituales de interacción de las personas en las cuatro categorías siguientes (García y Magaz, 2011).

Pasivo: Es el estilo de interacción social caracterizado por una elevada hetero-asertividad y una escasa auto-asertividad. Propio de los individuos

inseguros, con baja autoestima, que no se consideran merecedoras de respeto y consideración, pero que sí respetan a los demás.

Agresivo: Siendo una cualidad de interacción social caracterizado por una elevada auto-asertividad y una escasa hetero-asertividad. Propio de las personas que se consideran superiores o mejores que los demás, a quienes suelen menospreciar.

Asertivo: Se caracteriza por el estilo de interacción social por un equilibrio de niveles bajo, medio o alto entre su auto asertividad y la hetero-asertividad. Propio de las personas seguras de sí mismas, con buena autoestima, que se consideran a sí mismas, y a las demás, merecedoras de respeto y consideración.

Pasivo-Agresivo: Cualidad de interacción social caracterizado por una escasa auto y hetero-asertividad. Propio de individuos inseguros, con baja autoestima, que no se consideran merecedoras de respeto y consideración y que tampoco respetan a los demás, acumulando ira por las frecuentes experiencias de frustración personal y de agresión por parte de los demás (García y Magaz, 2011).

3.3.3. Respuestas asertivas y ventajas

Es la capacidad para transmitir opiniones, posturas, creencias y sentimientos de cada uno sin agredir ni ser agredido.

Si para el individuo las opiniones y deseos de los demás prevalecen sobre los propios, la consecuencia es la sumisión que impide que avance el grado de confianza de una relación al no darse a conocer y convirtiéndose así en un absoluto desconocido (Llacuna y Pujol, 2004).

Tipos de respuestas asertivas las cuales también guardan relación con los derechos asertivos:

- Rechazar una petición.
- Hacer una petición o solicitar ayuda.
- Solicitar un cambio de conducta que resulta molesta.
- Mostrar desacuerdo.

- Hacer una crítica.
- Recibir una crítica.
- Formular un elogio.
- Hacer cumplidos (Llacuna y Pujol, 2004).

3.3.4 Características de la sumisión de la agresividad y de la asertividad

- **La persona sumisa.** no defiende los derechos e intereses personales. Respeto a los demás, pero no a sí mismo.
- **La persona agresiva.** Protege en exceso los derechos e intereses personales, sin tener en cuenta los de los demás: a veces, carece de habilidades para afrontar ciertas situaciones.
- **La persona asertiva.** conoce sus propios derechos y los defiende, respetando a los demás, es decir, no van a “ganar”, sino a “llegar a un acuerdo” (Castayner, 1996).

3.3.5 Teorías relacionadas a Clima laboral

Modelo teórico de motivación-higiene de Frederick Herzberg

Para Herzberg (1974) la teoría de la motivación-higiene sugiere sobre la satisfacción laboral e insatisfacción laboral son producidos por diferentes factores laborales, que hace que las personas se sientan satisfechas en el trabajo son factores que se relacionan con el contenido de sus trabajos, específicamente, logros, reconocimiento por logros, trabajo interesante, mayor responsabilidad, crecimiento y avance.

Entonces, factores de motivación-higiene de Herzberg, son intrínsecos al trabajo en sí, incluyen políticas y prácticas de la organización haciendo de sus empleados, en llegar a ser supervisado o prácticas de supervisión, relaciones interpersonales con el jefe, condiciones de trabajo, remuneración y las relaciones interpersonal relaciones con los compañeros, lo cual conduce a un clima laboral ya sea favorable o desfavorable, porque la motivación es el proceso interno del individuo, que estimula, orienta y mantiene la conducta del individuo

en con el fin de satisfacer sus necesidades y ayudarlo a alcanzar algunos objetivos específicos (Islam y Ali, 2013). En palabras simples, la motivación es la fuerza que hace que los individuos actúen de manera forma específica, positiva o negativa.

Por lo tanto, el clima laboral implica modificar los trabajos para que los empleados puedan experimentar más de los factores motivadores, los trabajos que ofrecen oportunidades y un clima adecuado frecuentemente llegan a experimentar logros, oportunidades para asumir responsabilidades, oportunidades para ser autónomo y aprender de las oportunidades.

Por ende, el clima laboral es uno de los constructos más centrales dentro del campo del comportamiento organizacional y han sido uno de las variables psicológicas investigadas en las organizaciones que directamente está relacionado con el estudio de las percepciones que construyen los trabajadores sobre diferentes aspectos de su trabajo, el clima coincide a uno de los atributos más relevantes para la detección de elementos regulatorios y guiar el comportamiento humano dentro de las organizaciones (Gomes y Passos, 2010).

3.3.6 Teorías relacionadas a la asertividad

Enfoque cognitivo

El comportamiento asertivo consiste en expresar lo que se cree, se siente y se desea de forma directa y honesta, haciendo valer los propios derechos y respetando los derechos de los demás, entonces la asertividad, ayuda a identificar y aceptar los propios derechos y los derechos de los demás, a reducir los obstáculos cognoscitivos y afectivos para actuar de manera asertiva, disminuyendo ideas irracionales, ansiedades y culpas, y desarrollar destrezas asertivas a través de la práctica de dichos métodos, es así como la asertividad se fundamenta en la ausencia de ansiedad ante situaciones sociales, de manera que se hace viable manifestar sentimientos, pensamientos y acciones (Flores, 1994).

Entonces el comportamiento asertivo está asociado con diversas formas de psicopatología (especialmente depresión y ansiedad social) y variables de personalidad como el neuroticismo y la introversión-extraversión, la teoría del comportamiento asertivo basado en la teoría de la evolución, tal vínculo puede ofrecer información en posibles infraestructuras biológicas subyacentes de asertividad.

Bandura (2001) en su teoría de la autoeficacia proporciona más apoyo para la eficacia de la formación didáctica en su sugerencia que la observación de los demás, junto con una representación cognitiva de los objetivos deseados, puede alterar el comportamiento y mejorar el ajuste, una vez que se imparten los datos de instrucción necesarios, los procesos cognitivos mediarán cambiar y animar a las personas a persistir en sus esfuerzos hasta que una meta prescrita sea alcanzada.

Por lo tanto, la asertividad podría permitir a una persona aprender nuevos comportamientos y adquirir nuevas características, en proceso de actualización con el entorno laboral.

3.3.7. Identificación de las variables.

Variable 1

- Satisfacción con el clima laboral

Dimensiones:

Potencial humano

Diseño de organización

Cultura de la organización

Variables 2

- Asertividad

Dimensiones:

Auto asertividad

Hetero asertividad

IV. METODOLOGÍA

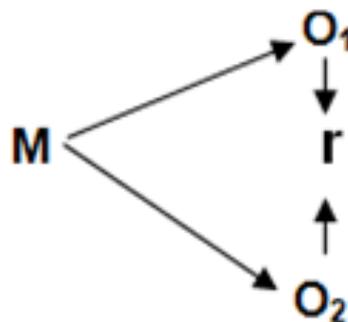
4.1 Tipo y Nivel de Investigación.

Tipo: Básica, porque se pretende agrandar los conocimientos en base a los resultados conseguidos, sustentadas con las bases teóricas existentes (Valderrama, 2015).

Nivel: Correlacional, (conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos variables, en un contexto en particular) (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018)

4.2 Diseño de Investigación.

Según el diseño es no experimental (se realiza sin manipular variables), transversal (recolectan datos en un solo momento) (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)



Donde:

M = Muestra de estudio

O1 = Var. 1: Satisfacción con el Clima laboral

O2 = Var. 2: Asertividad

r = Relación

4.3. Operacionalización de variables.

La presentación esquemática del proceso de operacionalización de las variables, se presenta en el cuadro siguiente:

VARIABLES	INDICADORES	VALOR FINAL	ESCALA
Variable 1: SATISFACCIÓN CON EL CLIMA LABORAL	Potencial humano	Satisfecho	Ordinal
	Diseño organizacional	Medio satisfecho	
	Cultura de la organización	Insatisfecho	
2.- Variable 2: ASERTIVIDAD	Auto-asertividad	Alto	Ordinal
	Hetero-asertividad	Medio Bajo	

4.4 Hipótesis general y específica.

Hipótesis general.

Existe relación significativa entre la satisfacción con el clima laboral y la asertividad en el personal asistencial del hospital Calos Monge Medrano, Juliaca, 2021.

Hipótesis específica.

- Existe relación significativa entre el potencial humano y la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021.
- Existe relación significativa entre el diseño organizacional y la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021.

- Existe relación significativa entre la cultura de la organización y la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021.

4.5 Población y Muestra

4.5.1 Población.

La población objeto de estudio está representada por 220 trabajadores del área asistencial que labora en los diferentes servicios o áreas del hospital Carlos Monge Medrano.

Distribución de la población

	Género				Total	
	Masculino		Femenino			
Profesión	F	%	f	%	F	%
Médico	10	5%	8	6%	11	100%
Lic. Enfermería	10	5%	45	31%	43	31%
Obstetras	8	10%	10	7%	6	4%
Tecnólogo Médico	10	5%	10	7%	10	7%
Biólogos	8	10%	10	7%	11	8%
Trabajadora Social	8	10%	6	4%	6	4%
Químico Farmacéutico	3	4%	4	3%	2	1%
Técnicos Asistenciales	20	26%	50	35%	51	36%
Total	77	75%	143	102%	140	100%

Fuente: RRHH del Hospital Carlos Monge Medrano.

4.5.2. Muestra.

Muestra probabilística Subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos Por tal motivo se llegó a emplear el muestro probabilístico aleatorio simple,

Por el ende, el tamaño de la muestra se obtuvo con margen de confianza de 95% y un nivel de significancia de 0.05, esta se obtendrá con la siguiente fórmula para poblaciones finitas o conocidas. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Tamaño de la población	N	220
Error Alfa	A	0.05
Nivel de Confianza	1- α	0.95
Z de (1- α)	Z (1- α)	1.96
Proporción esperada	P	0.5
Complemento de p	Q	0.5
Precisión	D	0.05
Tamaño de la muestra	N	140.12

Criterios de inclusión y exclusión:

Criterio de inclusión:

- Se incluirán al personal asistencial de todos los servicios del hospital Carlos Monge Medrano.
- Se incluirá al personal nombrado, personal por contrato CAS, personal contratado por terceros.
- Personal asistencial que si desea participar en el estudio

Criterios de exclusión:

- Serán excluidos el personal administrativo
- Son excluidos el personal con trabajo remoto.
- Excluidos el personal con licencia, vacaciones.
- Personal asistencial que no desea participar en el estudio

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento es un cuestionario del Ministerio de Salud, **CLIMA ORGANIZACIONAL**.

Ficha técnica

Autores: Ha sido construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional (EDCO) diseñada por el Ministerio de Salud.

Propósito: Conocer las percepciones del personal de la organización, respecto al Clima Organizacional.

Aplicación: Al personal de los hospitales centros y puestos de salud.

Dimensiones: Unidimensional

Puntaje: Nunca = 1, A veces = 2, Frecuentemente =3 y Siempre = 4.

Descripción: El cuestionario, consta de 34 enunciados, 28 de los cuales las 11 dimensiones del clima organizacional en estudio y 6 que pertenecen a la Escala "Lie" o escala de sinceridad, Con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones. Se usó la escala de Rensis Likert que se mide a través de los siguientes enunciados:

Dimensiones:

Potencial humano (3, 4, 6, 9, 10, 13, 14, 15, 16, 18, 21)

Diseño de organización (2, 5, 8, 11, 12, 23, 24, 25, 28)

Cultura de la organización (1, 7, 17, 19, 20, 22, 26, 27)

Nivel del Clima Laboral:

- Puntaje de 84 – 112: Satisfecho
- Puntaje de 56 – 83: Medio satisfecho
- Puntaje de 28 – 55: Insatisfecho

El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, así mismo a través de la metodología de focus group se realizó la validación de la claridad de los enunciados; así como la validación estadística utilizando Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares.

Para medir asertividad se empleó el "**AUTO-INFORME DE CONDUCTA ASERTIVA ADCA-1**", (creada por Manuel García Pérez y Ángela Magaz Lago en 1994 con una muestra de 623 sujetos de ambos sexos, adultos y universitarios procedentes de Madrid, y actualizada en el 2011 por el grupo ALBOR-COHS.

Ficha técnica.

Autores: E. Manuel García Pérez y Ángela Magaz Lago

Propósito: Identificar las actitudes y el sistema de valores de interacción del sujeto respecto de las relaciones sociales.

Aplicación: Su aplicación es a partir de los 12 años a más y puede ser individual o colectiva en un tiempo de 15 a 20 minutos.

Descripción: Consta de 35 ítems, donde los 20 primeros pertenecen a las dimensiones de auto asertividad y los 15 restantes al de hetero-asertividad.

Para calcular sus puntuaciones, se sumarán las puntuaciones obtenidas en los veinte primeros elementos que abarca la dimensión de auto asertividad, teniendo en cuenta que, cada "X" tendrá una puntuación de:

- Casi nunca (4)
- A veces (3)
- A menudo (2)
- Siempre o casi siempre (1)

Para el cálculo de hetero-asertividad, se procederá de manera análoga con los 15 últimos elementos. Las puntuaciones directas obtenidas se transcribirán en la parte final del cuestionario.

- Puntaje de 105 – 140: Alto
- Puntaje de 70 – 104: Medio
- Puntaje de 35 – 69: Bajo

Para encontrar su validez y confiabilidad se aplicó la prueba T de Student para muestras independientes entre auto asertividad con un 0.90 y hetero-asertividad con un 0.85, en ambos casos se presentan niveles de significancia de .000, lo que indica que la prueba es válida y confiable.

4.7 Técnica de análisis e interpretación de datos.

El procesamiento de los datos recolectados, comprende las siguientes etapas: Clasificación, codificación, tabulación y análisis e interpretación de datos, este último incluye.

Análisis estadístico descriptivo: Se realizará un análisis univariado de las variables principales.

- Para variables cualitativas se describirán en frecuencia absoluta (N) y frecuencia relativa (%).
- Para variables Cuantitativas se describirán sus promedios, la moda, el mínimo, máximo, etc.

Análisis estadístico inferencial: Para el objetivo estadístico correlacionar (Satisfacción con el Clima Laboral y Asertividad), la contratación de la hipótesis se realizará mediante el procedimiento del Ritual de Significancia Estadística, considerando un valor significativo entre los valores obtenidos de las variables.

Aspectos éticos.

Se tomó en cuenta los siguientes aspectos éticos:

- Permiso del establecimiento de salud: Se solicitará el permiso a la dirección del Hospital Carlos Monge Medrano, donde labora el personal asistencial.
- Formulario de encuesta: Los instrumentos son absolutamente confidenciales y anónimo, pues no lleva el nombre del personal encuestado, los cuestionarios de recolección de la información, así como la base de datos son propiedad exclusiva del entrevistador.
- Se indicará que la participación del personal asistencial es voluntario, anónimo y en consecuencia sus respuestas no serán divulgadas en forma individual sino colectiva en gráficos o tablas. Asimismo, que las encuestadas podrán dejar de contestar aquellas preguntas que no desee.
- Las investigadoras declararan no tener conflictos ni intereses.

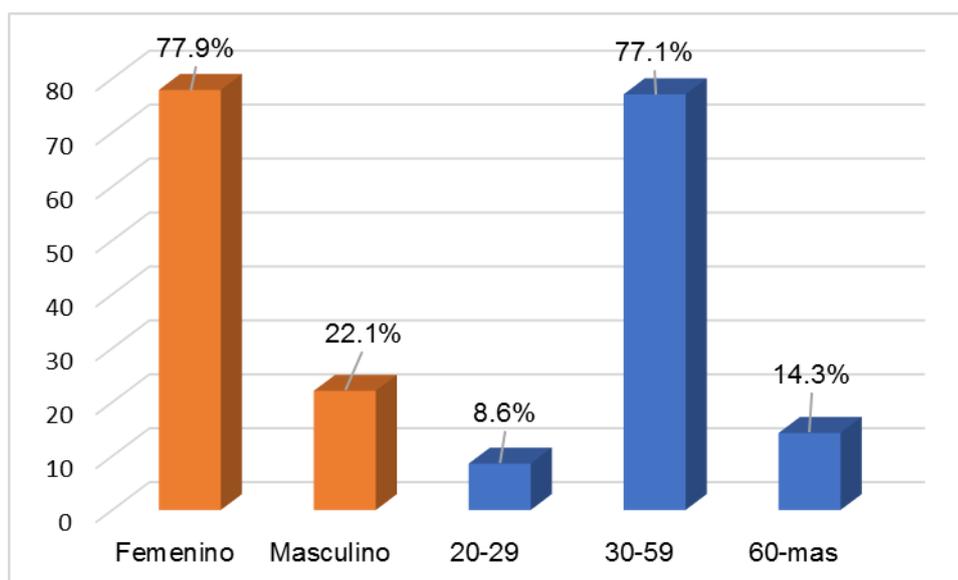
V. RESULTADOS

5.1. Presentación de e interpretación de Resultado

Tabla 1 *Características generales de los participantes.*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	109	77.9
Masculino	31	22.1
Edad	Frecuencia	Porcentaje
20-29	12	8.6
30-59	108	77.1
60-mas	20	14.3

Figura 1 Características generales de los participantes



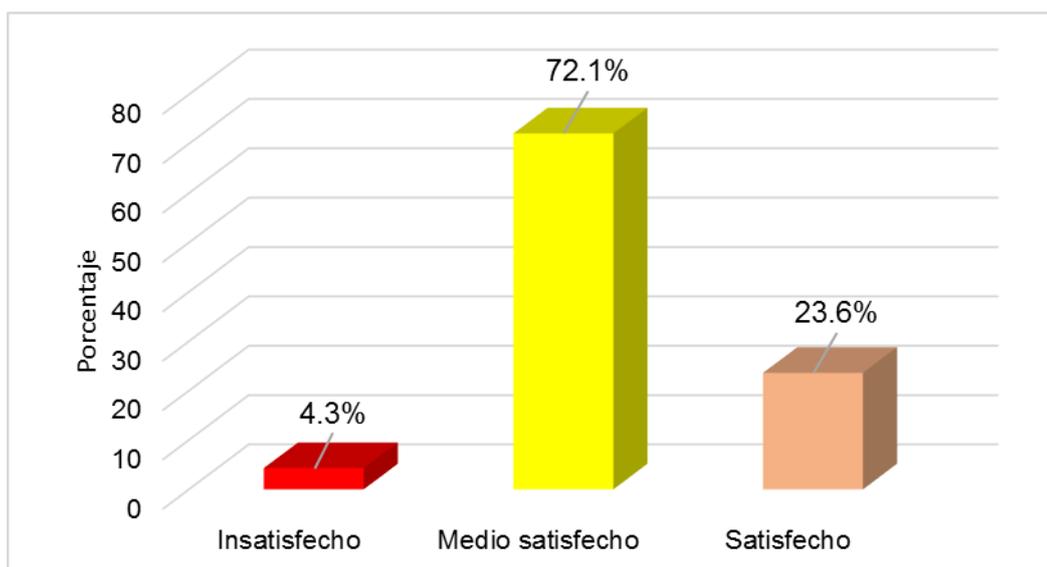
En la tabla y figura 1, se evidencia los datos socio demográficos, donde el valor más alto es 77.9% (109/140) representa al sexo femenino y el 22.1% (31/140) masculino.

De acuerdo a la edad el 77.1% (108/140) de los participantes oscilan entre las edades de 30 a 59 años, seguida por el rango de edad 20 a 29 años que representa a 8.6% (12/140) y de 60 a más años es 14.3% (20/140).

Tabla 2 Análisis de resultados de la variable Satisfacción con el Clima Laboral

Satisfacción con el Clima laboral	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	6	4,3
Medio satisfecho	101	72,1
Satisfecho	33	23,6
Total	140	100,0

Figura 2 Análisis de resultados de la variable Satisfacción con el Clima Laboral

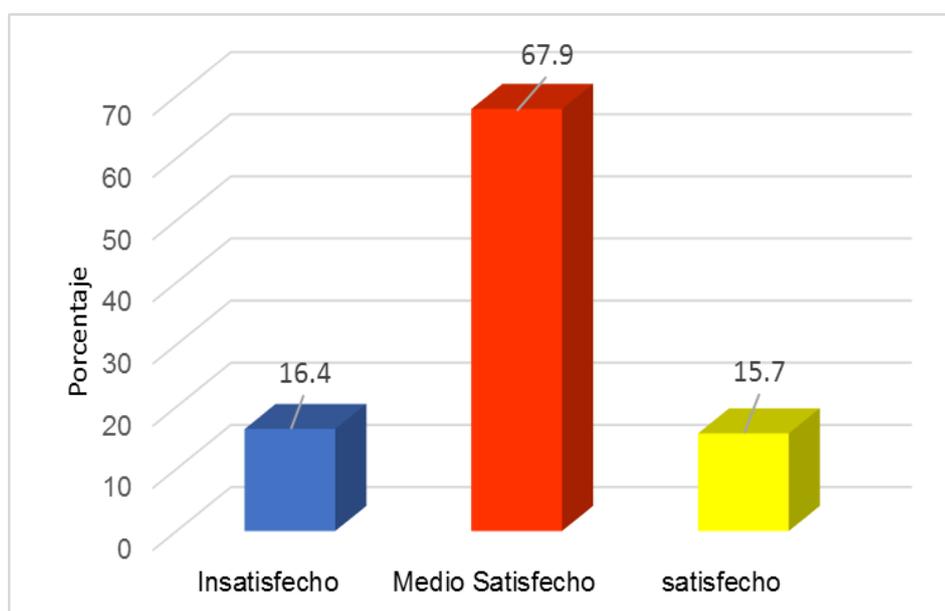


Como podemos visualizar en la tabla y figura 2, el mayor porcentaje respecto a la satisfacción con el clima laboral predomina el nivel medio satisfecho 72.1% (101/140), seguido por satisfecho 23.6% (33/140), insatisfecho 4.3% (6/140); Entonces, es importante recalcar que la población en estudio mantiene un clima laboral de nivel medio satisfecho, en los diferentes servicios del Hospital Carlos Monge Medrano.

Tabla 3 Análisis de resultados de la dimensión potencial humano

Potencial humano	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	23	16,4
Medio Satisfecho	95	67,9
Satisfecho	22	15,7
Total	140	100,0

Figura 3 Análisis de resultados de la dimensión potencial humano

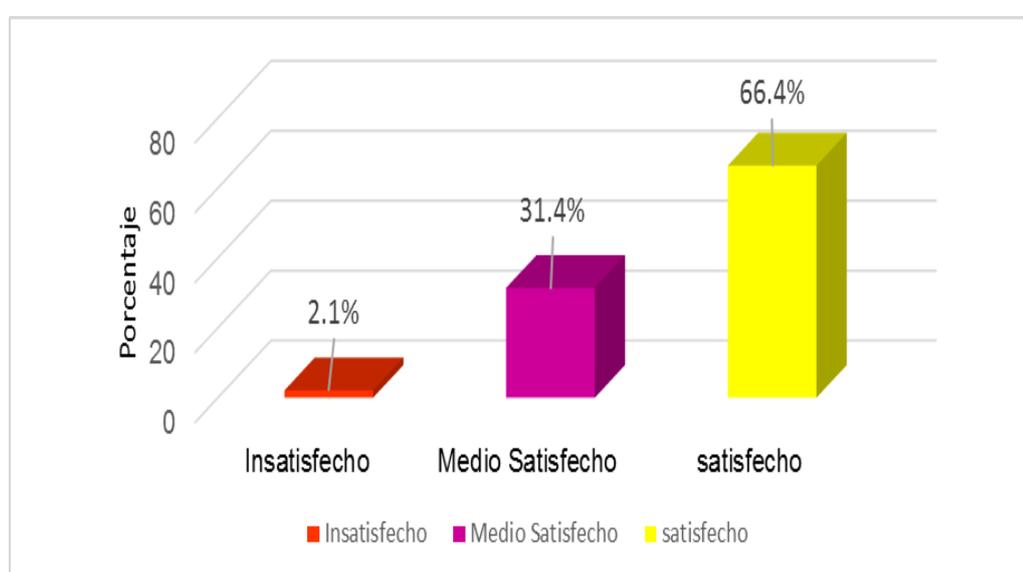


De acuerdo a la tabla y figura 3, sobre la dimensión de potencial humano, se evidencia el 67.9% (95/140) es medio satisfecho; 16.4% (23/140) demuestra insatisfecho y el 15.7% (22/140) muestra conductas de satisfacción. Por consiguiente, el personal asistencial del hospital Carlos Monge Medrano demuestra potencial humano en un nivel medio satisfecho.

Tabla 4 Análisis de resultados de la dimensión diseño organizacional

Diseño Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	3	2,1
Medio Satisfecho	44	31,4
Satisfecho	93	66,4
Total	140	100,0

Figura 4 Análisis de resultados de la dimensión diseño organizacional

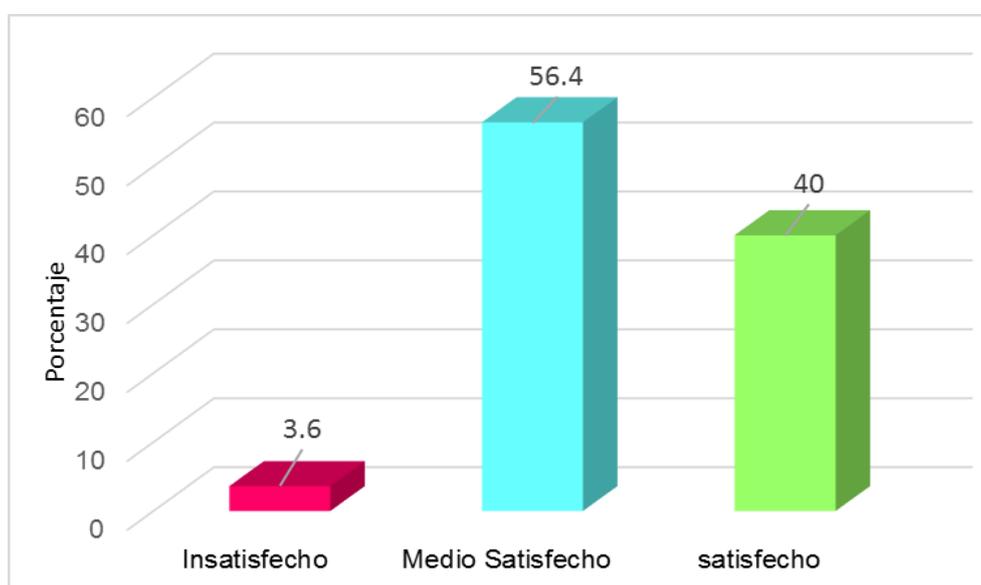


En la tabla y figura 4, de la dimensión de diseño organizacional, el 66.4% (93/140) se encuentra satisfecho; 31.4% (44/140) medio satisfecho y el 2.1% (3/140) insatisfechos. Por lo tanto, los trabajadores asistenciales del hospital Carlos Monge Medrano se encuentran mayormente satisfecho con la dimensión diseño organizacional.

Tabla 5 Análisis de resultados de dimensión cultura de la organización

Cultura de la organización	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	5	3,6
Medio Satisfecho	79	56,4
Satisfecho	56	40,0
Total	140	100,0

Figura 5 Análisis de resultados de la dimensión cultura de la organización

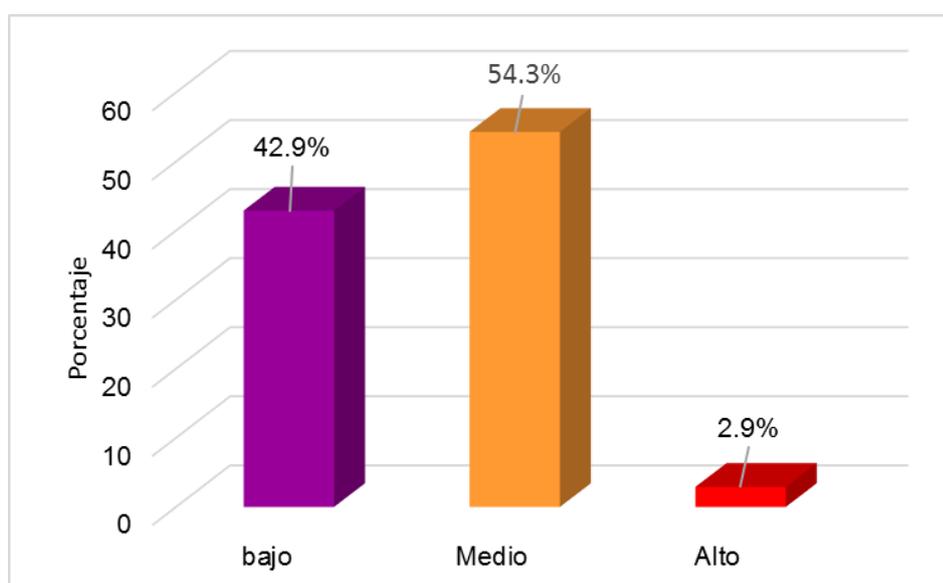


Según la tabla y figura 5, en cuanto a la dimensión de cultura de la organización, se observa el 56.4% (79/140) se encuentran medio satisfecho; 40.0% (56/140) satisfecho y el 3.6% (5/140) de insatisfacción. De manera que, el personal asistencial del hospital Carlos Monge Medrano se encuentran mayoritariamente medio satisfecho demuestra un nivel de cultura de la organización de medio satisfecho.

Tabla 6 Análisis de resultados de la variable Asertividad

Asertividad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	60	42,9
Medio	76	54,3
Alto	4	2,9
Total	140	100,0

Figura 6 Análisis de resultados de la variable Asertividad

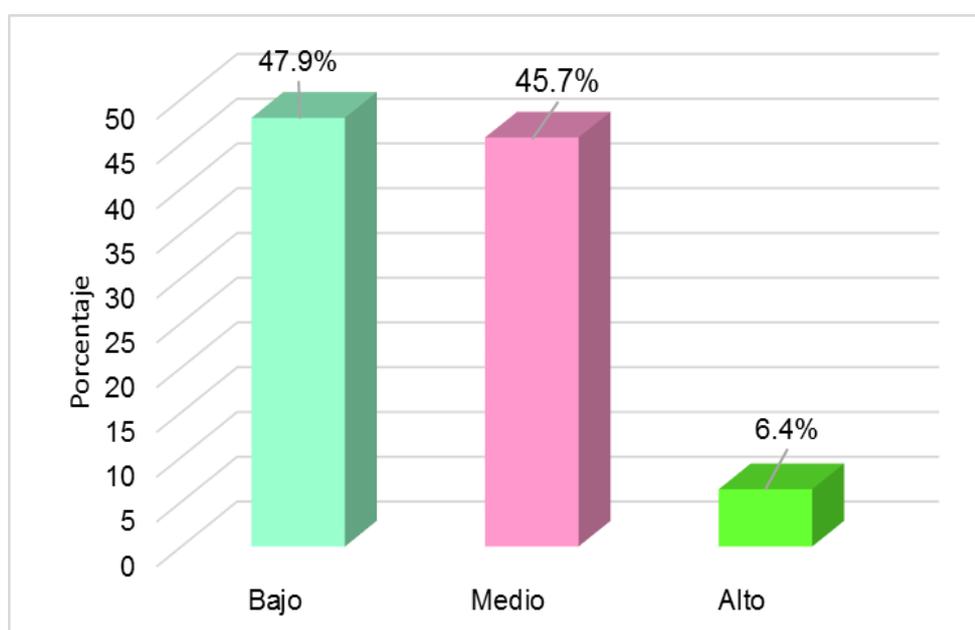


En la tabla y figura 6, la variable asertividad se observa que el 54.3% (76/140) presenta asertividad medio, el 42.9% (60/140) es bajo, solo el 2.9% (4/140) es alto. Lo que indica, los trabajadores asistenciales muestran conductas de asertividad de nivel medio, con tendencia a ser bajo.

Tabla 7 Análisis de resultados de la dimensión Auto-asertividad

Auto-asertividad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	67	47,9
Medio	64	45,7
Alto	9	6,4
Total	140	100,0

Figura 7 Análisis de resultados de la dimensión Auto-asertividad

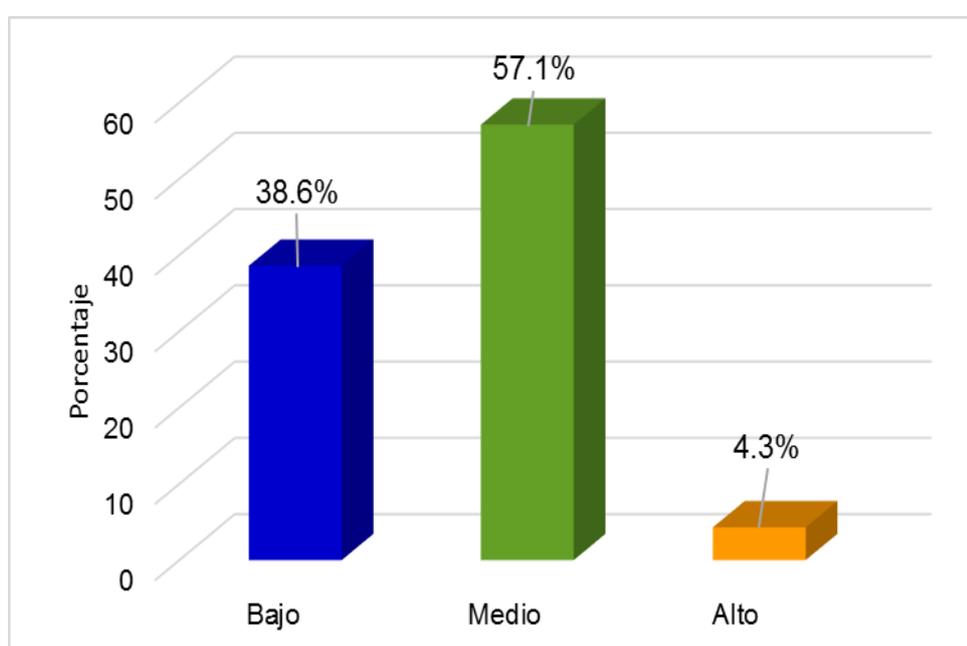


De acuerdo a la tabla y figura 7 en la dimensión de Auto-asertividad nos indica que un 47.9% (67/140), es de nivel bajo, el 45.7% (64/140) de promedio medio y 6.4% (9/140) es alto. Por ende, el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano tiene conductas de auto-asertividad bajo.

Tabla 8 Análisis de resultados de la dimensión Hetero-assertividad

Hetero-assertividad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	54	38,6
Medio	80	57,1
Alto	6	4,3
Total	140	100,0

Figura 8 Análisis de resultados de la dimensión Hetero-assertividad

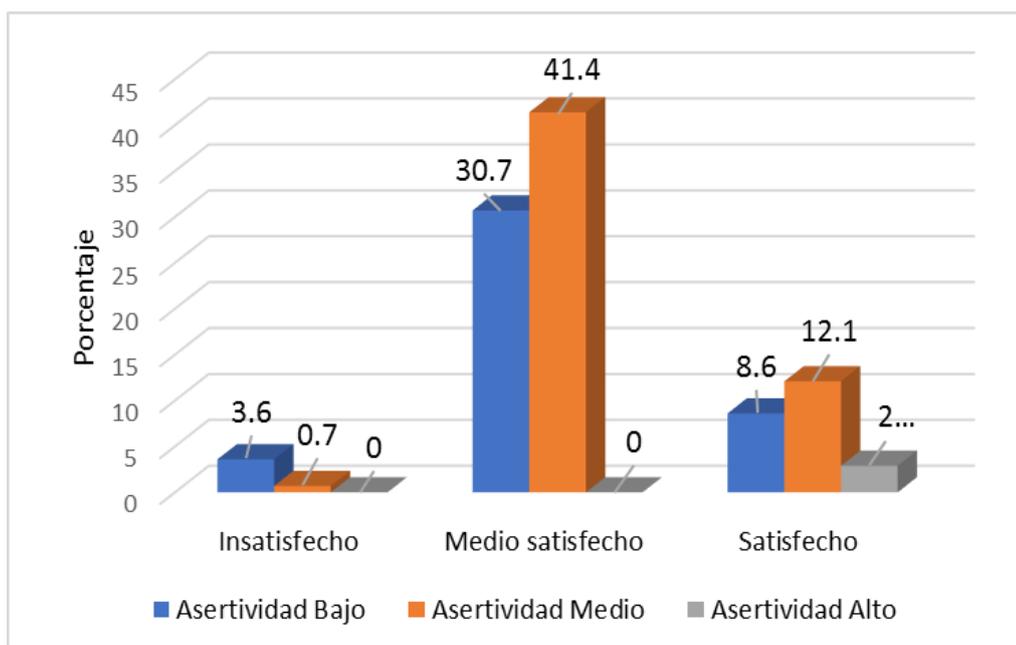


En cuanto a la tabla y figura 8 en la dimensión de Hetero-assertividad nos demuestra 57.1% (80/140) siendo de nivel medio, el 38.6% (54/140) con tendencia bajo y 4.3% (6/140) alto. De manera que, los trabajadores asistenciales del Hospital Carlos Monge Medrano presentan conductas de Hetero-assertividad de nivel medio.

Tabla 9 Niveles de satisfacción con el clima laboral en relación con la asertividad.

Satisfacción con Clima laboral	Asertividad						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Insatisfecho	5	3.6	1	0.7	0	0.0	6	4.3
Medio satisfecho	43	30.7	58	41.4	0	0.0	101	72.1
Satisfecho	12	8.6	17	12.1	4	2.9	33	23.6
Total	60	42.9	76	54.3	4	2.9	140	100.0

Figura 9 Niveles de satisfacción con el clima laboral en relación con la asertividad.

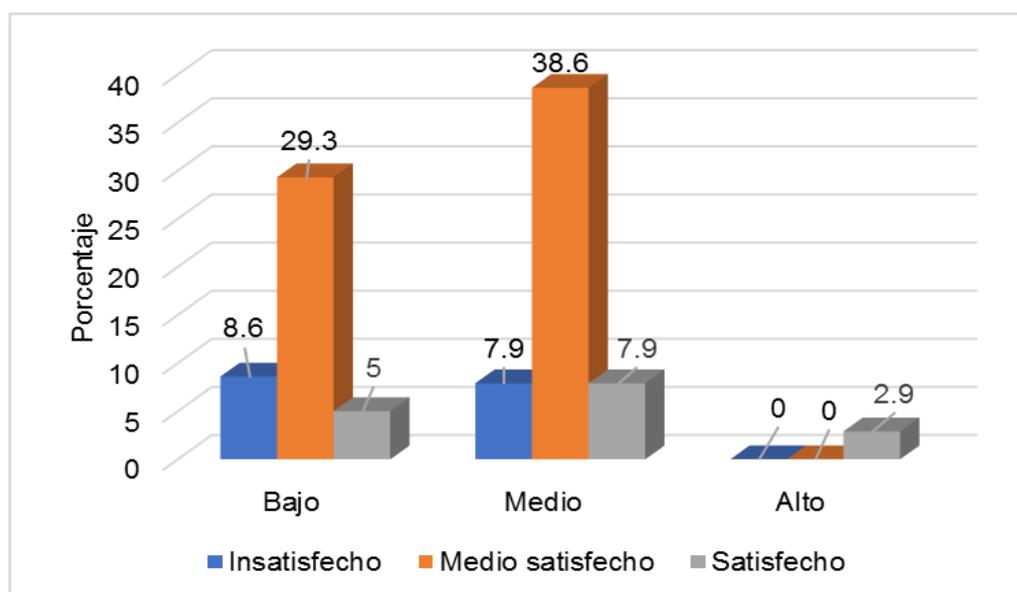


En la tabla y figura 9 se demuestra el clima laboral insatisfecho, predominando el nivel bajo de asertividad 3,6% (5/140); por otro lado, en la satisfacción media la mayoría de trabajadores presenta nivel medio de asertividad 41,4% (43/140); sin embargo, en el clima laboral es satisfecho el 12,1% (17/140) muestra conducta de asertividad media.

Tabla 10 Niveles de satisfacción con el potencial humano según la asertividad

Potencial humano	Asertividad						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Insatisfecho	12	8.6	11	7.9	0	0.0	23	16.4
Medio satisfecho	41	29.3	54	38.6	0	0.0	95	67.9
Satisfecho	7	5.0	11	7.9	4	2.9	22	15.7
Total	60	42.9	76	54.3	4	2.9	140	100.0

Figura 10 Niveles de satisfacción con el potencial humano según la asertividad

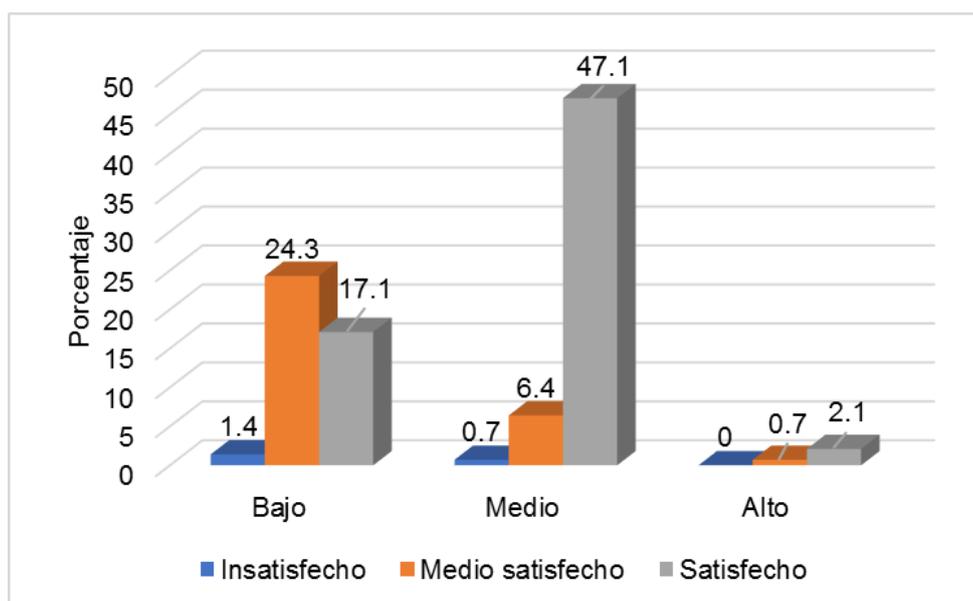


De acuerdo a tabla y gráfico 10, se observa en el potencial humano insatisfecho el 8.6% (12/140) presentan un asertividad baja; sin embargo, en el medio satisfecho del potencial humano 38.6% (54/140) demuestra asertividad medio y en el potencial humano satisfecho 7.9% (11/140) muestran conductas de asertividad media.

Tabla 11 Niveles de satisfacción con el Diseño Organizacional según la asertividad

Diseño organizacional	Asertividad						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Insatisfecho	2	1.4	1	0.7	0	0.0	3	2.1
Medio satisfecho	34	24.3	9	6.4	1	0.7	44	31.4
Satisfecho	24	17.1	66	47.1	3	2.1	93	66.4
Total	60	42.9	76	54.3	4	2.9	140	100.0

Figura 11 Niveles de satisfacción con el Diseño Organizacional según la asertividad

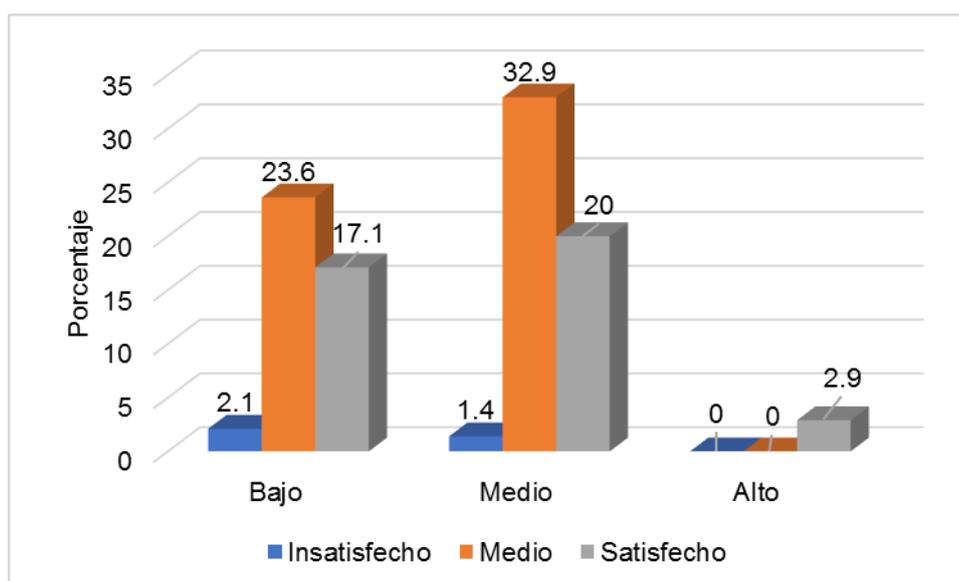


En cuanto a la tabla y gráfico 11, sobre el diseño organizacional se visualiza que predomina el nivel satisfecho 47.1% (66/140) que muestra asertividad medio, sin embargo, en medio satisfecho 24.3% (34/140) con asertividad baja, 1.4% (2/140) insatisfecho y baja asertividad.

Tabla 12 Niveles de satisfacción con la cultura de la organización según la asertividad

Cultura de la organización	Asertividad						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Insatisfecho	3	2.1	2	1.4	0	0.0	5	3.6
Medio satisfecho	33	23.6	46	32.9	0	0.0	79	56.4
Satisfecho	24	17.1	28	20.0	4	2.9	56	40.0
Total	60	42.9	76	54.3	4	2.9	140	100.0

Gráfico 12 Niveles de satisfacción con la cultura de la organización según la asertividad



En la tabla y gráfico 12, se muestra en cultura de la organización medio satisfecho el 32.9% (46/140) presentan asertividad medio; sin embargo, en el nivel satisfecho 20.0% (28/140) muestra asertividad medio y en el nivel insatisfecho 2.1% (3/140) muestran conducta de asertividad baja.

PRUEBA DE NORMALIDAD

El ritual de la significancia estadística (Variable aleatoria Clima laboral)

1	<p>Plantear Hipótesis</p> <p>H₀: La distribución de la variable Clima Laboral NO es distinta a la distribución normal (tiene distribución normal).</p> <p>H₁: La distribución de la variable Clima Laboral es distinta a la distribución normal (No tiene distribución normal, no tiene normalidad).</p>
2	<p>Establecer un nivel de significancia</p> <p>Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$ 0,05</p>
3	<p>Estadístico de prueba</p> <p>a.) Kolmogorov-Smirnov</p>
4	<p>Valor calculado: 0,416</p> <p>Valor de P= 0,000</p> <p>Interpretar (dar como respuesta una de las Hipótesis)</p> <p>La distribución de la variable Clima Laboral es distinta a la distribución normal (No tiene distribución normal, no tiene normalidad).</p>

El ritual de la significancia estadística (Variable aleatoria Asertividad)

1	<p>Plantear Hipótesis</p> <p>H₀: La distribución de la variable Asertividad NO es distinta a la distribución normal (tiene distribución normal).</p> <p>H₁: La distribución de la variable Asertividad es distinta a la distribución normal (No tiene distribución normal, no tiene normalidad).</p>
2	<p>Establecer un nivel de significancia</p> <p>Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$ 0,05</p>
3	<p>Estadístico de prueba</p> <p>b.) Kolmogorov-Smirnov</p>
4	<p>Valor calculado: 0,339</p> <p>Valor de P= 0,000</p> <p>Interpretar (dar como respuesta una de las Hipótesis)</p> <p>La distribución de la variable Asertividad es distinta a la distribución normal (No tiene distribución normal, no tiene normalidad).</p>

PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 13 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Satisfacción con el Clima Laboral
N		140
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,19
	Desv. Desviación	,493
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,416
	Positivo	,416
	Negativo	-,305
Estadístico de prueba		,416
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Como indica la Tabla 13, sobre la prueba de normalidad, se llegó a optar por Kolmogorov-Smirnov, porque la muestra es mayor a 50, por ende, se evidencia que el nivel de significancia es menor de 0.05 en la variable: clima laboral, esto indica que no presentan distribución normal. Entonces se llegó emplear la prueba estadística de Rho de SPEARMAN.

Tabla 14 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Asertividad
N		140
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,60
	Desv. Desviación	,547
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,339
	Positivo	,292
	Negativo	-,339
Estadístico de prueba		,339
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

De acuerdo a la Tabla 14, sobre la prueba de normalidad de asertividad, se llegó a optar por Kolmogorov-Smirnov, porque la muestra es mayor a 50, por tal, se observa que el nivel de significancia es menor de 0.05 en la variable: Asertividad, esto indica que no presentan distribución normal. Entonces se llegó emplear la prueba estadística de Rho de SPEARMAN.

5.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general.

H₀: No existe relación entre satisfacción con el clima laboral y asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021.

H₁: Existe relación entre satisfacción con el clima laboral y asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021.

Regla de decisión:

H₀ > .05 (se rechaza)

H₁ < .05 (se acepta)

Tabla 15 Análisis de correlación de satisfacción con el clima laboral y asertividad

			Clima Laboral	Asertividad
Rho de Spearman	Satisfacción con el Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,221**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		n	140	140
	Asertividad	Coeficiente de correlación	,221**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		n	140	140

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

Se visualiza en la tabla 15, sobre el análisis de correlación entre la satisfacción con el clima laboral y asertividad se observa valores de Rho de Spearman = .221; $p < .009$, lo cual indica que existe correlación baja entre las variables mencionadas. Esto quiere decir, que a mayor satisfacción con el clima laboral mayor será la asertividad.

Siendo el nivel de significancia menor que 0,05 ($0,009 < 0,05$) rechazamos la H_0 , y aceptamos la H_1 ; Existe correlación entre el grado satisfacción con el clima laboral y asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021.

Hipótesis específica 1.

H_0 : No existe relación significativa entre el potencial humano y la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021.

H_1 : Existe relación significativa entre el potencial humano y la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021.

Regla de decisión:

$H_0 > .05$ (se rechaza)

$H_1 < .05$ (se acepta)

Tabla 16 Análisis de correlación de dimensión potencial humano y asertividad

			Potencial Humano	Asertividad
Rho de Spearman	Potencial Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,248**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		n	140	140
	Asertividad	Coefficiente de correlación	,248**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		n	140	140

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

En la tabla 16, se observa los valores Rho de Spearman = .248 y $p < .003$ estos nos indican que existe correlación positiva débil entre el potencial humano y asertividad. Por lo tanto, a mayor satisfacción con la dimensión potencial humano mayor será la asertividad o viceversa.

Obteniendo un nivel de significancia menor que 0,05 ($0,003 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la alterna. Existe correlación entre la dimensión potencial humano y asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021.

Hipótesis específica 2.

H₀: No existe relación significativa entre el diseño organizacional y la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021.

H₁: Existe relación significativa entre el diseño organizacional y asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021.

Regla de decisión:

$H_0 > .05$ (se rechaza)

$H_1 < .05$ (se acepta)

Tabla 17 Análisis de correlación de dimensión diseño organizacional y asertividad

			Diseño Organizacional	Asertividad
Rho de Spearman	Potencial Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,223**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		n	140	140
	Asertividad	Coefficiente de correlación	,223**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		n	140	140

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

En la tabla 17, se observa los valores Rho de Spearman= .223, $p < .008$ estos, se refieren que existe correlación positiva débil entre el diseño organizacional y asertividad. Quiere decir, a mayor satisfacción con la dimensión de diseño organizacional mayor será la conducta asertiva o viceversa.

Con un nivel de significancia menor que 0,05 ($0,008 < 0,05$) rechazamos la H_0 , y aceptamos la H_1 . Existe correlación entre la dimensión diseño organizacional y asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021.

Hipótesis específica 3.

H_0 : No existe relación significativa entre la cultura de la organización y el asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021.

H_1 : Existe relación significativa entre la cultura de la organización y la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021.

Regla de decisión:

$H_0 > .05$ (se rechaza)

$H_1 < .05$ (se acepta)

Tabla 18 Análisis de correlación de Cultura de la organización y asertividad

			Cultura de la organización	Asertividad
Rho de Spearman	Potencial Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,183**
		Sig. (bilateral)	.	,030
		n	140	140
	Asertividad	Coeficiente de correlación	,183**	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		n	140	140

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

En la tabla 18, se evidencia los valores Rho de Spearman = .183 y la $p < .030$ esto indican que existe correlación directa muy baja entre la cultura de la organización y asertividad. Lo cual significa, mayor satisfacción con la dimensión de la cultura de la organización mayor será el asertividad o viceversa.

Siendo el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,030 < 0,05$) rechazamos la H_0 , y aceptamos la H_1 Existe correlación entre la dimensión de cultura de la organización y asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021.

5.3 Discusión de resultados

Luego de realizar el análisis de datos, al determinar la relación entre el clima laboral y asertividad en el personal asistencial de hospital Carlos Monge Medrano. Juliaca, 2021, podemos establecer que existe relación directa y débil ($Rho = .221$; $p < .009$), por lo consiguiente rechaza la H_0 y se acepta la H_1 nos indica, cuando se mantiene una buena comunicación, relaciones interpersonales adecuadas con los jefes y compañeros de trabajo, adecuándose a los cambios, todo ello conlleva a tomar decisiones con opiniones positivas, respetando los derechos de uno mismo y de los demás miembros. El resultado descrito muestra similitud con el trabajo investigativo de Araya y Medina (2019), quien afirma que existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral ($p < 0,05$ y $r = 0.636$), sin embargo, no muestra semejanza con el estudio realizado por Velazco, Zeballos (2016), no existe relación significativa entre el entorno laboral y asertividad ($p > 0.05$). Entonces, el clima laboral favorable lleva a los trabajadores a tener expectativas positivas con respecto a su labor, mostrando que existe un buen nivel de desempeño y productividad en el trabajo, con pensamientos de eficiencia laboral, obteniendo importantes logros en su vida personal y profesional (Robbins, 2009). Lo mismo ocurre con el comportamiento social que constituyen un acto de respeto por igual a uno mismo y a las demás personas con las que se interactúa (García, Magaz, 2011).

En cuanto, al análisis de nuestra primera hipótesis específica, se confirma que existe correlación positiva débil ($Rho = .248$ y $p < .003$) por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 entre el potencial humano y asertividad en el personal asistencial de hospital Carlos Monge Medrano Juliaca. Esto indica, cuando se muestra trabajo en equipo, progresivamente incrementa los niveles de asertividad generando mayor comunicación entre los compañeros de trabajo. El resultado obtenido se asemeja al estudio de Sely (2019) existe relación entre el clima organizacional y su dimensión potencial humano ($p \leq 0,000$). Por lo tanto, el potencial humano es un activo que produzca, es preciso aplicar resultados y retornos significativos en un contexto considerablemente organizacional favorable, que tiene que ver con la

organización (Chiavenato, 2009). Que ocurre con una interacción satisfactoria depende de que nos sintamos valorados y respetados, y esto, a su vez, no depende tanto del otro, sino de serie de habilidades para responder correctamente (Castayner, 1996).

De igual manera, en el análisis de la segunda hipótesis específica, queda demostrado que existe correlación positiva débil ($Rho = .223$, $p < .008$) por ende, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 con el diseño organizacional y asertividad en los trabajadores del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca, lo que significa si hay una buena estructura, equipamiento en materiales y toma de decisiones adecuadas, y una interacción entre los trabajadores, y retribución justa mayor será la asertividad, el resultado muestra similitud con el trabajo de investigación realizado por Solís (2017) afirma la relación entre clima organizacional y la dimensión diseño organizacional. Por otro lado, (Chiavenato, 2009) es el proceso de construcción y adaptación continua con la estructura de la organización para lograr metas y estrategias, porque la estructura representa la interrelación entre órganos y tareas dentro de una institución. Llacuna, Pujol, (2004), en tanto refiere forma de interactuar eficazmente en cualquier situación que le permita a la persona ser directa, honesta y expresiva.

Asimismo, de acuerdo al análisis de la tercera hipótesis específica, se corrobora que existe correlación directa y muy baja entre la cultura de la organización y asertividad ($Rho = .183$ y la $p < .030$) lo cual indica que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , cuando hay aceptación de las creencias de los trabajadores, costumbres de la institución y se llega a cumplir las normas institucionales gradualmente logra mejorar la asertiva, el resultado muestra similitud con el estudio realizado por Sely (2019) el desempeño laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional en la dimensión cultura de la organización ($p \leq 0,004$). Entonces, las instituciones tienen una cultura que dependen de su fortaleza, suele influir en las actitudes y comportamientos de sus integrantes (Robbins, 2017). Por otro lado, expresar pensamientos, emociones y creencias de forma directa, honesta y adecuada sin quebrantar los derechos de ninguna otra persona (Llacuna, Pujol, 2004).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.

- Se determina que existe relación positiva baja ($Rho = .221$; $p < .009$) entre la satisfacción con el clima laboral y asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca-2021. Por lo tanto, se demuestra mayor satisfacción con el clima laboral mayor será la asertividad.
- Se determina que existe relación positiva baja (Rho de Spearman = $.248$ y $p < .003$). entre potencial humano y asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca- 2021. Por lo tanto, a mayor satisfacción en la dimensión potencial humano mayor será la asertividad.
- Se demuestra que existe relación positiva débil ($Rho = .223$, $p < .008$) entre el diseño organizacional y asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca-2021. Es decir, a mayor satisfacción con la dimensión diseño organizacional mayor será la conducta asertiva.
- Se demuestra la relación ($Rho = .183$, la $p < .030$) esto indican que existe relación directa muy baja entre la cultura de la organización y asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca-2021. Por ende, a mayor satisfacción con la dimensión cultura de la organización mayor será la asertividad.

Recomendaciones.

- Se sugiere, a los jefes de los diferentes servicios a realizar capacitaciones para el personal creando un ambiente agradable de tal manera estar comprometidos al trabajo en equipo en su servicio y con sus compañeros de los demás departamentos de forma organizada, recibiendo un buen trato de parte de los jefes y entre miembros en el establecimiento de salud.
- A las autoridades de la Región, redes, hospitales de salud, fortalecer las relaciones interpersonales adecuadas para así realizar sus tareas y cumplir con sus funciones laborales, logrando una remuneración acorde a su trabajo, desempeñando y participando en la toma de decisiones en beneficio de la institución.
- Al personal asistencial, adaptarse a los cambios que realiza la organización, tomar la iniciativa y dar solución a los problemas, contar con la disponibilidad y comprensión de los jefes y compañeros, los reconocimientos y premios deben ser distribuidos de forma equitativa para todos los integrantes, contar con ambientes limpios y apropiados, los directivos contribuyen creando condiciones adecuadas para mejorar las labores en la institución, igualmente sentir satisfacción con el trabajo.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Araya Salgado, M. & Medina Giacomoz, A. (2019). *Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile, Chile. Revista Médica de Risaralda*, 25 (2) 157-166. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v25n2/0122-0667-rmri-25-02-157.pdf>
- Bandura, A. (2001). Social Cognitive Theory of Mass Communication. *Media Psychology*, 3(3), 265-299. https://doi.org/10.1207/S1532785XMEP0303_03
- Brunet, L. (1987). *El clima laboral en trabajo de organizaciones*. Recuperado de [http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20\(1\)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204.pdf](http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20(1)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204.pdf)
- Caballo, V. (1983). Asertividad: Definiciones y dimensiones. *Estudios de Psicología*, (13), 52-62. doi: <https://doi.org/10.1080/02109395.1983.10821343>
- Chiavenato, I. (2009), *Comportamiento organizacional*. 2a ed. México: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Chiavenato, I. (2011), *Administración de recursos humanos*. 9a ed. México: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Caicedo Fandiño, H. (2019). Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos: meta-análisis. *Signos. Investigación en Sistemas de Gestión*, 11(2), 41-62. Doi: <https://doi.org/10.15332/24631140.5081>
- Carranza Cubas, C. (2017). *Clima Laboral y su influencia en la satisfacción del personal de salud que labora en el servicio de hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz*. (Tesis de Maestría, universidad César Vallejo). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16686/Carranza_CC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Castanyer, O. (1996.). *La asertividad: Expresión de una sana autoestima*. 32a Ed. 184. Recuperado de. <https://psicocarilha.com/wp-content/uploads/2020/06/asertividad-autoestima-1.pdf>
- Domínguez, L., Ramírez, A., & García, A. (2013). *El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional*. *Revista Nacional de Administración* 4(1), 59-70.
- Escriba Calderón, J. A. (2015). *Relación entre asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital IIE-Bellavista en el año 2015*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30211/Escriba_CJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, M. (1994). *Asertividad: conceptualización, medición y su relación con otras variables*. [Tesis de Doctorado en Psicología]. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Flores C. Y., Quino C. G. K., (2018). *El clima organizacional del personal médico y de enfermería del hospital de clínicas y su efecto en la satisfacción del paciente*. (Tesis de pre grado, Universidad Mayor De San Andrés). Recuperado de: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/22722>
- García P., Magaz, Á., & Grupo Albor-Cohs. (2011). *ADCAs: Autoinformes de actitudes y valores en las interacciones sociales: manual de referencia: (actualización 2011)*. COHS. Recuperado de. <https://gac.com.es/editorial/INFO/Manuales/adcaMANU.pdf>
- Gomes, I., & Passos, A. (2010). *Clima organizacional: una revisión histórica del constructo*. *Revista de Psicología, Belo Horizonte*, 16(1), 158-179. <https://doi.org/10.5752/P.1678-9563.2010v16n1p158>
- Gonzalo Trillo, M. V., (2018), *Clima laboral en trabajadores de un Centro de Salud en San Luis*. (tesis de pre grado Universidad Inca Garcilaso De La Vega,) Recuperado de: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3283/TRAB.SU.F.PROF_Gonzalo%20Trillo%20Mar%c3%ada%20Virginia.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Hernández-Sampieri R., Mendoza C., (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Herzberg, F. (1974). *Motivation-hygiene profiles: Pinpointing what ails the organization*. *Organizational Dynamics*, 3(2), 18-29.
[https://doi.org/10.1016/0090-2616\(74\)90007-2](https://doi.org/10.1016/0090-2616(74)90007-2)
- Islam, S., & Ali, N. (2013). *Motivation-Hygiene Theory: Applicability on Teachers*. *Journal of Managerial Sciences*, 7(1), 87-104.
http://www.qurtuba.edu.pk/jms/default_files/JMS/7_1/JMS_January_June2013_87-104.pdf
- Llacuna, J. Pujo, L. (2004) *NTP 667. La conducta asertiva como habilidad social*. Recuperado de:
https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_667.pdf/0c56eb86-4771-4545-adab-59bd972cce41
- Mamani Puma, R. L. (2016), *Análisis de la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno*. (tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano), Recuperado de. <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6703/EPG987-00987-01.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez Cortes, E., Molina Rodríguez, J. F., & Parada Toro, I. M., (20 de mayo de 2019), *Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México*, *Horizonte sanitario*, 18(3), septiembre - diciembre 2019. Doi: 10.19136/hs. a18n3.3197
- Ministerio de Salud-MINSA. (2009). *Documento Técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional*. Recuperado de. http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf
- Navarro Rojas M., (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Lluyllucucha Moyobamba, 2020* (Tesis de pre grado, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60994g>

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral*. Recuperado de: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34147856/prueba_escala-clima-laboral-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1630301628&Signature=D9WogE~mP~tLp-7fugXYIAM0AkR7ajbgJgh0Jj0wk4WaHAKdzja7Aq3QG9hXw4RZPQROzjsQpaYqx2Z~wf70D41CSkTfO5eqWz5PfY2KP1IU4I6ofpdYeOoBxOanRnF590YlavH7G5taez3JQOXnWYZghs~XSLxd6ERU2CB1StG3vJTYsFNLHraaQ-l3Xnrz0xWaQqKpAjVkljYL-aqxKaFMucpZcWvP8GyAOiYpuS8JPJnUbBD6OQj7m-bclhn6SXoM7hD3LJWKCXdRi3EzZJyEiWxjd0hSQUENbe19utAA3hf0V8VKEm9R8lDyatwgMOVMOaojle0Rcb7tLBFPbw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101 Corporación Universitaria Lasallista DOI: 10.22507/rli.v15n1a9.

Pérez Chipantiza, P. X. (2016). *El clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal del distrito de salud 18d04 Pelileo-Patate*. (Tesis de pre grado, Universidad Tecnológica Indoamérica). Recuperado de <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/378/1/P%c3%a9rez%20Chipantiza%20Pablo%20Xavier.pdf>

Poole, M. S. (2006). *Unidad de conocimientos: Clima laboral*. Recuperado de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8300/clima_laboral_cast.pdf

Robbins S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (13.a ed.). Mexico, Naucalpán de Juárez, Mexico: Pearson Prentice Hall.

Robbins S., Coulter M., (2010). *Administración*. (10ma ed. Mexico: Pearson Prentice Hall, Inc., Copyright.

Robbins S., & Judge T., (2017). *Comportamiento organizacional*. 17ma ed. Mexico: Prentice Hall, Inc., Copyright.

Roca, E. (2014). *Como mejorar tus habilidades sociales*. Recuperado de

<https://www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/Habilidades%20sociales-Dale%20una%20mirada.pdf>,

Sánchez Torres, C. V. (2017). *Asertividad y compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima*, 2017. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14451/S%c3%a1nchez_TCV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sely Rojas, L. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de Salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, pasco*. *Revista Peruana de Ciencias de la Salud*, 1(4) 179-184. Doi: 10.37711 / RPCS.2019.1.4.28.

Sillero A., Zabalegui A. (2020). *Analysis of the work environment and intention of perioperative nurses to quit work*, *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 27 • 2019 *Enfermagem* <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3239.3256>.

Solís Chuquiyauri, Z. (2017). *Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5995/Solis_chz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. (4ª ed.). Editorial San Marcos

Velazco Cahuana, K. M. & Zeballos Vargas, J. R. (2016). *Entorno Laboral y asertividad de la enfermera en los servicios de medicina y cirugía hospital Regional Honorio Delgado*. (tesis de pre grado, Universidad Nacional de San Agustín). Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/1814/ENvecakm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXOS 1

Matriz de consistencia

Título: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN CON EL CLIMA LABORAL Y LA ASERTIVIDAD DEL PERSONAL ASISTENCIAL.
HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA, 2021.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN			MÉTODOLOGIA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál será la relación que existe entre el nivel de satisfacción con el clima laboral y la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo se relaciona el potencial humano con la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción con el clima laboral y la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación del potencial humano con la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre el clima laboral y la asertividad en el personal asistencial del hospital Calos Monge Medrano, Juliaca, 2021</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre el potencial humano y la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021.</p>	<p>1.- Variable 1</p> <p>SATISFACCIÓN CON EL CLIMA LABORAL</p>	<p>Potencial humano (3,4,6,9,10,13,14,15,16,18, 21)</p> <p>Diseño organizacional (2,5,8,11,12,23,24,25,28)</p> <p>Cultura de la organización (1,7,17,19,20,22,26)</p>	<p>Satisfecho Puntaje: 84– 112</p> <p>Medio satisfecho Puntaje: 56 – 83</p> <p>Insatisfecho Puntaje: 28 - 55</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Inductivo</p> <p>Tipo: Básico, descriptivo, Transversal</p> <p>Nivel de estudio: Relacional</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <p>Donde: M = Muestra O₁ = Observación de la V.1 O₂ = Observación de la V.2 r = Correlación entre dichas variables</p> </div> <p>Población: 220 trabajadores</p> <p>Muestra: 140 Personal</p>

<p>¿De qué manera se relaciona el diseño organizacional con la asertividad del personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021?</p> <p>¿De qué forma se relaciona la cultura de la organización con la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021?</p>	<p>Conocer la relación del diseño organizacional con la asertividad del personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021?</p> <p>Asociar la relación de la cultura de la organización con la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021?</p>	<p>Existe relación significativa entre el diseño organizacional y la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la cultura de la organización y la asertividad en el personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021.</p>	<p>1.- Variable 2</p> <p>Asertividad</p>	<p>Auto-asertividad (1 a 20)</p> <p>Hetero-asertividad (21 a 35)</p>	<p>Alto Puntaje: 105 – 140</p> <p>Medio Puntaje: 70 – 104</p> <p>Bajo Puntaje: 35 – 69</p>	<p>asistencial</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de información: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>1 metodología para el estudio del Clima Organizacional</p> <p>2 autoinforme de conducta asertiva adca-1</p> <p>Técnica de análisis de datos: Se aplicará el programa estadístico SPSS-25,</p> <p>la prueba estadística de Rho de Spearman para evaluar correlaciones entre las variables</p>
---	--	--	--	--	--	--

ANEXOS 2

Instrumento de recolección de datos

Documento Técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional

1. Edad:
2. Sexo: [1] Femenino, [2] Masculino
3. Área laboral: [1] Administración [2] Asistencial
4. Profesión:
5. Condición: [1] Nombrado [2] Contratado
6. Tiempo trabajando en la Institución.....
7. Tiempo trabajando en el Puesto Actual:

INSTRUCCIÓN

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

Nunca	A veces	Frecuente	Siempre
1	2	3	4

ITEMS	1	2	3	4
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.				
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
La innovación es característica de nuestra organización.				
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo				
Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.				
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.				
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				

Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
En mi organización participo en la toma de decisiones.				
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
La limpieza de los ambientes es adecuada.				
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
Estoy comprometido con mi organización de salud.				
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
En términos generales me siento satisfacción con mi ambiente de trabajo.				
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
Mi salario y beneficios son razonables.				
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.				
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				

ESCALA DE EVALUACIÓN DE ASERTIVIDAD (ADCA-1)

INSTRUCCIÓN

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

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

CN = Nunca o casi nunca

AV = A veces, en alguna ocasión

AM = A menudo, con cierta frecuencia

CS = Siempre o casi siempre

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

Nunca o casi nunca	A veces, en alguna ocasión	A menudo, con cierta frecuencia	Siempre o casi siempre
1	2	3	4

1. Cuando alguien dice algo con lo que yo no estoy de acuerdo me pone nervioso/a tener que exponer mi propia opinión.				
2. Cuando estoy enfadado(a), me molesta que los demás se den cuenta.				
3. Cuando hago algo que creo que no gusta a los otros, siento miedo o vergüenza de lo que puedan pensar de mí.				
4. Me disgusta que los demás me vean, cuando estoy nervioso (a).				
5. Cuando me equivoco, me gusta reconocerlo ante los demás.				
6. si se me olvida algo, me enfado conmigo mismo (a).				
7. Me enfado, si no consigo hacer las cosas perfectamente.				
8. Me siento mal cuando tengo que cambiar de opinión.				
9. Me pongo nervioso/a o tenso/a cuando quiero elogiar a alguien.				

10. Cuando me preguntan algo que ignoro, procuro justificarme por no saberlo.				
11. Cuando estoy triste, me disgusta que los demás se den cuenta.				
12. Me siento mal conmigo mismo/a si no entiendo algo que me están explicando.				
13. Me cuesta trabajo aceptar las críticas que me hacen, aunque comprenda que son justas.				
14. Cuando me critican sin razón, me enfada o me pongo nervioso/a tener que defenderme.				
15. Cuando creo haber cometido un error, busco excusas que me justifiquen.				
16. Cuando descubro que no se algo, me siento mal conmigo mismo/a.				
17. Me cuesta hacer preguntas.				
18. Me cuesta pedir favores.				
19. Me cuesta decir que NO, cuando me piden que no haga algo que yo no deseo hacer.				
20. Cuando me hacen algún elogio, me pongo nervioso y no sé qué hacer o decir.				
21. Me molesta que no me entiendan cuando explico algo.				
22. Me irrita mucho que me lleven la contraria.				
23. Me molesta que los demás no comprendan mis razones o mis sentimientos				
24. Me enfado cuando veo que la gente cambia de opinión con el paso del tiempo.				
25. Me molesta que me pidan ciertas cosas, aunque lo hagan con educación.				

26. Me molesta que me hagan preguntas.				
27. Me desagrada comprobar que la gente no se esfuerce demasiado en hacer su trabajo lo mejor posible.				
28. Me altero cuando compruebo que una persona que aprecio toma una decisión equivocada.				
29. Me siento mal cuando compruebo que una persona que aprecio toma una decisión equivocada.				
30. Me altero cuando veo a alguien comportándose de manera indebida.				
31. Me disgusta que me critiquen.				
32. Siento malestar hacia la persona que me niega algo razonable, que le pido de buenas maneras.				
33. Me altera ver a personas que no controlan sus sentimientos: dan gritos, se muestran excesivamente contentas.				
34. Me desagrada que no se a las cosas, la importancia que tienen.				
35. Me molesta que alguien no acepte una crítica justa.				

ANEXOS 3
Base de datos SPSS

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																		
5: F1 51 Visible: 17 de 17 variat																		
	MUESTRA	SEXO	EDAD	V1TOTAL	D1	D2	D3	V2GLOBAL	F1	F2	clima	Potencial	Diseño	Cultura	Asertividad	Auto	Hetero	var
1	1	1	2	74	28	25	21	76	43	35	2	2	3	2	2	2	2	2,00
2	2	1	2	91	34	31	26	98	59	39	3	3	3	3	2	2	2	2,00
3	3	2	2	71	24	26	21	81	47	34	2	2	3	2	2	2	2	2,00
4	4	1	2	73	27	25	21	87	52	35	2	2	3	2	2	2	2	2,00
5	5	1	1	77	30	24	23	78	51	27	2	2	3	2	2	2	2	1,00
6	6	1	2	72	26	22	24	85	50	35	2	2	3	3	2	2	2	2,00
7	7	1	2	62	26	19	21	75	44	31	2	2	3	2	2	2	2	2,00
8	8	2	2	56	19	17	20	71	39	32	2	1	3	2	2	1	1	2,00
9	9	1	2	63	22	23	18	77	42	35	2	2	3	2	2	2	2	2,00
10	10	2	1	80	28	27	25	94	51	43	2	2	3	3	2	2	2	2,00
11	11	2	3	88	34	29	25	62	32	30	3	3	3	3	1	1	1	2,00
12	12	1	2	48	15	15	18	62	37	25	1	1	2	2	1	1	1	1,00
13	13	2	2	62	19	21	22	70	42	28	2	1	3	2	2	2	2	1,00
14	14	2	1	87	34	27	26	61	37	24	3	3	2	3	1	1	1	1,00
15	15	1	1	95	40	31	24	96	64	32	3	3	3	3	2	3	3	2,00
16	16	1	2	68	22	23	23	69	38	31	2	2	3	2	1	1	1	2,00
17	17	2	2	58	28	16	14	90	50	40	2	2	1	1	2	2	2	2,00
18	18	1	1	82	30	26	26	55	33	22	2	2	2	3	1	1	1	1,00
19	19	1	3	59	26	19	14	93	60	33	2	2	3	1	2	3	3	2,00
20	20	1	3	84	31	27	26	92	58	34	3	2	3	3	2	2	2	2,00
21	21	1	2	65	26	19	20	65	34	31	2	2	3	2	1	1	1	2,00
22	22	1	2	70	22	27	21	78	48	30	2	2	3	2	2	2	2	2,00
23	23	1	3	76	27	26	23	83	47	36	2	2	3	2	2	2	2	2,00



45 : F1

47

Visible: 17 de 1

	MUESTRA	SEXO	EDAD	V1TOTAL	D1	D2	D3	V2GLOBAL	F1	F2	clima	Potencial	Diseño	Cultura	Asertividad	Auto	Hetero	
23	23	1	3	76	27	26	23	83	47	36	2	2	3	2	2	2	2,00	
24	24	1	2	86	30	28	28	63	32	31	3	2	3	3	1	1	2,00	
25	25	1	2	62	23	21	18	52	27	25	2	2	2	2	1	1	1,00	
26	26	1	2	100	36	34	30	118	70	48	3	3	3	3	3	3	3,00	
27	27	1	2	78	23	27	28	94	52	42	2	2	3	3	2	2	2,00	
28	28	2	2	81	29	25	27	49	25	24	2	2	2	3	1	1	1,00	
29	29	2	2	58	19	18	21	67	33	34	2	1	3	2	1	1	2,00	
30	30	2	2	73	22	28	23	77	46	31	2	2	3	2	2	2	2,00	
31	31	2	2	91	34	29	28	107	62	45	3	3	3	3	3	3	3,00	
32	32	1	2	96	34	32	30	74	46	28	3	3	3	3	2	2	1,00	
33	33	1	2	91	33	30	28	79	41	38	3	3	3	3	2	2	2,00	
34	34	2	3	82	27	28	27	73	45	28	2	2	3	3	2	2	1,00	
35	35	1	2	89	32	33	24	69	38	31	3	2	3	3	1	1	2,00	
36	36	1	2	68	24	22	22	75	45	30	2	2	3	2	2	2	2,00	
37	37	2	2	67	22	22	23	71	42	29	2	2	3	2	2	2	1,00	
38	38	1	2	40	13	15	12	55	30	25	1	1	2	1	1	1	1,00	
39	39	2	2	68	23	25	20	50	28	22	2	2	2	2	1	1	1,00	
40	40	1	2	86	31	28	27	99	56	43	3	2	3	3	2	2	2,00	
41	41	1	2	57	18	20	19	80	46	34	2	1	3	2	2	2	2,00	
42	42	2	1	71	25	23	23	80	39	41	2	2	2	2	2	1	2,00	
43	43	2	2	79	30	26	23	89	51	38	2	2	3	2	2	2	2,00	
44	44	1	2	89	32	30	27	85	43	42	3	2	3	3	2	2	2,00	
45	45	1	2	64	18	23	23	78	47	31	2	1	3	2	2	2	2,00	

	MUESTRA	SEXO	EDAD	V1TOTAL	D1	D2	D3	V2GLOBAL	F1	F2	clima	Potencial	Diseño	Cultura	Asertividad	Auto	Hetero	var
46	46	1	2	89	32	33	24	68	38	30	3	2	3	3	1	1	2,00	
47	47	1	3	84	31	26	27	100	53	47	3	2	3	3	2	2	3,00	
48	48	1	2	69	29	21	19	71	48	23	2	2	2	2	2	2	1,00	
49	49	1	3	68	25	24	19	85	48	37	2	2	3	2	2	2	2,00	
50	50	2	2	55	19	16	20	50	29	21	1	1	2	2	1	1	1,00	
51	51	1	2	44	13	15	16	50	26	24	1	1	2	2	1	1	1,00	
52	52	1	2	66	26	22	18	70	38	32	2	2	3	2	2	1	2,00	
53	53	1	2	68	24	21	23	91	52	39	2	2	2	2	2	2	2,00	
54	54	1	1	86	34	30	22	66	39	27	3	3	3	2	1	1	1,00	
55	55	1	2	74	30	24	20	60	36	24	2	2	2	2	1	1	1,00	
56	56	1	2	66	24	23	19	103	57	46	2	2	2	2	2	2	3,00	
57	57	1	2	68	24	23	21	65	35	30	2	2	3	2	1	1	2,00	
58	58	1	2	94	37	30	27	69	37	32	3	3	3	3	1	1	2,00	
59	59	1	2	93	37	29	27	103	63	40	3	3	3	3	2	3	2,00	
60	60	1	2	98	38	32	28	73	31	42	3	3	3	3	2	1	2,00	
61	61	1	2	62	19	20	23	67	34	33	2	1	3	2	1	1	2,00	
62	62	1	2	72	28	22	22	61	36	25	2	2	2	2	1	1	1,00	
63	63	1	2	77	28	26	23	60	37	23	2	2	2	2	1	1	1,00	
64	64	1	2	75	28	22	25	70	39	31	2	2	3	3	2	1	2,00	
65	65	1	2	75	27	26	22	75	45	30	2	2	3	2	2	2	2,00	
66	66	1	1	94	35	31	28	114	66	48	3	3	2	3	3	3	3,00	
67	67	1	2	60	20	19	21	72	37	35	2	1	3	2	2	1	2,00	
68	68	2	3	82	29	29	24	89	52	37	2	2	3	3	2	2	2,00	

91 : F1																		61		Visible: 17 de 17 va	
	MUESTRA	SEXO	EDAD	V1TOTAL	D1	D2	D3	V2GLOBAL	F1	F2	clima	Potencial	Diseño	Cultura	Asertividad	Auto	Hetero	var			
69	69	1	2	74	23	26	25	61	32	29	2	2	3	3	1	1	1,00				
70	70	1	2	69	26	19	24	88	48	40	2	2	2	3	2	2	2,00				
71	71	1	2	64	25	20	19	73	44	29	2	2	3	2	2	2	1,00				
72	72	1	2	64	21	22	21	74	40	34	2	1	3	2	2	2	2,00				
73	73	1	2	59	20	21	18	54	28	26	2	1	2	2	1	1	1,00				
74	74	1	2	77	27	25	25	77	38	39	2	2	2	3	2	1	2,00				
75	75	1	2	66	24	22	20	84	48	36	2	2	3	2	2	2	2,00				
76	76	1	2	82	30	26	26	89	51	38	2	2	3	3	2	2	2,00				
77	77	1	2	75	27	25	23	54	27	27	2	2	3	2	1	1	1,00				
78	78	1	2	81	26	30	25	69	41	28	2	2	3	3	1	2	1,00				
79	79	2	2	56	22	18	16	71	40	31	2	2	3	2	2	2	2,00				
80	80	1	2	74	27	25	22	78	45	33	2	2	3	2	2	2	2,00				
81	81	1	3	72	26	23	23	73	41	32	2	2	3	2	2	2	2,00				
82	82	1	2	56	22	17	17	53	29	24	2	2	2	2	1	1	1,00				
83	83	1	3	88	31	29	28	68	37	31	3	2	3	3	1	1	2,00				
84	84	1	3	59	19	21	19	65	34	31	2	1	3	2	1	1	2,00				
85	85	1	3	70	22	27	21	69	37	32	2	2	3	2	1	1	2,00				
86	86	1	3	88	30	31	27	84	43	41	3	2	3	3	2	2	2,00				
87	87	2	1	78	32	23	23	56	38	18	2	2	2	2	1	1	1,00				
88	88	1	2	91	33	32	26	81	43	38	3	3	3	3	2	2	2,00				
89	89	1	1	74	28	24	22	103	59	44	2	2	2	2	2	2	2,00				
90	90	2	2	76	29	24	23	47	28	19	2	2	2	2	1	1	1,00				
91	91	2	2	97	36	31	30	107	61	46	3	3	3	3	3	3	3,00				

	MUESTRA	SEXO	EDAD	V1TOTAL	D1	D2	D3	V2GLOBAL	F1	F2	clima	Potencial	Diseño	Cultura	Asertividad	Auto	Hetero	var
92	92	1	2	65	22	23	20	82	44	38	2	2	2	2	2	2	2	2,00
93	93	1	2	70	26	21	23	80	51	29	2	2	3	2	2	2	2	1,00
94	94	1	1	74	27	24	23	41	25	16	2	2	1	2	1	1	1	1,00
95	95	1	2	79	29	24	26	64	38	26	2	2	2	3	1	1	1	1,00
96	96	1	2	57	20	22	15	66	38	28	2	1	3	1	1	1	1	1,00
97	97	1	2	82	29	27	26	67	35	32	2	2	3	3	1	1	1	2,00
98	98	1	2	70	24	25	21	48	26	22	2	2	2	2	1	1	1	1,00
99	99	1	2	60	21	19	20	75	39	36	2	1	3	2	2	1	1	2,00
100	100	1	2	71	25	23	23	63	39	24	2	2	2	2	1	1	1	1,00
101	101	1	2	65	24	22	19	79	47	32	2	2	3	2	2	2	2	2,00
102	102	1	2	64	22	20	22	71	39	32	2	2	3	2	2	1	1	2,00
103	103	1	2	65	25	21	19	61	34	27	2	2	3	2	1	1	1	1,00
104	104	2	3	89	32	30	27	48	27	21	3	2	2	3	1	1	1	1,00
105	105	1	2	52	15	19	18	73	41	32	1	1	3	2	2	2	2	2,00
106	106	1	2	85	34	27	24	81	48	33	3	3	3	3	2	2	2	2,00
107	107	2	3	102	38	34	30	98	60	38	3	3	3	3	2	3	3	2,00
108	108	2	2	100	39	32	29	101	63	38	3	3	3	3	2	3	3	2,00
109	109	1	2	75	27	27	21	84	45	39	2	2	3	2	2	2	2	2,00
110	110	1	2	97	38	31	28	66	40	26	3	3	2	3	1	2	2	1,00
111	111	1	2	72	27	24	21	79	44	35	2	2	3	2	2	2	2	2,00
112	112	1	3	59	21	19	19	76	39	37	2	1	3	2	2	1	1	2,00
113	113	1	2	63	20	22	21	48	24	24	2	1	2	2	1	1	1	1,00
114	114	1	3	96	35	33	28	74	44	30	3	3	3	3	2	2	2	2,00



157:F1

Visible: 17 de 17

	MUESTRA	SEXO	EDAD	V1TOTAL	D1	D2	D3	V2GLOBAL	F1	F2	clima	Potencial	Diseño	Cultura	Asertividad	Auto	Hetero	va
135	135	1	2	54	17	23	14	60	32	28	1	1	3	1	1	1	1,00	
136	136	1	2	90	34	30	26	68	45	23	3	3	2	3	1	2	1,00	
137	137	1	2	70	25	24	21	70	40	30	2	2	3	2	2	2	2,00	
138	138	1	2	71	24	24	23	56	32	24	2	2	2	2	1	1	1,00	
139	139	1	2	75	27	25	23	56	30	26	2	2	2	2	1	1	1,00	
140	140	1	2	77	27	26	24	46	26	20	2	2	2	3	1	1	1,00	
141																		
142																		

ANEXOS 4

Documentos administrativos

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 25 de Mayo del 2021.

Mg. GIORGIO ALEXANDER AQUIJE CÁRDENAS
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente e informarle que los estudiantes:

- FELICITAS HUAYAPA CCASA
- HERMELINDA JALLURANA AÑAMURO

De la Facultad de Ciencias de la Salud del Programa de Psicología (curso: Taller de titulación), han cumplido con elaborar el proyecto de tesis titulado: **RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN CON EL CLIMA LABORAL Y LA ASERTIVIDAD DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA, 2021.**

Por lo tanto, quedan expeditos para continuar con el desarrollo de la Investigación. Remito adjunto a la presente los anillados de la investigación, con mi firma en señal de conformidad.

Sin otro particular, es propicia la ocasión para renovar mi consideración más distinguida.

Atentamente



Dr. Bladimir Becerra Canales
Código ORCID N°0000-0002-2234-2189



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

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

Chincha Alta, 28 de Mayo del 2021

OFICIO N°152-2021-UAI-ECS

HOSPITAL CARLOS MONTE MEDRANO
RICHARD SANGA YAMPASI
DIRECTOR DEL HOSPITAL
SALIDA HUANCANE' KM. 2

PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, está comprometido lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la investigación, proyección y adopción universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestros académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que les permitirán obtener el Título Profesional en el área, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería y Psicología. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recibir información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de los estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



Mg. Sergio A. Acosta Córdova
DECANO (a)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Av. Abelardo Ayo Mañitua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica

☎ 056 289176

🌐 www.autonomiadeica.edu.pe



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, HUAYAPA CCAÑA FELICITAS, identificada con DNI: 47597872 y JALLURANA AÑAMURO HERMELINDA, identificada con DNI: 02428196 del Programa Académico de Psicología, quienes vienen desarrollando la Tesis Profesional: **"RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN CON EL CLIMA LABORAL Y LA ASERTIVIDAD DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA, 2021."**

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 28 de Mayo del 2021



Mg. Giorgio A. Abujar Corderas
DECANO (r)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Av. Abelardo Alva Maurtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica
☎ 056 269176
🌐 www.autonomiadeica.edu.pe

SOLICITO: Permiso para realizar
Proyecto de Investigación

007961

SEÑOR DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SALUD SAN ROMÁN JULIACA.

Dr. Ismael Mamani Huarsaya.



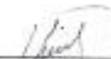
Yo, Hermelinda Jallurana Añamuro, identificada con DNI N° 02428196, con domicilio en el Jr. Gonzales Prada N° 235 de esta ciudad de Juliaca; ante usted con el debido respeto me presento y expongo.

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Psicología en la Universidad Autónoma de Ica, solicito a Ud., permiso para realizar proyecto de investigación en la Institución sobre "Relación de la satisfacción con el Clima Laboral y la Asertividad del personal asistencial del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2021" para optar el grado de Psicólogo. Adjunto Oficio de aprobación, carta de presentación y copia del proyecto de investigación.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted señor Director sea accedido mi solicitud por ser legal y de justicia que espero alcanzar.

Juliaca, 02 de Junio del 2021


HERMELINDA JALLURANA AÑAMURO,
DNI N° 02428196



A



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TESIS

Chincha, 30 de Agosto del 2021

Mg. GIORGIO ALEXANDER AQUIJE CÁRDENAS
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlo e informar que el bachiller: FELICITAS HUAYAPA CCASA y HERMELINDA JALLURANA AÑAMURO. De la Facultad Ciencias de la Salud del Programa Académico de Psicología, han cumplido con presentar la tesis titulada: RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN CON EL CLIMA LABORAL Y LA ASERTIVIDAD DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO. JULIACA, 2021. La misma, que luego de la revisión fue **APROBADA**.

Por lo tanto, quedan expeditos para la revisión por parte de los Jurados para su sustentación.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,

Dr. Bladimir Becerra Canales
Código ORCID N°0000-0002-2234-2189

ANEXOS 5

Informe de Turnitin al 28% de similitud

RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN CON EL CLIMA LABORAL Y LA ASERTIVIDAD DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO. JULIACA, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

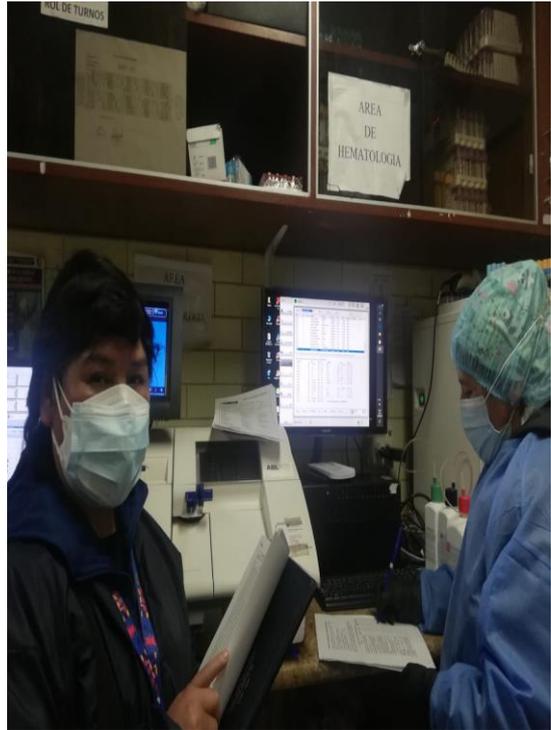
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uax.es Fuente de Internet	2%
4	1library.co Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.scielo.org.co Fuente de Internet	1%

9	vsip.info Fuente de Internet	1%
10	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	revistas.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
12	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
13	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
14	administracionrecursoshumanos.blogspot.com Fuente de Internet	1%
15	predictiva21.com Fuente de Internet	1%

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Activo

ANEXOS 6

Tomas fotográficas de la recolección de datos



ANEXOS 7

Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es realizada por los bachilleres en Psicología. Felicitas Huayapa Ccasa. Hermelinda Jallurana Añamuro. El estudio tiene como objetivo Identificar la relación de la satisfacción con el Clima Laboral y Asertividad del personal asistencial. Hospital Carlos Monge Medrano. Juliaca.

La información obtenida en el presente estudio será empleada solo con los fines académicos y en pro de la Salud Mental del personal asistencial, la participación es voluntaria y usted puede reiterarse cuando lo desee sin que esto le perjudique. En cuanto a los datos que usted, serán totalmente confidenciales, guardando el completo anonimato.

Si accede a participar en esta investigación, se le pedirá completar 02 cuestionarios, tenga en cuenta que usted puede realizar preguntas en cualquier momento.

Agradecemos anticipadamente su participación.

Yo.....
con.....años de edad, vengo laborando () años en el servicio de, certificado haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria en esta investigación.

Firma