



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

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

TESIS

**COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA MICRO RED ALIANZA DE LA RED  
DE SERVICIOS DE SALUD AZÁNGARO – PUNO, 2022**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR  
PSICOLÓGICO

PRESENTADO POR  
VÍCTOR RAÚL CCAPACCA HUAMÁN  
CÓDIGO ORCID: 0000-0001-9102-0418  
IGNACIO MAMANI ÁLVARO  
CÓDIGO ORCID: 0000-0001-5301-0809

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

ASESOR  
DR. JOSÉ CARLOS APARCANA HERNÁNDEZ  
CÓDIGO ORCID: 0000-0001-7398-6817

CHINCHA, 2023

## Constancia de aprobación de investigación

Dr.

Chincha, 2 de febrero 2023

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

### **Presente.** –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlo e informar que los estudiantes Víctor Raúl Ccapacca Huamán y Ignacio Mamani Álvaro de la Facultad de Psicología, del programa Académico de Psicología, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

Titulada:

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRO RED ALIANZA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD AZÁNGARO – PUNO, 2022

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el desarrollo de la Investigación. Estoy remitiendo, juntamente con la presente los anillados de la investigación, con mi firma en señal de conformidad.

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

---

Dr. José Carlos Aparcana Hernández

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-7398-6817



## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

**Dra. Juana Marcos Romero**

**Decana (e) de la Facultad de Ciencias de la Salud**

**Universidad Autónoma de Ica.**

**Presente.** -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que CCAPACCA HUAMÁN Víctor Raúl y MAMANI ÁLVARO Ignacio estudiantes de la Facultad de ciencias de la Salud, del programa Académico de Psicología, ha cumplido con elaborar su:

PLAN DE TESIS

TESIS

**TITULADO: “COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRO RED ALIANZA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD AZÁNGARO – PUNO, 2022”**

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el proceso revisión de la Investigación. Estoy remitiendo, conjuntamente con la presente los anillados de la investigación, con mi firma en señal de conformidad.

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

Cordialmente,

Dr APARCANA HERNANDEZ José Carlos  
CODIGO ORCID: 0000-0001-7398-6817

## Declaratoria de autenticidad de la investigación

Yo, Víctor Raúl Ccapacca Huamán y Ignacio Mamani Álvaro, identificados con DNI N° 02297727, 29578873 en mi condición de estudiante del programa de estudios de Psicología, de la Facultad de Ciencias de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "comunicación asertiva y clima laboral de los trabajadores de la micro red alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022", declaro bajo juramento que:

La investigación realizada es de mi autoría

- a. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto-plagio en su elaboración.
- b. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- c. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el (la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- d. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, auto-plagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

  
  
\_\_\_\_\_  
Víctor Raúl Ccapacca Huamán

Chincha Alta, 2 de febrero de 2023

  
  
\_\_\_\_\_  
Ignacio Mamani Álvaro

### **Dedicatoria**

A Dios, por darme la vida, a mis Padres Máximo, Simona y a toda mi familia por el gran apoyo por haber llegado hasta este momento tan importante de mi vida. A mi esposa María y a mis hijos Luis, Roy y Camila por ser mi apoyo incondicional en todo momento en los años de mi estudio y lograr este objetivo.

Victor Raúl

En primer lugar, a dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, y darnos lo necesario para seguir adelante día a día para lograr nuestros objetivos, además de su infinito bondad y salud. a mi esposa, Silvia Barra, a mis padres Gerardo, Graciela y a mi familia por haberme apoyado en todo momento, moralmente, la motivación constante que nos han permitido ser unas personas de bien, para salir adelante y gracias a esas personas importantes en mi vida, que siempre está para brindar toda su ayuda.

Ignacio

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios, por ser la guía durante el intervalo de nuestras vidas, por ser la fortaleza en las circunstancias más difíciles, como en la vida académica y en lo personal, para conseguir los objetivos.

Al Dr. José Carlos Aparcana por haber transmitido sus enseñanzas y la Universidad Autónoma de Ica por permitirnos ser parte de pertenecer a la institución.

Los Autores.

## Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo: Determinar la relación entre la comunicación asertiva y clima laboral de los trabajadores de la micro red Alianza de la Red de Servicios de Salud Azángaro-Puno, 2022. Siendo un estudio de tipo básico, nivel correlacional de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 60 trabajadores, se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, siendo la muestra de 60 trabajadores de la micro red de Azángaro. Para la recolección de datos se recurrió el cuestionario del MINSA sobre clima organizacional y la escala de auto-informe de conducta asertiva ADCA-1. Los resultados indican el 70.0% de trabajadores que consideran que es deficiente la comunicación asertiva y el 30.0% de los trabajadores mencionan que es regular las interacciones de comunicación asertiva. Sin embargo, en el clima laboral el 63.33% es de nivel medio, el 18.33% es de nivel bajo y el 18.33% indican que el clima laboral es de nivel alto. Asimismo, la comunicación asertiva demuestra correlación directa y débil con clima laboral (Sig.= .039; Rho= .267). Conclusión, cuando se mantiene una postura de buena de comunicación y evitar los conflictos, el ambiente laboral es buena.

**Palabras claves:** Comunicación asertiva, clima laboral

## **Abstract**

The objective of this work is to: Determine the relationship between Assertive communication and work environment of the workers of the micro network Alianza de la Red de Services de Salud Azángaro-Puno, 2022. Being a basic type study, correlational level of design does not experimental. The population consisted of 60 workers, non-probabilistic convenience sampling was used, with the sample being 60 workers from the Azángaro micro network. For data collection, the MINSA questionnaire on organizational climate and the ADCA-1 Assertive behavior self-report scale were used. The results indicate that 70.0% of workers consider that assertive communication is deficient and 30.0% of workers mention that assertive communication interactions are regular. However, in the work environment, 63.33% is medium level, 18.33% is low level and 18.33% indicate that the work environment is high level. Likewise, assertive communication shows a direct and weak correlation with the work environment (Sig.= .039; Rho= .267). Conclusion, when a good communication posture is maintained and conflicts are avoided, the work environment is good.

**Keywords:** Assertive communication, work environment

## Índice general

Portada	i
Constancia de aprobación de investigación	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice general/Índice de tablas y figuras	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>3</b>
2.1. Descripción del Problema	3
2.2. Pregunta de investigación general	4
2.3. Preguntas de investigación específicas	4
2.4. Objetivo General	5
2.5. Objetivos específicos	5
2.6. Justificación e importancia	5
2.7. Alcances y limitaciones	7
<b>III. MARCO TEÓRICO</b>	<b>8</b>
3.1. Antecedentes	8
3.2. Bases teóricas	12
3.3. Marco conceptual	21
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	<b>23</b>
4.1. Tipo y Nivel de investigación	23
4.2. Diseño de Investigación	23
4.3. Hipótesis general y específicas	23
4.4. Identificación de las variables	24
4.5. Matriz de operacionalización de variables	24
4.6. Población - Muestra	26
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información	26
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos	28
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>29</b>

5.1. Presentación de Resultados	29
5.2. Interpretación de Resultados	36
<b>VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>38</b>
6.1. Análisis inferencial	38
<b>VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>43</b>
7.1. Comparación de resultados	43
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>45</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>50</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	51
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	53
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	58
Anexo 4: Base de datos	64
Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud	68
Anexo 6: Consentimiento informado	69
Anexo 7: Evidencias fotográficas	72

## Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Comunicación asertiva en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022	29
Tabla 2	Auto-asertividad en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022	30
Tabla 3	Hetero-asertividad en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022	31
Tabla 4	Clima laboral en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022	32
Tabla 5	Potencial humano en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022	33
Tabla 6	Diseño organizacional en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022	34
Tabla 7	Cultura de la organización en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022	35
Tabla 8	Prueba de normalidad	38
Tabla 9	Correlación entre comunicación asertiva y clima laboral	39
Tabla 10	Correlación entre comunicación asertiva y el potencial humano	40
Tabla 11	Correlación entre comunicación asertiva y el diseño organizacional	41
Tabla 12	Correlación entre comunicación asertiva y el diseño organizacional	42

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Comunicación asertiva en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022	29
Figura 2 Auto-asertividad en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022	30
Figura 3 Hetero-asertividad en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022	31
Figura 4 Clima laboral en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022	32
Figura 5 Potencial humano en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022	33
Figura 6 Diseño organizacional en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022	34
Figura 7 Cultura de la organización en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022	35

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la comunicación asertiva y clima laboral de los trabajadores de la Micro red Alianza de la Red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022.

La comunicación asertiva es un determinante clave para comunicar lo que incluye en los comportamientos expresando los desacuerdos, sentimientos personales positivos o negativos derechos, sentimientos y defenderse a uno mismo sin atacar a otro, de igual forma, la comunicación asertiva es un modelo que llega a ser un factor clave para una eficiente cooperación entre compañeros de trabajo, en donde, la comunicación no es sólo llegar a transmitir un mensaje sino también de recibir una respuesta y sobre todo de obtener algún resultado, un cambio de actitud de comportamiento (Calua et al., 2020).

Por lo tanto, un ambiente relajado y agradable, permite fomentar un buen profesionalismo, cualquiera que sea su cargo dentro de la institución en cualquier dominio de actividad, es por ello, que las relaciones laborales vuelven a atraer una atención significativa. porque se ha llegado a convertir, un contenido de dinámica particular de las relaciones laborales dentro de una institución.

La investigación, está estructurado por los siguientes capítulos: En el capítulo I, está centrada en la introducción del estudio.

En el capítulo II, está centrada en el planteamiento del problema, en donde se describe sobre la situación problemática, prosiguiendo con la formulación del problema, los objetivos, la justificación y finalizando con el alcance y las limitaciones del estudio.

En el capítulo III, se describe sobre el marco teórico, incluidos los antecedentes nacionales e internacionales, procediendo con las bases teóricas y culminando con las definiciones de términos.

En el capítulo IV, esta descrita sobre la metodología de estudio, considerándose sobre la el tipo, nivel y diseño investigativo, procediendo con la operacionalización de las variables investigativas, las hipótesis, de

igual forma se delimita la población y la muestra, procediendo con las técnicas y los instrumentos de medición a emplearse, seguidamente se describe sobre la forma de llegar a recolectar los datos y se finaliza con las técnicas de método de análisis de los datos o encuestas conseguidos.

En el capítulo V, se encuentran los resultados, en donde se presenta de forma descriptiva, y las tablas cruzadas.

En el capítulo VI, se procede llegar analizar sobre los resultados de acuerdo a las hipótesis que fue planteada.

En el capítulo VII, se desglosa sobre la discusión de resultados, en la que se compara los resultados conseguidos, con los antecedentes extraídos y consignando con las teorías que sustenten a las variables.

Finalizando, con las conclusiones, las recomendaciones de acuerdo a los resultados conseguidos y los anexos adjuntando todas las evidencias del trabajo investigativo.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del Problema

La comunicación asertiva es un requisito para lograr diferentes propósitos dentro del ámbito laboral, porque la comunicación es esencial en la relación de trabajo para conectar a los empleados y permitirles a las organizaciones o instituciones lograr sus propósitos, además, la comunicación en general impacta en el clima laboral.

Por lo tanto, la comunicación es crucial en la difusión de información, así como servir como columna vertebral para el fomento y mantenimiento de una relación de trabajo saludable, gestión y confianza, permitiendo un clima agradable.

En la actualidad se evidencian un clima desfavorable dentro de las instituciones como lo menciona Cavero (2015) considera que el 23.3% de los trabajadores consideran que la interacción dentro del centro de salud no es de manera asertiva, además, el 55.8% no demuestran una comunicación asertiva, siendo la causa falta de compañerismo y llegar a compartir entre ellos los conocimientos. Lo descrito evidencia que existe deferencia en la interacción positiva entre los integrantes de la una institución u organización repercutiendo en el crecimiento a nivel personal e institucional.

En la actualidad los trabajadores de salud no muestran un clima favorable, como lo indica Flores y Quino (2018) en su estudio demuestra el 54.0% de los trabajadores de sector de salud de la ciudad de La Paz, siendo un clima a nivel institucional deficiente, dificultando el crecimiento a nivel de la institución. Lo mismo ocurre en Brasil, el 74.3% tiene la intención de llegar abandonar el trabajo uno de los factores es el pago, mientras que el 20.0% por el clima de trabajo entre los compañeros de trabajo (Sillero y Zabalegui, 2020).

Lo mismo ocurre en el Perú, se llega a evidenciar en los últimos años que los diferentes gobiernos, no buscan una solución al sector de salud que con frecuencia son los problemas de infraestructura y los diferentes equipos

médicos, como se evidencia en un centro de salud de Moyobamba, el 61.0% de los colaboradores del sector de salud considera que no solo existe deficiencia en los equipos de trabajo, sino también en la forma de organización a nivel de área de trabajo, generando insatisfacción con el área laboral, que dificulta establecer metas a nivel personal e institucional (Navarro, 2020).

Por lo tanto, las habilidades de comunicación son fundamentales para que los profesionales de la salud establezcan una relación positiva con sus pacientes, mejorando su salud y calidad de vida, en esta perspectiva, el entrenamiento en habilidades comunicativas puede ser una estrategia eficaz para mejorar la atención de los profesionales en la atención al paciente y la calidad de los servicios de salud.

Entonces, la comunicación asertiva permite la transmisión eficiente de información sin llegar a herir los sentimientos, incluida la comunicación verbal, como unidades de habla y estrategias de escucha, y la comunicación no verbal, como gestos y expresiones, contacto visual y lenguaje corporal, son instrumentos que puede posibilitar la comprensión y el procesamiento de la información por parte del paciente, durante la atención de los profesionales de la salud, a través de la empatía, la elección colaborativa informada y la participación del paciente

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y clima laboral de los trabajadores de la Micro red Alianza de la Red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

- a. ¿Cuál es la relación entre comunicación asertiva y el potencial humano del clima laboral de los Trabajadores de la micro red Alianza de la Red de Servicios de Salud Azángaro – Puno, 2022?
- b. ¿Cuál es la relación entre comunicación asertiva y el diseño organizacional del clima laboral de los Trabajadores de la micro red Alianza de la Red de Servicios de Salud Azángaro – Puno, 2022?

- c. ¿Cuál es la relación entre comunicación asertiva y la cultura de la organización del clima laboral de los Trabajadores de la micro red Alianza de la Red de Servicios de Salud Azángaro – Puno, 2022?

#### **2.4. Objetivo General**

Determinar la relación entre la comunicación asertiva y clima laboral de los Trabajadores de la micro red Alianza de la Red de Servicios de Salud Azángaro-Puno, 2022.

#### **2.5 Objetivos específicos**

- a. Identificar la relación entre la comunicación asertiva y el potencial humano del clima laboral de los Trabajadores de la micro red Alianza de la Red de Servicios de Salud Azángaro – Puno, 2022.
- b. Determinar la relación entre comunicación asertiva y el diseño organizacional del clima laboral de los Trabajadores de la micro red Alianza de la Red de Servicios de Salud Azángaro – Puno, 2022.
- c. Determinar la relación entre comunicación asertiva y la cultura de la organización del clima laboral de los Trabajadores de la micro red Alianza de la Red de Servicios de Salud Azángaro – Puno, 2022.

#### **2.6 Justificación e importancia**

El estudio es conveniente, porque permitió conocer la correlación entre las variables investigadas, permitiendo la unidad en estrategias de comunicación asertiva para el lugar de trabajo, que permite la enseñanza entre pares es una excelente manera de implementar los aspectos relacionados con la construcción de un clima laboral eficiente y en reforzar las aplicaciones del pensamiento crítico.

De igual forma presenta relevancia teórica, en la que se llegó a revisar sobre la literatura de comunicación asertiva y clima laboral, que permitirá ser un antecedente para las futuras investigaciones e inclusive proporcionará información para los profesionales interesados en ampliar sus conocimientos, siendo la comunicación asertiva un ingrediente clave para la comunicación efectiva y la satisfacción a nivel laboral, las dificultades de comunicación y los problemas que se encuentran con

frecuencia en el ámbito laboral, siendo relevante las habilidades de asertividad, son medios que presentan estrategias específicas para mantener una comunicación positiva.

Respecto al valor práctico, sobre los resultados logrados se pueden establecer programas o talleres que permitan mejorar las interacciones dentro del ámbito laboral e inclusive proporcionar una información valiosa para las futuras investigaciones en llegar ampliar la población e inclusive trabajar en otras líneas de investigación.

Relevancia metodológica, se llegó a recurrir a instrumentos adaptados al contexto peruano ello permitirá a que los resultados sean más certeros, permitiendo ser un aporte significativo para las futuras investigaciones, siendo importante tener en cuenta la comunicación al interactuar con otros que tienen formas diferentes de afrontar los diferentes conflictos que ocurre dentro de una institución, además, un individuo puede responder en una variedad de maneras, y eso determina las acciones que toma y su respuesta emocional, ya sea conscientemente o no, que podría resultar una manera de comunicación.

### **Importancia**

Demuestra relevancia el estudio, siendo la comunicación un mecanismo esencial que permite interactuar con los demás y permitiendo la satisfacción en las actividades que desempeña la persona, en donde, la asertividad también implica una actitud abierta y gestos relajados y la capacidad de comunicarse verbalmente y mensajes no verbales, por lo tanto, la comunicación asertiva permite a que las personas interactúen expresando sus necesidades de manera simple y directamente.

Entonces, comunicación asertiva se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar opiniones y valoraciones evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos. Es la vía adecuada para interactuar con personas.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **Alcance:**

El estudio fue desarrollado la micro red de salud del Azángaro, perteneciente a la región de Puno, 2022. La población estuvo compuesta por profesionales de la salud de la red de salud de Azángaro.

### **Limitaciones:**

Se tuvo limitaciones en los antecedentes a nivel internacional, pero se tuvo que buscar estudios que demuestren alguna similitud con las variables en estudio, de igual forma, en la recolección datos se llegó a realizar de forma individual, consiguiendo alargar los días de evaluación, pero al final se consiguió de acuerdo a la muestra.

### III. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se detalló sobre las teorías existentes permitiendo aclarar las variables estudiadas, a través de diferentes autores que establecen teorías en respuesta a los problemas identificados y también se llegó a detallar sobre los antecedentes:

#### 3.1. Antecedentes

Vermeir et al (2018) tuvo como objetivo identificar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral. centrada dentro de la metodología de tipo correlacional. La población estuvo conformada 303 individuos. La obtención de datos fue realizado a través del cuestionario de intención de salida y el inventario de Burnout de Maslach. Siendo los resultados de muestran que la satisfacción con la comunicación se correlacionó moderadamente con la satisfacción laboral ( $p > .05$ ). Concluye, que los altos niveles de comunicación y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de sector público, tienen la intención de irse y la prevalencia de burnout fueron bajas, hasta cierto punto, la satisfacción con la comunicación podría estar asociada con la satisfacción laboral, la intención de irse y el agotamiento.

Musah et al. (2017) el estudio se llegó a centrar en identificar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral. Siendo un estudio de tipo correlacional. Se recopilaron datos de 77 trabajadores. Los datos cuantitativos se recopilaron a través de un cuestionario auto-administrado utilizando una versión adaptada del cuestionario de satisfacción de comunicación (CSQ) y el cuestionario de satisfacción laboral. Los hallazgos revelaron una fuerte correlación entre la comunicación y la satisfacción laboral, es decir, la importancia de una comunicación efectiva contribuye en aumentar la satisfacción laboral de los trabajadores, además permite mejorar el rendimiento, de igual forma, los análisis de correlación mostraron que las correlaciones más fuertes estaban entre la retroalimentación personal y el trabajo, satisfacción laboral ( $r = .82$ ), seguida de correlación entre Integración organizacional y satisfacción ( $r = .81$ ), y luego correlación

entre clima de comunicación y supervisión comunicación y satisfacción laboral ( $r = .68$ ).

Muhammad y Ajmal (2021) desarrollaron un estudio con el objetivo de analizar el efecto del ambiente de trabajo en la satisfacción con la gestión. Fue un estudio de tipo explicativa. Llegaron a participar 105 encuestados, Sus resultados indican que la motivación tiene un efecto significativo en la satisfacción laboral, de igual forma, se demuestra que tanto teóricamente como estudios empíricos previos explican aumentar la motivación laboral aumentará la satisfacción laboral, asimismo, la satisfacción es un factor que tiene una influencia más significativa que la influencia de la motivación, los programas de estudio deben mejorar los indicadores en el entorno laboral para crear condiciones de trabajo cómodas para que aumente la satisfacción laboral.

Omura et al. (2018) consiguieron analizar si la cultura influye en la forma en que los profesionales de la salud se comunican entre sí y en su capacidad para relacionarse con sus colegas de manera asertiva. Siendo la población de 23 enfermeras. Sus resultados demuestran que las raíces culturales y valores establecidos, las enfermeras que trabajan en países, como Japón, pueden enfrentar desafíos cuando quieren hablar con asertividad a aquellos en posiciones de autoridad, de igual forma, desarrollar una asertividad culturalmente apropiada y específica del contexto permite la capacitación en comunicación para enfermeras que trabajan en sus propios países o a nivel internacional, que a su vez podría tener un efecto positivo en los comportamientos de los profesionales de la salud para hablar, y en última instancia, en la seguridad del paciente.

Hadavi y Abdorrazagh (2018) realizaron un trabajo investigativo con el propósito de evaluar los comportamientos asertivos entre enfermeras de Qaen, una ciudad del este de Irán. Siendo un estudio transversal descriptivo-analítico se realizó en las 160 enfermeras, auxiliares de enfermería. Para la recopilación de datos se empleó un cuestionario demográfico y el inventario de afirmaciones válido y fiable de Gambrill-Richey. Sus resultados demuestran el 78.7% eran poco asertivos, mientras que el 31.2% ansiosos, 32.6% indiferentes, por lo tanto, el personal de

enfermería del hospital tiene un asertividad limitada, además, existe diferencia significativa entre los participantes masculinos y femeninos respetando sus puntuaciones de asertividad, aunque las participantes femeninas obtuvieron puntajes de asertividad ligeramente más altos que sus contrapartes masculinas, por lo tanto, el conocimiento de las enfermeras sobre las habilidades de comunicación y la asertividad puede mejorar las relaciones enfermera-paciente, la calidad de la atención y los resultados de los pacientes.

Coronel (2021) realizó un estudio con el propósito de conocer la correlación entre la comunicación asertiva y el clima laboral en el personal sanitario del Hospital de apoyo I, de Bagua, Amazonas. Siendo un estudio de tipo descriptivo-correlacional. La población estuvo conformado por 240 profesionales. Consiguió los datos a través del cuestionario de comunicación asertiva y el cuestionario de clima laboral. Sus resultados indica el 62.13% de los profesionales de la salud registran buena comunicación asertiva y el 37.84% de los encuestados demuestra un clima laboral de categoría regular, además, la comunicación asertiva demuestra correlación directa y significativa con el clima laboral ( $p = .000$ ), esto indica, cuando el entorno laboral existe una buena interacción de manera progresiva mejora el clima en la institucional entre los profesionales de la salud.

Requena (2021) desarrolló un trabajo investigativo con el propósito de analizar si la comunicación asertiva demuestra relación con el clima laboral. Fue un estudio de tipo básico, nivel correlacional de diseño no experimental. La población estuvo comprendida por 291 trabajadores del sector salud. Siendo un estudio de tipo correlacional de diseño no experimental, llegó a emplear los cuestionarios de comunicación asertiva y clima laboral. los resultados demuestran que el 47.1% de los participantes demuestran conductas de comunicación asertiva de nivel alto, mientras que el 10.3% siendo de nivel medio de comunicación asertiva y el 4.1% nivel bajo de comunicación asertiva. De igual forma las variables demuestran correlación directa ( $p = .00$ ;  $Rho = .542$ ), es decir, cuando en la institución la

comunicación es fluida y comprensiva, mejora de manera significativa el clima o la interacción dentro del entorno laboral.

Díaz (2021) En su investigación se llegó a plantear el siguiente objetivo determinar la relación entre la comunicación asertiva y la toma de decisiones. El método y el tipo de estudio es no experimental, cuyo diseño de investigación es descriptivo correlacional. Siendo una población de 120 profesionales de la salud. El instrumento empleado fue los cuestionarios de comunicación asertiva y toma de decisiones. Siendo sus resultados que la variable comunicación asertiva demuestra correlación con la toma de decisiones ( $p = .00$ ;  $Rho = .653$ ), esto indica mientras más asertiva es la comunicación, las decisiones a tomarse logran ser correctas.

Arana-Valderrama y Aranda-Plomino (2019) desarrollo un estudio con el propósito de identificar si la comunicación asertiva demuestra correlación con el desempeño laboral. Trabajó en base a una metodología de tipo básica de nivel correlacional. La población lo llegó a conformar 50 enfermeras, se les llegó a evaluar las escalas de comunicación asertiva y el proceso de evaluación de desempeño laboral. Sus resultados, demuestran en la forma de comunicación asertiva, el 58.0% de nivel bueno, el 34.0% de nivel regular y el 8.0% de nivel malo, además, el 52.0% de los colaboradores demuestran un desempeño laboral de nivel alto, el 36.0% medio y 12.0% Bajo; de igual forma, las variables en estudio demuestran correlación directa ( $P = .001$ ), esto indica, cuando mejor la comunicación es fluida y sin llegar a herir los sentimientos, mejorará de manera significativa la interacción laboral.

Ccanto y Aguirre (2018) ejecutaron un estudio con el propósito de analizar si la comunicación asertiva demuestra relación con el clima organizacional. Logrando ser un estudio de tipo correlacional. La población estuvo centrada por 44 trabajadores, para conseguir los datos recurrió a los cuestionarios de comunicación asertiva y clima organizacional. Sus resultados demuestran la comunicación asertiva demuestra correlación positiva con el clima organizacional ( $p = .000$ ;  $rho = .871$ ), es decir, una buena interacción permite construir un ambiente agradable.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Comunicación asertiva**

De acuerdo a Corrales et al. (2017) define la comunicación asertiva como la capacidad de llegar a manejar y expresar de manera apropiada sobre las situaciones en las que se interactúa que implica un conjunto de sentimientos, pensamientos y acciones que contribuyen en el desenvolvimiento de la persona.

Sin embargo, para Asanza (2019) es la forma de llegar a gestionar y conducir las interacciones con el entorno social permitiendo un desenvolvimiento adecuado para conducir a un ambiente agradable.

Por lo tanto, la comunicación asertiva son mecanismos que permite mostrar diferentes capacidades de llegar a expresar de forma verbal realizando de manera apropiada, lo cual, implica una serie comportamientos, pensamientos, sentimientos y diferentes acciones que permiten alcanzar objetivos, ya sean personales y aceptadas socialmente, porque la persona asertiva, demuestra respeto por sí mismo y por los demás (Castro y Calzadilla, 2021).

Realmente creo que la asertividad es la mejor forma de comunicación, que tiene un gran éxito y seguir tratando a las personas con respeto, siendo abierto, entonces, el asertividad describe tres componentes: Confianza, control y credibilidad.

- a. La confianza:** Es fundamental para ser asertivo, ahí hay dos tipos de confianza: lo que la gente ve y escuchar, es decir, nuestra confianza externa, y nuestra confianza interior, podemos aprender las técnicas para la externa el lenguaje corporal y voz seguros, por ejemplo, cómo entrar en una habitación, cómo nos sostenemos, un apretón de manos firme, ojo contacto durante tres segundos para cada persona, vestido pulido y profesional, impactante gesto, tonos vocales entusiastas, claridad, buena articulación, frases más cortas y nuestra elección del idioma, además el lenguaje corporal agresivo es muy diferente, por ejemplo, un apretón de manos puede ser autoritario y alguien podría usar el poder de agarre o la trituradora de huesos, donde agarrar

nuestros dedos, o tener la palma encima, también el contacto visual agresivo puede ser menos parpadeante y demasiado intenso (Dallas, 2011).

- b. Control:** El control de nuestras emociones, internamente y externamente también es clave para ser asertivo, las personas agresivas no mantienen el control, ni hacer personas sumisas, el control también se trata de ser tranquilo, racional y objetivo, también las técnicas incluyen respirar desde el barril del cuerpo, liberar la tensión en los hombros haciendo tres giros de hombros, y mantener las cosas en perspectiva con nuestro diálogo interno, cuando estamos fuera de control, en lo emocional, estresado, enojado, culpables: estamos asociados, lo que significa que están demasiado absortos en la situación, necesitamos aprender a disociarse, es decir, alejarse de la situación, viéndola objetiva y racionalmente, controlar nuestra respiración, tomar un descanso, siendo positivos con nuestra charla interior, para mantener el control en una situación difícil (Dallas, 2011).
- c. Credibilidad:** La credibilidad en las relaciones sociales es vital, queremos que nos tomen en serio y necesitamos ser respetado, si tenemos una opinión entonces otros deben escucharnos y reconocernos; este no significa que tengan que estar de acuerdo con nosotros, además, la credibilidad a nuestro lenguaje corporal es llegar agregar sustancia y seriedad, de nuevo revisando nuestro contacto visual, nuestra postura, cómo nos sentamos en las reuniones, nuestro apretón de manos, nuestra imagen, agregando peso a nuestro lenguaje y tono, permite a ser asertivos nos da la mejor oportunidad de manejar el conflicto (Dallas, 2011).

#### **3.2.1.1. Comportamientos de comunicación asertiva**

Las personas asertivas se comunican directa y abiertamente en una manera que no sea ni amenazante ni competitiva, una que fomente la conversación en un entorno afectivo positivo, por lo tanto, la comunicación asertiva implica el tacto, expresión directa de los propios sentimientos y deseos manteniendo el respeto por el marco de referencia de otra persona (Sánchez y Ospina, 2014)

Las personas asertivas se involucran en conductas activas al exhibir su confianza a través de señales verbales y no verbales, como mantener el contacto visual, actuar confiado, dando negativas corteses pero firmes, explicando por qué uno se siente de la manera en que se siente hace y gestos efectivos, entonces las personas asertivas también reconocen la importancia del bienestar de la otra persona y de la relación y así poder equilibrar su propias necesidades con las necesidades de un compañero, de igual forma, la persona permite a que puede afirmar sus propias necesidades al mismo tiempo que valida los deseos de la otra persona (por ejemplo, escuché que usted están molestos con esta idea).

Estas características comparten algunas similitudes con el enfoque que la asertividad que cubre tres principios principales de la expresión humana: comportamiento, cognición y emoción, por lo tanto, el comportamiento, la asertividad es un rasgo o habilidad en el que un individuo puede comunicar directa y abiertamente sus sentimientos, deseos, objetivos y metas, la asertividad también permite a un individuo experimentar el éxito en las relaciones interpersonales, desde una perspectiva emocional o afectiva, las personas asertivas son capaces de expresar y responder a sus emociones positivas y negativas sin exceso ansiedad o ira innecesaria; desde un enfoque cognitivo, se entrenan habilidades de resolución de problemas, manejo del estrés, asertividad, manejo de la ira y autocontrol emocional. Entonces, la asertividad puede conceptualizarse ampliamente como defender los derechos personales y comunicar pensamientos, sentimientos y creencias de una manera sincera, directa y apropiada sin experimentar excesiva ansiedad o desprecio y/o violación de los derechos de los demás (Alberti y Emmons, 1970).

### **3.2.1.2. Dimensiones de comunicación asertiva**

García y Magaz, (2011) considera que la asertividad son mecanismo de interacción con el entorno social que contribuyen en las diferentes características de una persona en la forma de relacionarse con el entorno social, están compuestas de los siguientes factores que permitirán un mejor alcance.

- a. Auto-asertividad:** Son las formas de comportamiento que contribuyen en la forma de actuar, que permite demostrar la cordialidad, el respeto, los deseos, los valores establecidos dentro del hogar que define a una persona (García y Magaz, 2011).
- b. Hetero-asertividad:** Son los diferentes comportamientos que atribuyen a los diferentes actos de expresiones de cordialidad y sinceridad que son expresados a través de los sentimientos, por los valores infundidos que permite la interacción en diferentes contextos que se categoriza de la siguiente manera (García y Magaz, 2011).
- **Pasivo:** Esta caracterizada por mantener niveles bajos de autoestima, no se consideran que merecen el respeto de los demás, pero mantiene ese entusiasmo por respetar a los demás sin importarle lo que ocurra
  - **Agresivo:** Son comportamientos o actitudes de llegar a menospreciar a los demás, mostrando que son superiores que los demás, empleando comportamientos agresivos que no permiten a que la otra persona sea superior que él.
  - **Un asertivo:** Demuestra un comportamiento equilibrado de un temperamento manejable, demostrando ser asertivo a la hora de tomar decisiones, llegando a ser seguros de mismo, pero siempre demuestra respeto por la otra persona y lo llega a considerar en las diferentes actividades o el grupo.
  - **Pasivo-Agresivo:** Se caracteriza por la cualidad que presenta en las relaciones sociales, pero demuestra una autoestima baja que conlleva a la frustración y tales actitudes sobrellevan a conductas agresivas (García y Magaz, 2011).

### 3.2.2. Clima laboral

Según Arauz, (2015) es el comportamiento de un trabajador es resultante de los factores organizacionales existentes, y esto depende de las percepciones que tenga sobre estos factores. Estas dimensiones miden la percepción del clima, se traducen en un cuestionario que es el instrumento frecuentemente utilizado para medir el clima organizacional en una Institución.

De acuerdo a Chiavenato (2015) los seres humanos adaptan todo el tiempo a una gran variedad de situaciones con el objeto de satisfacer las necesidades y mantener su equilibrio emocional. Eso se define como un estado de adaptación no solo se refiere a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las de pertenencia a un grupo social de estima y autorrealización.

### **3.2.2.1. Dimensiones de clima laboral**

Según MINSA (2009) Las dimensiones del clima laboral son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos.

#### **a. Potencial humano**

Son una serie de habilidades que la persona presenta y se desarrolla en el entorno donde se desenvuelve, ya que se demuestra una serie de conductas que contribuyen a la institución y el crecimiento a nivel personal, por la paciencia, la energía, dedicación, valentía, ternura, compromiso, organización, permiten el desarrollo de cada persona y del grupo de trabajo (MINSA, 2009).

- Liderazgo: Demuestra tener una visión general que sea efectivamente compartida y toma de decisiones clara y decisiva basado en la evaluación de la información disponible, los líderes tienen un compromiso con el desarrollo de capacidades y el empoderamiento, entre otras conductas, que son respetuosos y consultivos, pero están dispuestos a hacer decisiones difíciles cuando sea necesario (MINSA, 2009).
- Innovación: Es la voluntad de llegar a construir una organización que permita la dirección de nuevos restos, que permitan implementar una serie de elementos para la construcción de una institución u organización que demuestre una serie de objetivos que permitan el cambio (MINSA, 2009).
- Recompensa: Son los diferentes premios que la institución contribuye hacia los trabajadores por una acción destacable, pero también emplea castigos por una inadecuada conducta, estas conductas de

refuerzo y castigo, permite a que el empleado pueda desarrollarse bien en el trabajo (MINSa, 2009).

- Confort: Están relacionados en buscar el bienestar a nivel material o físico, que proporciona las diferentes condiciones que permiten construir una dirección para que el ambiente sea agradable (MINSa, 2009).

#### **b. Diseño organizacional**

De acuerdo a Chiavenato (2009) considera que los diferentes ambientes de trabajo están plasmados dentro del organigrama, que comprende la descripción de las unidades de trabajo, que permite la coordinación para conseguir las diferentes metas que se establecen dentro de una institución para el bienestar de los que la componen la organización.

- Estructura: Son las percepciones de los empleados acerca de la institución, sobre la forma en que se encuentra organizada la organización sobre la infraestructura en el centro de trabajo donde se desenvuelve los trabajadores (MINSa, 2009).
- Toma de decisiones: Son los diferentes procesos que se debe de manejar para la elección de una decisión que permitirá la construcción de la institución para la construcción de diferentes areas de trabajo (MINSa, 2009)
- Comunicación: Son códigos que permiten el intercambio de ideas o informaciones a transmitirse con otras personas de esta manera se consigue establecer sentimientos, transmitir emociones, ideas, hechos, cocimientos entre otros aspectos, que permite a la persona transmitir lo que siente o piensa (Chiavenato, 2011).
- Remuneración: Son los pagos que se establecen a los trabajadores de la entidad de acuerdo a las areas designadas donde se desenvuelve los empleados (Chiavenato (2011).

#### **c. Cultura de la organización**

Robbins y Judge (2017) considera que los empleados presentan una serie de características que permiten a la institución construir una

serie de valores, normas y reglas, que definen un comportamiento dentro de la organización.

Las organizaciones también tienen personalidad, que se construye en base a la cultura que tiene tres componentes que permite la percepción de los que la conforman, de igual forma, la parte descriptiva que permite reconocer sobre la organización y llegar a compartir que es un medio esencial dentro de la institución (Robbins, Coulter, 2010).

Las diferentes conductas que se observan dentro de la institución y de la sociedad es un factor influyente en las diferentes acciones expresadas e identificadas dentro de la persona, y proporciona una dinámica de la forma de interacción (MINSAs, 2009).

- 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.
- Conflicto y cooperación: Es la colaboración de los trabajadores durante el ejercicio del trabajo, con el fin de brindar apoyo a los que la integran la institución
- Motivación: Es un comportamiento que permite a que se active el estado de ánimo para conseguir objetivos significativos en uno mismo, como también a nivel de la organización, que permite realizar acciones necesarias para construcción de una decisión (Chiavenato, 2009).

Por lo tanto, las diferentes condiciones dentro del trabajo permiten a que los empleados direccionen una conducta, que permite adoptarse a la organización asimilando un conjunto de actitudes y comportamientos que optan dentro del entorno laboral, y los determinados estímulos que contribuyen en la construcción de la empresa (MINSAs, 2009)

### **3.2.2.2. Características de clima laboral**

Están relacionadas con el ambiente de trabajo que permite la forma de construir un ambiente de trabajo que se desempeña entre los integrantes de trabajo que demuestra las siguientes características:

- Busca ser partícipe del grupo, experimentado cambios a las cuales se debe de adaptarse.
- Presenta un impacto en los comportamientos que uno adopta y genera cambios en el desempeño laboral por la forma de organización entre los integrantes del grupo de trabajo.
- El compromiso es determinante, ya que contribuye en la formación, y la forma de entrega dentro de la institución.
- Las formas de dirección están estructuradas de acuerdo a la política de cada institución (Arauz, 2015).

### **3.2.2.3. Teorías de clima laboral**

#### **a. Teoría de Mayer y Allen**

El compromiso o el clima a nivel institucional, es un estado psicológico que se caracteriza la relación que el empleado tiene con la organización; una relación que influye en la decisión del empleado de quedarse o irse dentro de la organización, en donde, está compuesto por los siguientes componentes;

- a. El apego emocional hacia la institución: Los empleados tienen un fuerte compromiso afectivo, que quieren permanecer dentro de la organización
- b. El compromiso de continuidad: Esta referida a los costos percibidos cuando el empleado deja la organización, en la cual, los empleados con este tipo de compromiso permanecen en la organización porque necesitan serlo.
- c. El compromiso normativo: Se refiere a una obligación percibida de quedarse con la organización, los empleados tienen un fuerte compromiso normativo permanecen en la organización porque creen que deben hacerlo (Allen y Mayer, 1990).

De acuerdo con Meyer y Allen (1991) las experiencias de trabajo tienen los aspectos positivos más fuertes y consistentes, en relación con el compromiso institucional, que permite el ajuste entre la persona-entorno puede no ser suficiente para lograr que un empleado comprometido con la organización, la persona también tiene que atribuir ese ajuste a la organización, esto significa que la atribución causal modera la relación entre características personales y afectivas de compromiso.

Por lo tanto, este modelo teórico de Mayer y Allen, considera que el compromiso organizacional que experimenta dentro del área organizacional, refleja un compromiso que permite experimentar de manera positiva los diferentes sucesos que acontecen dentro del ámbito institucional, en donde los colaboradores buscan cumplir con las normas establecidas basadas en el compromiso de continuidad refleja el compromiso basado en los costos percibidos, tanto económicos como sociales, de no llegar a dejar la organización (Jaros, 2007).

#### **b. Desde la corriente humanista**

El ser humano se auto-realiza, que permite reconocer con la necesidad que tienen las personas de usar y desarrollar de forma progresiva las diferentes capacidades que uno presenta, considerándose auto-disciplinado, que permite direccionar hacia el logro personal y el crecimiento a nivel psicológico, las formas de pensar de cada persona conducen a establecer relaciones con el entorno social, en donde, se considera al trabajador de la institución como una fuente de recursos que contribuyen a la responsabilidad, entre los que se llegan a incluir las diferentes habilidades físicas, las capacidades creativas y la capacidad de actuar de forma responsable, auto-controlada y auto-dirigida (Bordas, 2016).

En este modelo, se debe de llegar a ver los aspectos emocionales y físicos de las personas que laboran en una institución, de igual forma el ambiente de trabajo es el principal tema de preocupación para dirigir una organización, los empleados contribuyen a una organización exitosa, es obligatorio reunirse con los servicios requeridos por parte de los empleados que brindan un entorno de trabajo adecuado, un mejor entorno de trabajo

garantiza una salida perfecta del resultado, en donde las organizaciones deben garantizar un mejor entorno para los empleados para mantenerlos alejados de las situaciones que obstaculizan la productividad y permite a los empleados trabajar en todo su potencial, se completa con los diferentes aportes que permiten desarrollarse en las diferentes etapas y conciben la organización como un sistema de individuos que toman decisiones, que permiten la solución a los obstáculos que no logran concluir los objetivos a nivel personal e institucional (Bordas, 2016).

### 3.3. Marco conceptual

- **Clima Laboral:** Según Chiavenato (2000) arguye que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.
- **Organizaciones de Salud:** se define operacionalmente como organizaciones de salud a los establecimientos de salud. Servicios médicos de apoyo. Institutos, DISA/GERESA/DIRESA, Redes, Micro redes, sede central; y las que hagan sus veces en las instancias de Es salud, Fuerzas Armadas y Policía Nacional, y en el subsector privado.
- **Recursos Humanos:** Para Herrera, (2001) la gestión del recurso humano se constituye en un “conjunto de actividades y medidas concretas para operar el área y que tienen un efecto directo sobre los comportamientos, actitudes y aptitudes de las personas dentro del esquema organizacional”.
- **Usuarios internos:** Son las personas que se encuentran dentro del sistema de salud que desarrollan acciones de trabajo consiguiendo resultados dentro del campo de salud
- **Acciones de mejora:** Son aspectos que se busca optimizar para conseguir una mejor organización dentro del ámbito laboral, pero se debe de tomar
- **Proyecto:** Es un conjunto ordenado de acciones y procesos que usando recursos preestablecidos logra resultados en un tiempo determinado.

- **Plan de acción:** Son documentos que están estructurados a través de los objetivos, que permiten la consecución del plan de trabajo que debe de realizar en cada area de trabajo (MINSA, 2011)

## IV. METODOLOGÍA

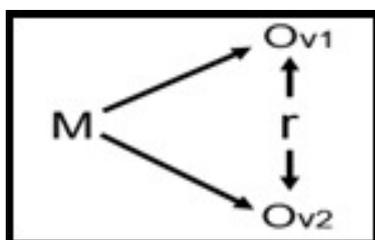
### 4.1. Tipo y Nivel de investigación

La investigación es básica, no es una investigación práctica, solo se pretende contrastar los resultados con las diferentes teorías existentes sobre las variables investigadas para que surja conocimientos que sustenten al problema identificado (Charaja, 2017).

De igual forma, corresponde al nivel correlacional, siendo la finalidad conocer la relación entre dos o más variables de estudio, que se establece a través de los métodos estadísticos a través de los base de datos obtenidos por cada variable (Hernández, 2014).

### 4.2. Diseño de Investigación

Carrasco (2009) el diseño de investigación que corresponde: No experimental, transversal descriptivo correlacional permitiendo el análisis y ver la relación que existe entre los hechos y las variables, además la aplicación de los instrumentos se realiza en un solo instante.



**Donde:**

M = Muestra

Ov1 = Comunicación asertiva

Ov2 = Clima laboral

r = Correlación

### 4.3. Hipótesis general y específicas

#### Hipótesis general

Existe relación entre la comunicación asertiva y clima laboral de los Trabajadores de la micro red Alianza de la Red de Servicios de Salud Azángaro – Puno, 2022.

### **Hipótesis específicas**

- Existe relación entre comunicación asertiva y el potencial humano del clima laboral de los Trabajadores de la micro red Alianza de la Red de Servicios de Salud Azángaro – Puno, 2022.
- Existe relación entre comunicación asertiva y el diseño organizacional del clima laboral de los Trabajadores de la micro red Alianza de la Red de Servicios de Salud Azángaro – Puno, 2022.
- Existe relación entre comunicación asertiva y la cultura de la organización del clima laboral de los Trabajadores de la micro red Alianza de la Red de Servicios de Salud Azángaro – Puno, 2022.

#### **4.4. Identificación de las variables**

- **Comunicación asertiva:** Son diferentes comportamientos o actitudes positivas que permite relacionarse con tu entorno social, que expresa las diferentes opiniones y las valoraciones de en uno mismo y en los demás (García y Magaz, 2011).
- **Clima laboral:** Es el ambiente de trabajo en donde se establecen las formas de condiciones en la vida rutinario de trabajo (Salazar et al., 2015).

#### **4.5. Matriz de operacionalización de variables**

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>	<b>Naturaleza</b>
V1: Comunicación Asertiva	Son las diferentes capacidades propias de una persona que permite comunicar y convencer de forma correcta respetando la opinión de la otra persona (García y Magaz, 2011).	Las calificaciones se llegaron a establecer mediante el cuestionario de asertividad que tomo en cuenta en la forma de calificación para los resultados de la comunicación asertiva.	Auto- asertividad  Hetero- asertividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Libertad de expresión y de pensamiento.</li> <li>- Pensar de manera propia y diferente.</li> <li>- Aceptar o rechazar críticas</li> <li>- Respeto.</li> <li>- Interlocución</li> <li>- Empatía</li> </ul>	Nunca A veces Siempre	Ordinal
V2: Clima laboral	Son las diferentes actividades que se establecen dentro de la institución por la forma de rutina y las condiciones de trabajo (Salazar et al., 2015).	Se establecieron los calificativos del cuestionario clima laboral, que permitió verificar de acuerdo a los datos obtenidos.	Potencial Humano  Diseño Organizacional  Cultura de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo.</li> <li>- Innovación.</li> <li>- Recompensa.</li> <li>- Confort.</li> <li>-</li> <li>- Estructura.</li> <li>- Toma de decisiones.</li> <li>- Comunicación.</li> <li>- Remuneración.</li> <li>-</li> <li>- Identidad.</li> <li>- Conflicto y cooperación.</li> <li>- Motivación.</li> </ul>	Nunca A veces Siempre	

## **4.6. Población - Muestra**

### **4.6.1. Población**

Según Tamayo y Tamayo, (1997), la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población a investigar está ubicada en el departamento de Puno, distrito de Azángaro, Micro red Alianza de la red de servicios de salud de Azángaro. La población para el presente estudio está conformada por 60 trabajadores que laboran en la micro red Alianza, se abarcara al total de los trabajadores como unidad muestral, la cantidad fue recabada del área de recursos humanos de la red Azángaro 2022.

### **4.6.1. Muestra**

La muestra de estudio es una muestra censal que consta de 60 trabajadores de la micro red Alianza de la Red de Servicios de Salud Azángaro – Puno, 2022.

Siendo la muestra de tipo censal en vista que la población no es muy significativa se optó trabajar con toda la población identificada, que ello permitirá identificar las características de la población. Como lo menciona Ramírez (1997) considera que la muestra censal es un método que permite considerar a toda la población como una unidad de análisis. Por lo tanto, siendo la población representada por un conjunto pequeño de sujetos se consideró trabajar con toda la población representativa.

## **4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

### **4.7.1. Técnica**

La técnica son procedimientos que facilitan la recolección de datos de forma rápida y eficiente a la población identificada, por consiguiente, se trabajó bajo la técnica de la encuesta, es un mecanismo que permite identificar las diferentes características de las personas evaluadas, a través de las preguntas establecidas según a las variables en estudio (Valderrama, 2015).

De acuerdo, Tamayo y Tamayo (2008) la encuesta es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida.

#### **4.7.2. Instrumentos**

##### **Ficha técnica de comunicación asertiva**

Para conseguir los resultados de comunicación asertiva se llegó a recurrir al cuestionario de auto-informe de conducta asertiva ADCA-1, que fue construida por Gracia y Magaz en el de 1994, se trabajó en una población de 18 años en adelante, que tiene como objetivo identificar las diferentes capacidades comunicativas de forma apropiada entre los que la componen a la institución.

Está compuesto por 35 ítems, que llegó a distribuir en dos dimensiones: El primero está conformado 20 preguntas y la segunda está consentido por 15 preguntas, con una alternativa de respuesta de tipo Likert; casi nunca (4); a veces (3); a menudo (2); y siempre o casi siempre (1).

La validez y confiabilidad del instrumento fue realizado a través de la prueba de T de Student de las muestras independientes consiguiendo valores que oscilan entre .85 a .90, y en el nivel de significancia de .00; esto demuestra que el cuestionario es confiable.

##### **Ficha técnica de clima laboral**

El cuestionario del Minsa sobre clima organizacional (MINSa, 2011) está conformado por 34 preguntas, distribuidas en dos dimensiones, el cuestionado permite identificar la forma de organización dentro de la institución, que tiene una duración de aplicación de 15 a 18 minutos, siendo la aplicación de forma grupal o directa.

La validez y confiabilidad del instrumento fue realizado a través de la prueba de T de Student de las muestras independientes consiguiendo valores que oscilan entre .85 a .90, y en el nivel de significancia de .00; esto demuestra que el cuestionario es confiable.

#### **4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos**

Para la recolección de datos se procedió con la carta de presentación a la institución, luego de ello se procedió con la coordinación con el director de la red de salud, para la aplicación de los instrumentos, una vez obtenida los datos de acuerdo a la muestra se procedió a vaciar al programa Excel-2020, consignando de acuerdo a las variables y las dimensiones, luego se procedió a transportar al paquete estadístico SPSS-24, para obtener las tablas descriptivas e inferenciales, siendo la prueba de normalidad de Kolmogorov teniendo el criterio de que la muestra es mayor a 50, por lo tanto, corresponde este tipo de prueba con la cual según sus resultados se podrá emplear una prueba paramétrica o una no paramétrica: se procedió con la prueba estadística de Spearman: Los coeficientes de correlación de Spearman solo miden relaciones monótonas. Por lo tanto, puede existir una relación significativa, aunque los coeficientes de correlación

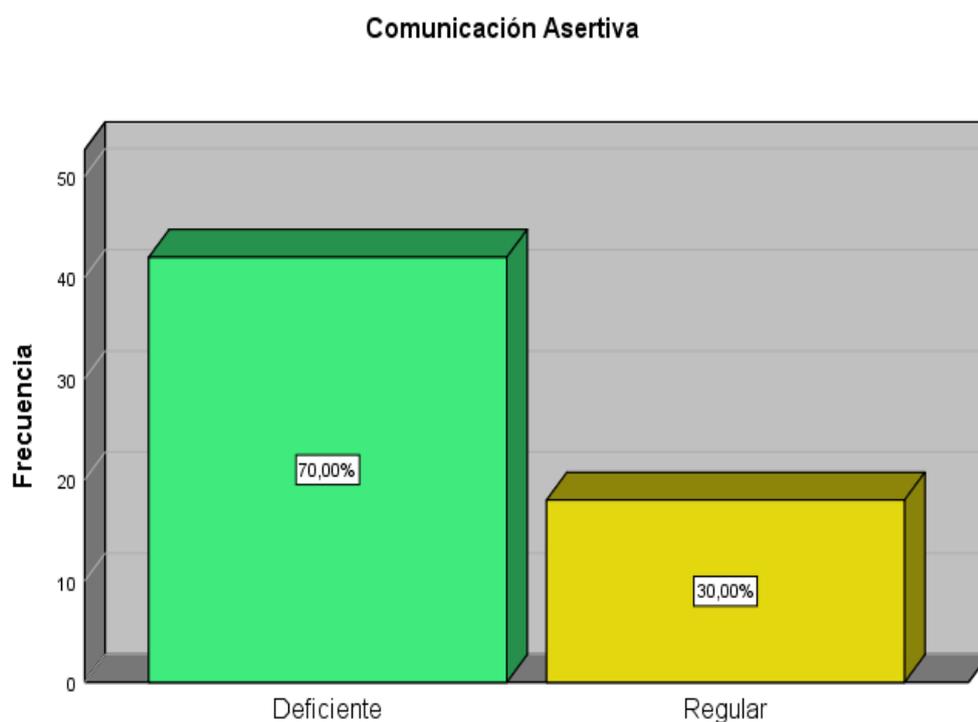
## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

Tabla 1

*Comunicación asertiva en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	42	70.00%
Regular	18	30.00%
Eficiente	0	0.00%
Total	60	100.00%



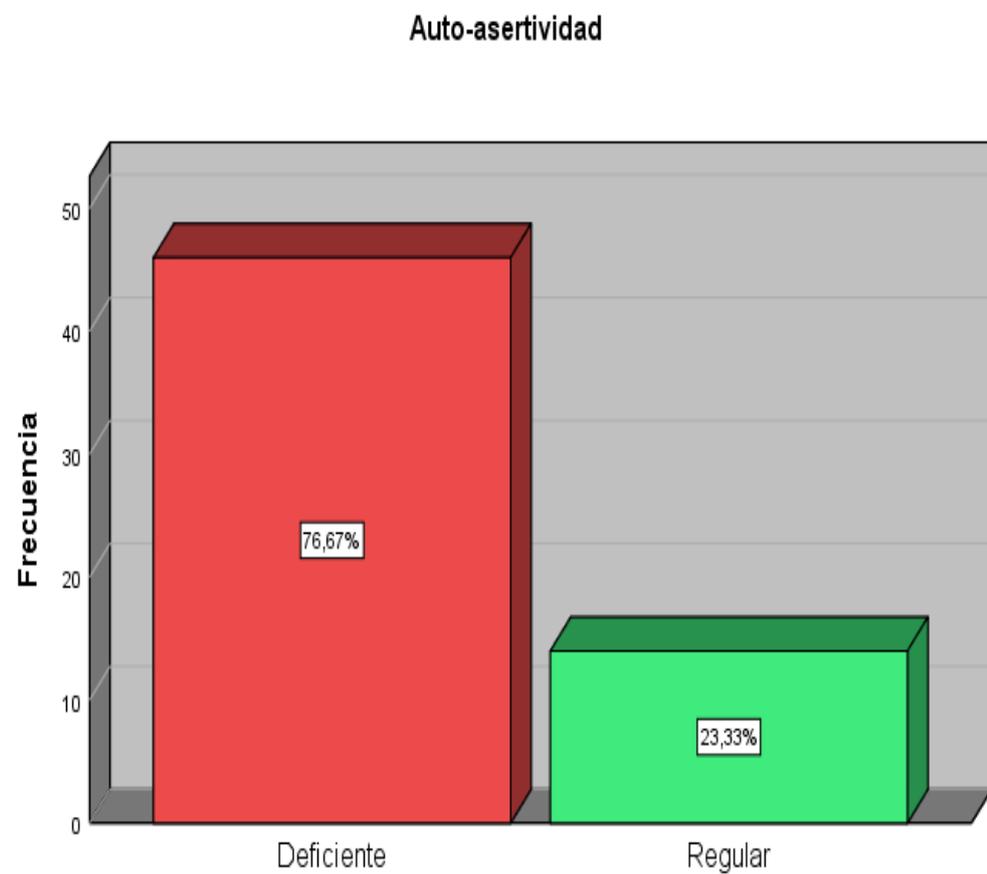
*Figura 1. Comunicación asertiva en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022*

Tabla 2

*Auto-assertividad en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	46	76.67%
Regular	14	23.33%
Eficiente	0	0.00%
Total	60	100.00%

Fuente: Data de resultados



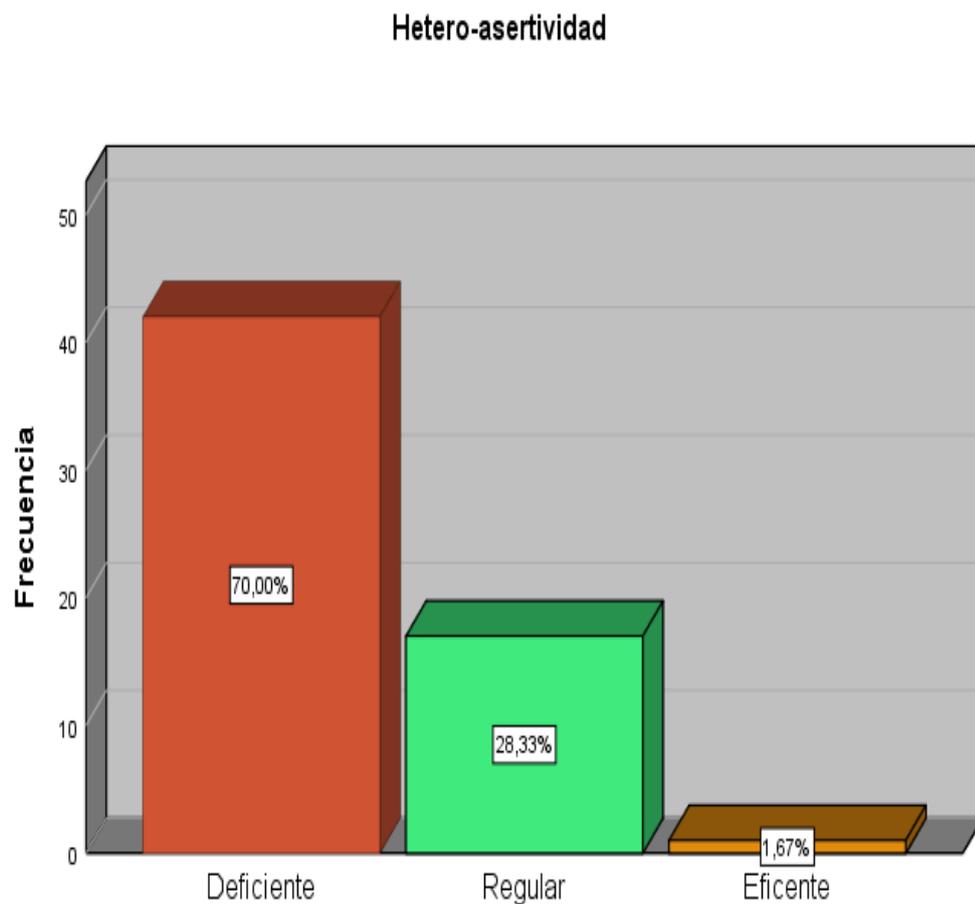
*Figura 2. Auto-assertividad en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022*

Tabla 3

*Hetero-assertividad en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	42	70.00%
Regular	17	28.33%
Eficiente	1	1.67%
Total	60	100.00%

Fuente: Data de resultados



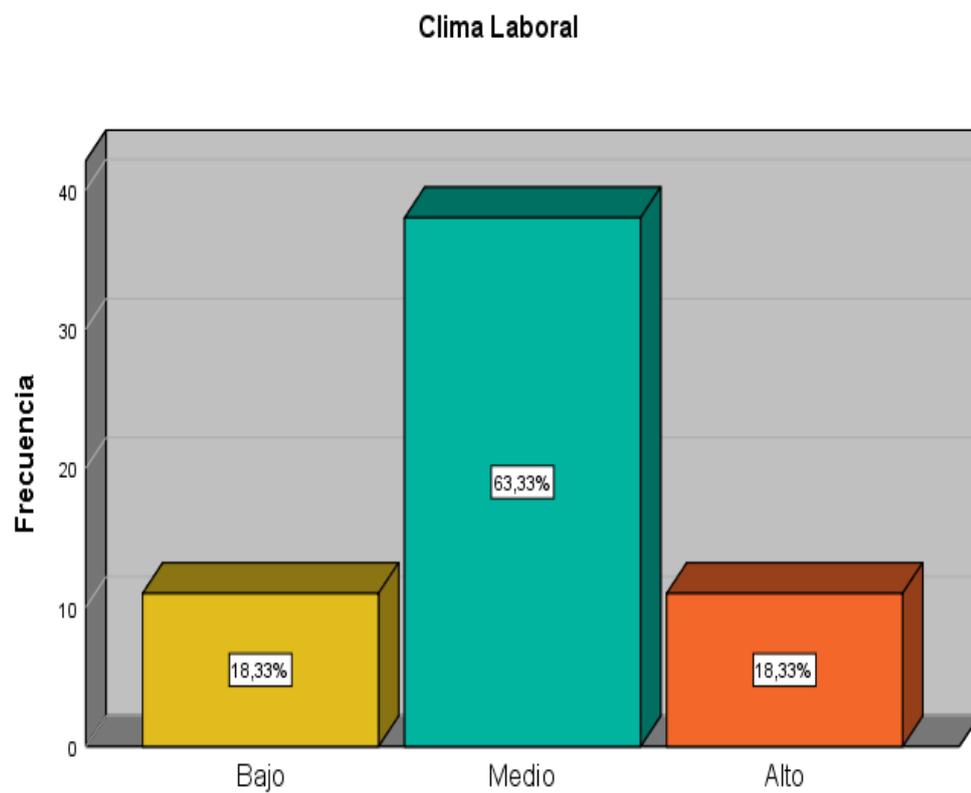
*Figura 3. Hetero-assertividad en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022*

Tabla 4

*Clima laboral en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	18.33%
Medio	38	63.33%
Alto	11	18.33%
Total	60	100.00%

Fuente: Data de resultados



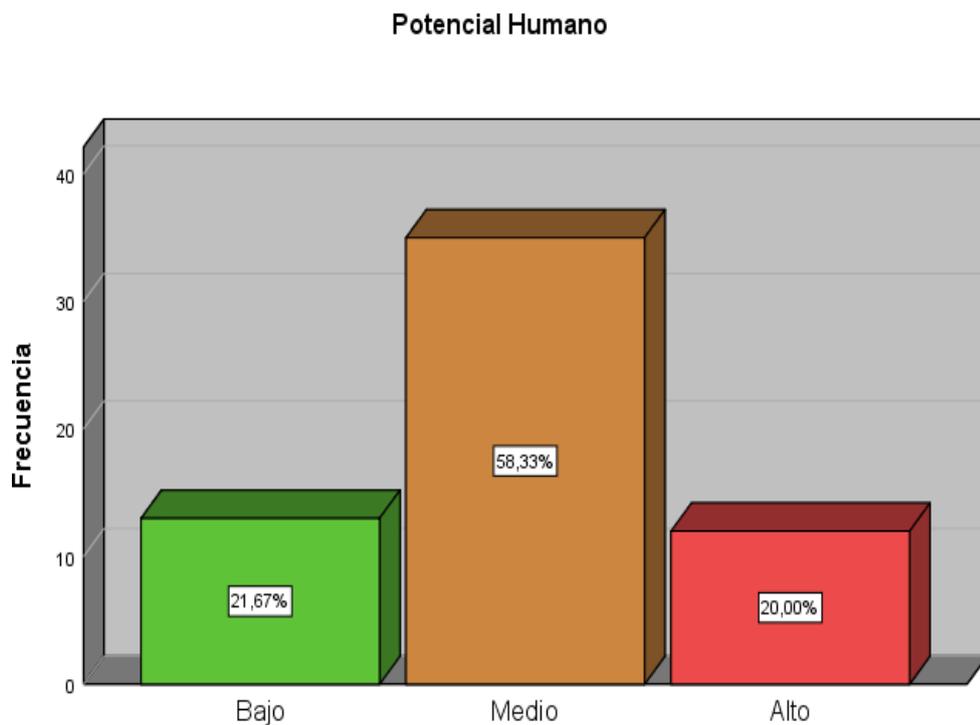
*Figura 4. Clima laboral en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022*

Tabla 5

*Potencial humano en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	21.67%
Medio	35	58.33%
Alto	12	20.00%
Total	60	100.00%

Fuente: Data de resultados



*Figura 5. Potencial humano en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022*

Tabla 6

*Diseño organizacional en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	15.00%
Medio	43	71.67%
Alto	8	13.33%
Total	60	100.00%

Fuente: Data de resultados



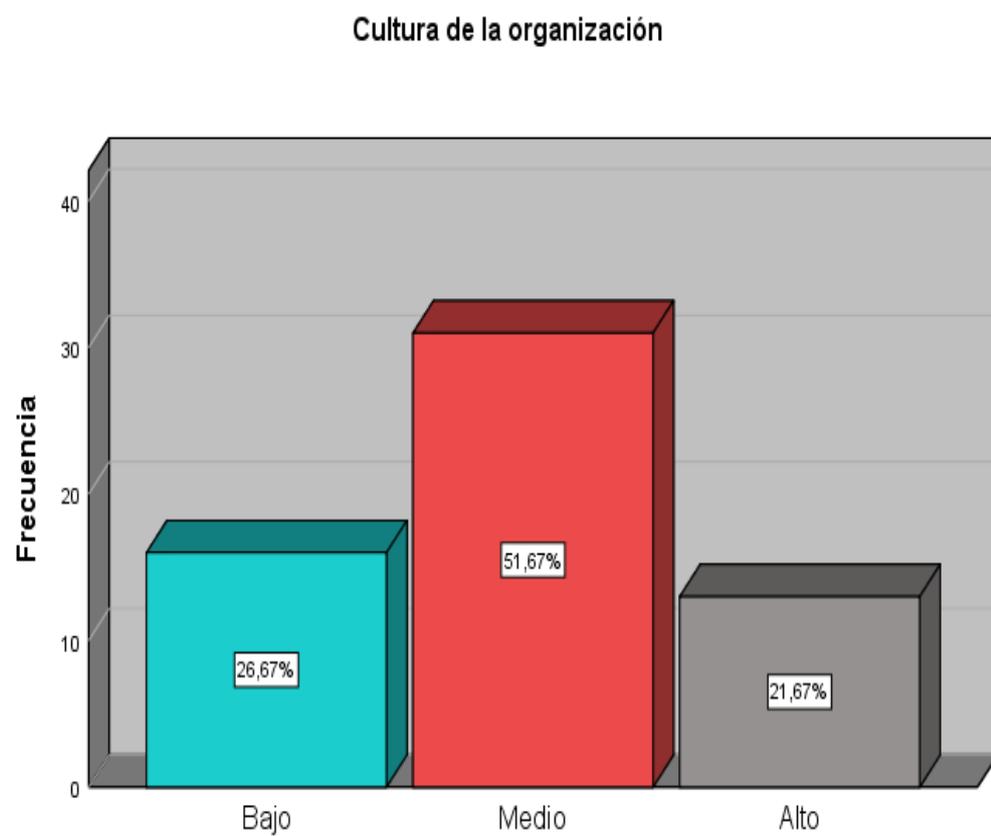
*Figura 6. Diseño organizacional en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022*

Tabla 7

*Cultura de la organización en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	26.67
Medio	31	51.67
Alto	13	21.67
Total	60	100.00%

Fuente: Data de resultados



*Figura 7. Cultura de la organización en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022*

## 5.2. Interpretación de resultados

En la Tabla 1 y la figura 1, se muestran los resultados de la variable comunicación asertiva, de los 60 participantes, el 70.0% (42) son trabajadores que consideran que es deficiente la comunicación asertiva, mientras que el 30.0% (18) de los trabajadores mencionan que es regular las interacciones de comunicación asertiva y ningún trabajador considera que es eficiente la comunicación asertiva.

En la tabla 2 y la figura 2, se muestran los resultados de la dimensión auto-asertividad, de los 60 participantes, el 76.67% (46) son trabajadores que consideran que es deficiente, la autoasertividad, mientras que el 23.33% (14) de los trabajadores mencionan que es regular la autoasertividad y ningún trabajador considera que es eficiente la autoasertividad.

En la tabla 3 y la figura 3, se muestran los resultados de la dimensión Hetero-asertividad, de los 60 participantes, el 70.0% (42) son trabajadores que consideran que es deficiente la Hetero-asertividad, mientras que el 28.33% (17) trabajadores mencionan que es regular la Hetero-asertividad y ningún trabajador considera que es eficiente la Hetero-asertividad.

En la tabla 4 y la figura 4, se muestran los resultados de la variable clima laboral, de los 60 trabajadores, el 63.33% (38) son participantes que consideran que el clima laboral es de nivel medio, mientras que el 18.33% (11) trabajadores mencionan que es bajo el clima laboral y el 18.33% (11) son encuestados que consideran que el clima laboral es de nivel alto.

En la tabla 5 y la figura 5, se muestran los resultados de la dimensión: Potencial humano, de los 60 trabajadores, el 58.33% (35) son participantes que consideran que el potencial humano es de nivel medio, mientras que el 21.67% (13) trabajadores mencionan que es bajo el potencial humano y el 20.0% (12) son encuestados que consideran que el potencial humano es de nivel alto.

En la tabla 6 y la figura 6, se muestran los resultados de la dimensión: Diseño organizacional, de los 60 trabajadores, el 71.67% (43) son participantes que consideran que el diseño organizacional de la micro red

Alianza de los servicios de salud Azángaro es de nivel medio, mientras que el 15.0% (9) trabajadores mencionan que es bajo el diseño organizacional y el 13.00% (8) son encuestados que consideran que el diseño organizacional es de nivel alto.

En la tabla 7 y la figura 7, se muestran los resultados de la dimensión: Cultura de la organización, de los 60 trabajadores, el 51.67% (31) son participantes que consideran que la cultura organizacional de la micro red Alianza de los servicios de salud Azángaro es de nivel medio, mientras que el 26.67% (16) trabajadores mencionan que es bajo la cultura organizacional y solo el 21.67% (13) son encuestados que consideran que la cultura organizacional es de nivel alto

## VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis inferencial

Tabla 8

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estad.	gl	Sig.
Comunicación Asertiva	,139	60	,006
Auto-asertividad	,173	60	,000
Hetero-asertividad	,165	60	,000
Clima Laboral	,064	60	,200
Potencial Humano	,083	60	,024
Diseño Organizacional	,089	60	,200*
Cultura de la organización	,091	60	,200*

Fuente: Data de resultados

En la tabla 8, sobre la prueba de normalidad siendo el número de evaluados superior a 50, por lo tanto, se llegó a considerar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, siendo los valores de nivel de significancia menor a 0.05, excepto en tres categorías, por lo tanto, al estar frente a una distribución no paramétrica, se trabajó con la prueba no paramétrica de Rho de Spearman

#### **Prueba de hipótesis general:**

##### **Hipótesis nula. Ho:**

No existe relación significativa y directa entre la comunicación asertiva y clima laboral en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022.

##### **Hipótesis alterna. Ha:**

Existe relación significativa y directa entre la comunicación asertiva y clima laboral en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022.

**Nivel de significación:** $\alpha = 0.05$  (prueba bilateral)**Regla de decisión:** $p > \alpha =$  acepta  $H_0$  se rechaza la hipótesis alterna $p < \alpha =$  rechaza  $H_0$  se acepta la hipótesis alterna

Tabla 9

*Correlación entre comunicación asertiva y clima laboral*

		Comunicación Asertiva	Clima Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Asertiva	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,267*
		N	60
	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	,267*
		Sig. (bilateral)	,039
		N	60

En la tabla 9, se demuestra valores de Sig.= .039 que es menor a 0.05 y el Rho= .267 es positiva débil, esto indica que existe correlación directa y débil entre comunicación asertiva y clima laboral, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**Prueba de hipótesis específico 1:****Hipótesis nula.  $H_0$ :**

No existe relación directa y significativa entre comunicación asertiva y el potencial humano del clima laboral en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022.

**Hipótesis alterna.  $H_a$ :**

Existe relación directa y significativa entre comunicación asertiva y el potencial humano del clima laboral en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022.

**Nivel de significación:** $\alpha = 0.05$  (prueba bilateral)

**Regla de decisión:**

$p > \alpha$  = acepta  $H_0$  se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$  = rechaza  $H_0$  se acepta la hipótesis alterna

Tabla 10

*Correlación entre comunicación asertiva y el potencial humano*

			Comunicación Asertiva	Potencial Humano
Rho de Spearman	Comunicación Asertiva	Coefficiente de correlación	1,000	,288*
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	60	60
	Potencial Humano	Coefficiente de correlación	,288*	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	60	60

En la tabla 10, se demuestra valores de Sig.= .026 es menor a 0.05 y el Rho= .288 es positiva débil, esto indica que existe correlación directa y débil entre comunicación asertiva y el potencial humano, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**Prueba de hipótesis específico 2:****Hipótesis nula.  $H_0$ :**

No existe relación directa y significativa entre comunicación asertiva y el diseño organizacional del clima laboral en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022.

**Hipótesis alterna.  $H_a$ :**

Existe relación directa y significativa entre comunicación asertiva y el diseño organizacional del clima laboral en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022.

**Nivel de significación:**

$\alpha = 0.05$  (prueba bilateral)

**Regla de decisión:**

$p > \alpha$  = acepta  $H_0$  se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$  = rechaza  $H_0$  se acepta la hipótesis alterna

Tabla 11

*Correlación entre comunicación asertiva y el diseño organizacional*

		Comunicación Asertiva	Diseño organizacional
Rho de Spearman	Comunicación Asertiva	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,214
		N	,100
	Diseño organizacional	Coeficiente de correlación	60
		Sig. (bilateral)	60
		N	,100
			60

En la tabla 11, se demuestran valores de Sig.= .100 es mayor a 0.05, esto indica que no existe correlación entre comunicación asertiva y el diseño organizacional, la correlación descrita, indica que se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Prueba de hipótesis específico 3:****Hipótesis nula.  $H_0$ :**

No existe relación directa y significativa entre comunicación asertiva y la cultura de la organización del clima laboral de los trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022.

**Hipótesis alterna.  $H_a$ :**

Existe relación directa y significativa entre comunicación asertiva y la cultura de la organización del clima laboral en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022.

**Nivel de significación:** $\alpha = 0.05$  (prueba bilateral)**Regla de decisión:** $p > \alpha$  = acepta  $H_0$  se rechaza la hipótesis alterna $p < \alpha$  = rechaza  $H_0$  se acepta la hipótesis alterna

Tabla 12

*Correlación entre comunicación asertiva y el diseño organizacional*

			Comunicación Asertiva	Cultura de la organización
Rho de Spearman	Comunicación Asertiva	Coeficiente de correlación	1,000	,267*
		Sig. (bilateral)	.	,040
		N	60	60
	Cultura de la organización	Coeficiente de correlación	,267*	1,000
		Sig. (bilateral)	,040	.
		N	60	60

En la tabla 12, se demuestran valores de Sig.= .040 es menor a 0.05 y el Rho= .267 es positiva débil, esto indica que existe correlación directa y débil entre comunicación asertiva y la cultura organizacional, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

## VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 7.1. Comparación de resultados

En cuanto al análisis de correlación se llegó a conocer que existe correlación directa y débil entre la comunicación asertiva y el clima laboral en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022. El resultado descrito indica cuando la comunicación entre compañeros de trabajo es más comprensiva, el clima laboral resultará mucho mejor entre compañeros de trabajo. El resultado expuesto demuestra similitud con el estudio de Requena (2021) señala que existe correlación directa y significativa entre la comunicación asertiva y el clima laboral. otro estudio de Díaz y Midori (2020) considera que la comunicación asertiva permite manejar mucho mejor las diferentes decisiones que se debe de acatar en el entorno laboral. Por lo tanto, la comunicación asertiva, es un mecanismo que permite a las personas expresar ideas u opiniones de manera directa ayuda a las personas a sostener afirmaciones sin necesidad de pruebas y a expresar sus sentimientos, derechos y pensamientos sin atentar contra los derechos, sentimientos y pensamientos de otras personas, porque, la asertividad es un estilo de comunicar y una competencia que se puede aprender y adquirir en las diferentes etapas de la vida (Samfira, 2020).

Además, se determina que existe correlación directa y débil entre comunicación asertiva y el potencial humano en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, 2022. El resultado indica cuando la comunicación fluye de manera correcta, las diferentes capacidades o destrezas que las personas llegan a mejorar a través de los objetivos establecidos. Según a la revisión de los antecedentes investigativos, no se llegaron a encontrar estudios similares, pero, Gómez y Gonzales (2017) considera que la comunicación asertiva permite mejorar en la interacción con los integrantes de una institución u organización. Por lo tanto, la comunicación asertiva es la expresión directa y abierta de las necesidades, deseos, pensamientos y sentimientos, asimismo, es llegar a expresar ideas y sentimientos positivos y negativos

de manera abierta, honesta y directa que permite asumir la responsabilidad de uno mismo y de nuestras acciones sin juzgar o culpar a otras personas, además, permite confrontar constructivamente y encontrar una solución mutuamente satisfactoria donde exista conflicto (Hemavathy y Devi, 2016).

Sin embargo, se determina que no existe correlación entre comunicación asertiva y el diseño organizacional en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, por el valor de ( $p = .100$ ), es decir, que la comunicación asertiva no genera cambios en el diseño organizacional, esto se puede deberse por muchas situaciones que pueda ocurrir dentro de la institución. Por lo tanto, los acontecimientos a nivel de la organización pueden ceder a cambios conductuales en la forma de actuar por los trabajadores.

Finalmente, se determina que existe correlación directa y débil entre comunicación asertiva y la cultura organizacional en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno. El resultado descrito hace referencia cuando se maneja de forma correcta las diferentes habilidades de comunicación asertiva, que contribuye de manera significativa en la cultura organizacional. El resultado expuesto demuestra alguna similitud con el estudio de Huayapa y Jallurana (2021) indica que el clima laboral muestra correlación positiva con la asertividad. Por lo tanto, la comunicación asertiva es una habilidad que permite llegar a organizar dentro de la institución a través de los valores y creencias que mantiene la institución. De acuerdo al sustento teórico de Rodríguez (2010) considera que la comunicación asertiva es lograr transmitir de forma clara, rápida y concisa, del mensaje que se transmite a otra persona.

## CONCLUSIONES

**Primero:** Existe correlación directa y débil entre comunicación asertiva y clima laboral en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, ( $p= ,039$ ;  $Rho= .267$ ). Es decir, cuando los profesionales de la salud expresan capacidades de mostrar actitudes positivas al emitir una opinión o transmitir un mensaje, el clima labora será mucho mejor.

**Segundo:** Existe correlación directa y débil entre comunicación asertiva y el potencial humano en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, ( $p= ,026$ ;  $Rho= .288$ ). Es decir, cuando se demuestra habilidades comunicativas de transmitir opiniones sin la intención de llegar a agredir, las capacidades de los profesionales de la salud mejoran de manera significativa en los objetivos a nivel personal e institucional.

**Tercero:** No existe correlación entre comunicación asertiva y diseño organizacional en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno ( $p= .100$ ). Es decir, la comunicación asertiva no crea cambios a nivel de diseño organizacional.

**Cuarto:** Existe correlación directa y débil entre comunicación asertiva y la cultura organizacional en trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro-Puno, ( $p= ,040$ ;  $Rho= .267$ ). Es decir, cuando se expresa actitudes positivas al transmitir un mensaje, la forma de organización mejora de manera significativa.

## RECOMENDACIONES

- Primero:** Al director de Red de Salud en coordinación con el área de psicología, llegar a incluir en el plan institucional diferentes acciones o programas que contribuyan en mejorar el clima laboral y la comunicación asertiva, mediante la capacitación a los profesionales de la salud en habilidades de comunicación, para que los participantes pudieran retener y transferir las habilidades aprendidas a la práctica, tiene el potencial de prevenir efectos adversos incidentes y mejorar la seguridad del paciente.
- Segundo:** De igual forma, para el área de psicología, desarrollar actividades o talleres direccionados para mejorar el clima institucional con el propósito de llegar a ser más eficientes dentro de la institución, porque la comunicación asertiva se reconoce cada vez más como un componente importante de las habilidades de trabajo y para interactuar con los pacientes.
- Tercero :** Fomentar mayor interacción entre los compañeros de trabajo, que permitirá mejorar el clima laboral, mediante de interacción entre los que laboran en la institución de Red de Salud.
- Cuarto :** Para las futuras investigaciones desarrollar estudios en poblaciones más amplias para identificar de manera más certera las diferentes características de la población, de igual forma realizar estudios con los datos sociodemográficos, que permitirá comprender sobre la comunicación asertiva y clima laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alberti, R. E. & Emmons, M. L. (1970). *Your perfect right: A guide to assertive behavior*. San Luis Obispo, CA: Impact Publishers.
- Allen, N., & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, Continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Arana-Valderrama, J., y Aranda-Plomino, M. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera. Hospital Leoncio Prado de Huamachuco 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio de la UNT. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11740>
- Asanza, N. (2019). La comunicación asertiva y su incidencia en la gestión educativa assertive communication and its impact on educational management. *Ciencia y educación*, 1(3), 20-31. <http://cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/15/25>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. (1ª ed.). Universidad Nacional de Educación.
- Calua, M., Delgado, Y., y López, O. (2020). Comunicación asertiva en el contexto educativo: Revisión sistemática. *Revista boletín redipe*, 10(4), 315-334. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7917878>
- Ccanto, R., y Aguirre, V. (2018). *Comunicación asertiva y clima organizacional en el personal del centro de salud de san Cristóbal Huancavelica año 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35012>
- Corrales, A., Quijano, N., y Góngora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas: Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1), 58-65. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>

- Coronel, N. (2021). *Comunicación asertiva y clima laboral del personal sanitario en el hospital de apoyo I "Santiago Apóstol" -Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas-2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio Institucional de la UNTRM. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2571>
- Castro, G., y Calzadilla, G. (2021). La comunicación asertiva. una mirada desde la psicología de la educación. *Didasc@ lía: Didáctica y Educación*, 12(3), 131-151. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8154371>
- Dallas, H. (2011). a asertividad es la mejor forma de comunicación. *Vital*, 8, 36-37. <https://www.nature.com/articles/vital1330>
- Díaz, M. (2021). *Comunicación asertiva y toma de decisiones en la clínica San Juan Bautista S.A.C., San Juan de Lurigancho-2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58800>
- García P, E. & Magaz, A. (2011). Auto-informes de Conducta Asertiva: Actitudes y Valores en las Interacciones Sociales.
- Hadavi, H., & Abdorrazagh, M. (2018). Assertive Behaviors Among Nursing Staff in a Local Hospital in Irán. *Modern Care Journal*, 15(2), 1-5. <https://brieflands.com/articles/mcj-80765.pdf>
- Jaros, S. (2007). Meyer and Allen Model of Organizational Commitment: Measurement Issues. *The Icfai Journal of Organizational Behavior*, 6(4), 7-26.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- Musah, M., Zulkipli, G., & Shahrul, A. (2017). Relationship between Organizational Communication and Job Satisfaction in Temporary Work Environment: An Empirical Study of Plant Turnaround Workers.

*Global Business and Management Research: An International Journal*, 9(1), 73-84.

Muhammad, S., & Ajmal, A. (2021). The Role of Work Motivation and Work Environment in Improving Job Satisfaction. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 94-103.  
<https://goldenratio.id/index.php/grhrm/article/view/54/59>

Omura, M., Stone, T., & Levett-Jones, T. (2018). Factores culturales que influyen en la comunicación asertiva de las enfermeras japonesas. *Enfermería y Ciencias de la Salud*, 20(3), 283-288.  
<https://doi.org/10.1111/nhs.12411>

Requena, R. (2021). *La comunicación asertiva y el clima laboral en los trabajadores de un hospital de Es-Salud-San Miguel, 2021*. [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70989>

Sánchez, K., y Ospina, Y. (2014). La comunicación asertiva como función integradora de la práctica gerencial. *Colección Académica De Ciencias Sociales*, 1(1), 13-39.  
<https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/4637>

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

Vermeir, P., Blot, S., Degroote, S., Vandijck, D., Mariman, A., Vanacker, T., Peleman, R., Verhaeghe, R., & Vogelaers, D. (2018). Communication satisfaction and job satisfaction among critical care nurses and their impact on burnout and Intention to leave: A questionnaire study. *Intensive and Critical Care Nursing*, 48, 1-7.  
<https://doi.org/10.1016/j.iccn.2018.07.001>

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSION	METODOLOGIA
<p><b>Formulación del problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y clima laboral de los trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de comunicación asertiva de los trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel del clima laboral de los trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre comunicación asertiva y el potencial humano del</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la comunicación asertiva y clima laboral de los trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Describir el nivel de comunicación asertiva de los trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022.</p> <p>Describir el nivel de clima laboral de los trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022.</p> <p>Identificar la relación entre la comunicación asertiva y el potencial humano del clima laboral de los trabajadores de la</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p><b>Hi:</b> Existe relación entre la comunicación asertiva y clima laboral de los trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación entre la comunicación asertiva y clima laboral de los trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específica</b></p> <p>El nivel de comunicación asertiva es moderado en los trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022.</p> <p>El nivel del clima laboral es moderado en los trabajadores de la micro</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Comunicación asertiva.</p> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Clima laboral</p>	<p>Auto-asertividad.</p> <p>Hetero-asertividad.</p> <p>Potencial humano.</p> <p>Diseño organizacional.</p> <p>Cultura de la organización.</p>	<p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> descriptivo, transversal</p> <p><b>Nivel de estudio:</b> relacional</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental, transversal, correlacional</p> <p><b>Población muestral:</b> 110 trabajadores</p> <p><b>Técnica e instrumentos de recolección de información:</b></p> <p>Encuesta tipo cuestionario</p> <p><b>Técnica de análisis de datos:</b></p> <p>Se aplicará el programa estadístico SPSS-25, la prueba estadística de Rho de Spearman para evaluar</p>

<p>clima laboral de los trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre comunicación asertiva y el diseño organizacional del clima laboral de los trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre comunicación asertiva y la cultura de la organización del clima laboral de los trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022?</p>	<p>micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre comunicación asertiva y el diseño organizacional del clima laboral de los trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre comunicación asertiva y la cultura de la organización del clima laboral de los trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022.</p>	<p>red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022.</p> <p>Existe relación entre comunicación asertiva y el potencial humano del clima laboral de los trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022.</p> <p>Existe relación entre comunicación asertiva y el diseño organizacional del clima laboral de los trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022.</p> <p>Existe relación entre comunicación asertiva y la cultura de la organización del clima laboral de los trabajadores de la micro red Alianza de la red de servicios de salud Azángaro – Puno, 2022.</p>			<p>correlaciones entre las variables</p>
--	--	--	--	--	--

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

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

Lee con atención y cuidado cada una de ellas.

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

CN = Nunca o casi nunca

AV = A veces, en alguna ocasión

AM = A menudo, con cierta frecuencia

CS = Siempre o casi siempre

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

	<b>DIMENSIÓN 1: AUTOASERTIVIDAD</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>AM</b>	<b>CS</b>
<b>1</b>	Cuando alguien dice algo con lo que no estoy de acuerdo, me pone nervioso/a tener que exponer mi propia opinión				
<b>2</b>	Cuando estoy enfadado/a, me molesta que los demás seden cuenta				
<b>3</b>	Cuando hago algo que creo que no gusta a otros, siento miedo o vergüenza de lo que puedan pensar de mí				
<b>4</b>	Me disgusta que los demás me vean, cuando estoy nervioso/a				
<b>5</b>	Cuando me equivoco, me cuesta reconocerlo ante los demás				
<b>6</b>	Si se me olvida algo, me enfado conmigo mismo/a				
<b>7</b>	Me enfado, si no consigo hacer las cosas perfectamente				
<b>8</b>	Me siento mal cuando tengo que cambiar de opinión				
<b>9</b>	Me pongo nervioso/a o tenso/a cuando quiero hacer un elogio a alguien				

10	Cuando me preguntan algo que ignoro, procuro justificarme por no saberlo				
11	Cuando estoy triste, me disgusta que los demás se den cuenta				
12	Me siento mal conmigo mismo/a, si no entiendo algo que me están explicando				
13	Me cuesta trabajo aceptar las críticas que me hacen, aunque comprenda que son justas				
14	Cuando me critican sin razón, me enfada o me pongo nervioso/a tener que defenderme				
15	Cuando creo haber cometido un error, busco excusas que me justifiquen				
16	Cuando compruebo que no sé algo, me siento mal conmigo mismo/a				
17	Me cuesta hacer preguntas personales				
18	Me cuesta pedir favores				
19	Me cuesta decir que NO, cuando me piden que haga algo que yo no quiero hacer				
20	Cuando me hacen algún elogio, me pongo nervioso/a y no sé qué hacer o decir				
	<b>DIMENSIÓN 2: HETEROASERTIVIDAD</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>AM</b>	<b>CS</b>
21	Me molesta que no me entiendan, cuando explico algo				
22	Me irrita mucho que me lleven la contraria				
23	Me molesta que los demás no comprendan mis razones o mis sentimientos				
24	Me enfado, cuando veo que alguien cambia de opinión con el paso del tiempo				
25	Me molesta que me pidan ciertas cosas, aunque lo hagan de buenas maneras				
26	Me molesta que me hagan preguntas personales				
27	Me desagrada comprobar que las personas no se				

	esfuercen en hacer las cosas de la mejor manera posible				
<b>28</b>	Me enfado, cuando compruebo la ignorancia de algunas personas				
<b>29</b>	Me siento o me sentiría mal, si compruebo que una persona que aprecio toma una decisión que yo considero equivocada				
<b>30</b>	Me enfado, si veo a alguien comportándose de un modo que no me gusta				
<b>31</b>	Me disgusta que me critiquen				
<b>32</b>	Siento malestar hacia la persona que me niega algo razonable, que le pido de buenas maneras				
<b>33</b>	Me altera, ver a personas que no controlan sus sentimientos: lloran, gritan, se muestran excesivamente contentas				
<b>34</b>	Me desagrada que no se dé a las cosas la importancia que tienen				
<b>35</b>	Me molesta que alguien no acepte una crítica justa				

## Cuestionario de Clima laboral

### 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
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.				
2	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
3	La innovación es característica de nuestra organización.				
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
5	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo				
6	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
8	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.				
9	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.				
10	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
11	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
12	En mi organización participo en la toma de decisiones.				
13	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
14	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
15	La limpieza de los ambientes es adecuada.				

16	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
17	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				
18	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
19	Estoy comprometido con mi organización de salud.				
20	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
21	En términos generales me siento satisfacción con mi ambiente de trabajo.				
22	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
23	Mi salario y beneficios son razonables.				
24	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
25	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
26	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
27	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.				
28	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				

### Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición



#### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

**Título de la Investigación:** Comunicación Aseriva y Clima Laboral de los Trabajadores de la Micro Red Alianza de la Red de Servicios de Salud Azángaro – Puno, 2022

**Nombre del Experto:** Mgr. Patricia Verónica Chura Vásquez

#### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	SI	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	SI	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	SI	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	SI	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	SI	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	SI	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema investigado	SI	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	SI	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	SI	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	SI	
-----------------	--	----	--

### III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna.



Apellidos y Nombres del validador: CHURA VÁSQUEZ PATRICIA VERÓNICA

Grado académico: Magister

N°. DNI: 40898980

#### **Adjuntar al formato:**

\*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)

\*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)

\*Instrumento(s) de recolección de datos



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

**Título de la Investigación:** Comunicación Asertiva y Clima Laboral de los Trabajadores de la Micro Red Alianza de la Red de Servicios de Salud Azángaro – Puno, 2022

**Nombre del Experto:** Mg. Elvis Ludwing Flores Laime.

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple.	Sin observaciones.
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple.	Sin observaciones.
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple.	Sin observaciones.
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple.	Sin observaciones.
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple.	Sin observaciones.
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple.	Sin observaciones.
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple.	Sin observaciones.
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple.	Sin observaciones.
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple.	Sin observaciones.

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple.	Sin observaciones.
-----------------	--	---------	--------------------

### III. OBSERVACIONES GENERALES

Los instrumentos psicométricos de medición de las variables de Comunicación asertiva y clima laboral, cuentan con una adecuada validez de contenido, por lo tanto se concluye, que es aplicable en la investigación "Comunicación Asertiva y Clima Laboral de los Trabajadores de la Micro Red Alanza de la Red de Servicios de Salud Azángaro - Puno, 2022"

Apellidos y Nombres del validador: Mg. ELVIS LUDWING FLORES LAIME  
 Grado académico: Maestro en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica.  
 N°. DNI: 44843036

#### Adjuntar al formato:

- \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- \*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- \*Instrumento(s) de recolección de datos



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

**Título de la Investigación:** Comunicación Asertiva y Clima Laboral de los Trabajadores de la Micro Red Alianza de la Red de Servicios de Salud Azángaro – Puno, 2022

**Nombre del Experto:** Dr. José Carlos Aparcana Hernández

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Si cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Si cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Si cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Si cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Si cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Si cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Si cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Si cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Si cumple	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Si cumple	
-----------------	--	-----------	--

### III. OBSERVACIONES GENERALES

El instrumento cumple con los criterios de validez por lo tanto es aplicable.



**Adjuntar al formato:**

- \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- \*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- \*Instrumento(s) de recolección de datos

## Anexo 4: Base de datos

### Variable comunicación asertiva

Muestra	Edad	Sexo	Condilaboral	Profesión	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35		
1	32	2	CONTRATADO	MEDICO	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1		
2	35	2	CONTRATADO	OBST.	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	4	4	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1
3	20	2	INTERNA	BIOLOGA.	2	3	4	4	2	4	4	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	3	2
4	34	1	CONTRATADO	PSICOLOGO	2	1	2	3	1	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2	1	3	2	2	3	1	3	3	3	
5	34	2	CONTRATADO	C.D.	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	4	1	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	
6	32	1	INTERNO	C.D.	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	3	3	1	3	1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	4	3	3
7	24	2	CONTRATADO	LIC. ENF.	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	4	3	2	1	2	1	3	2	3	1	4	4	
8	25	2	INTERNA	LIC. ENF.	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	4	1	2	3	2	2	
9	26	2	INTERNA	LIC. ENF.	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	
10	29	1	CONTRATADO	PSICOLOGO	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	
11	28	1	CONTRATADO	PSICOLOGO	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	
12	28	1	CONTRATADO	CONDUCTOR	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	27	2	CONTRATADO	LIC. ENF.	3	1	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3
14	31	1	CONTRATADO	OBST.	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1
15	47	1	NOMBRADO	TEC. ENF.	1	2	1	2	4	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	
16	38	2	CONTRATADO	TEC. ENF.	3	1	2	4	1	2	3	1	2	1	2	3	1	4	2	4	1	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1	1	2	
17	22	1	CONTRATADO	CHOFER	2	1	3	3	1	1	2	2	1	1	2	3	4	4	1	3	4	1	3	4	4	2	4	4	2	1	2	1	4	2	2	4	4	4	4	1	
18	52	1	NOMBRADO	TEC. ENF.	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2
19	28	2	CONTRATADO	LIC. ENF.	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	54	2	NOMBRADO	TEC. ENF.	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3
21	45	2	NOMBRADO	TEC. ENF.	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	4	4	2	2	4	1	3	3	4	4	
22	38	2	NOMBRADO	LIC. ENF.	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	3	3	1	2	2	3	2	2	1	1	3	2	3	2	1	2	1	3	1	3	1
23	36	1	CONTRATADO	Q. F.	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
24	28	2	CONTRATADO	MEDICO	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2
25	32	2	CONTRATADO	TEC. ENF.	1	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	4	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	1	3	1	2	4	4	
26	32	2	CONTRATADO	OBST.	4	2	1	1	2	4	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	3	2	2	2	4	2	2	
27	27	2	CONTRATADO	LIC. ENF.	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3
28	26	2	CONTRATADO	MEDICO	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1
29	35	1	NOMBRADO	TEC. ENF.	1	1	1	2	1	4	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	4	2	1	1	2	1	1	1	1	4	2	4	1	1	1	1	1	1	1	2	

30	43	1	CONTRATADO	LIC. ENF.	1	1	2	2	1	4	2	1	1	1	2	2	1	1	2	4	2	1	1	2	1	1	1	1	4	2	4	1	1	1	1	1	2	1			
31	26	2	CONTRATADO	TEC. ENF.	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2		
32	66	1	NOMBRADO	TEC.SAN.	1	1	2	1	4	2	3	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2			
33	58	1	NOMBRADO	TEC. ENF.	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2			
34	56	2	NOMBRADO	OBST.	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2			
35	25	1	SERUMS	MEDICO	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2			
36	26	2	CONTRATADO	TEC.ENF.	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2		
37	40	2	CONTRATADO	TEC.ENF.	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2		
38	26	2	CONTRATADO	PSICOLOGO	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2			
39	30	1	CONTRATADO	MEDICO	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
40	30	1	CONTRATADO	PERS.SEGUR.	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	2	1	1			
41	43	2	CONTRATADO	ENF.	2	1	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	3		
42	45	1	CONTRATADO	TEC.FARM.	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2		
43	35	2	CONTRATADO	TEC.ENF.	2	1	1	1	4	4	4	1	1	4	1	2	1	4	1	4	4	1	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1	2	2	4	2	1	2	1		
44	36	2	CONTRATADO	TRAB.SOC.	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4		
45	45	2	CONTRATADO	TEC.MEDIC.	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	4	3	4	1	1	1	4	4	2	4	2	2	3	3	4		
46	30	2	CONTRATADO	TEC.MEDIC.	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2		
47	38	2	CONTRATADO	PSICOLOGO	1	2	1	2	2	4	3	1	1	2	3	2	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2		
48	48	2	CONTRATADO	PERS.SERV.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2
49	32	2	CONTRATADO	ENF.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3		
50	37	1	CONTRATADO	LIC.ADM.	1	2	1	2	1	3	4	2	1	1	2	3	1	4	1	2	4	3	1	3	1	1	1	2	2	4	4	3	4	1	1	2	3	1	2		
51	42	1	CONTRATADO	TEC. ADM.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
52	30	2	CONTRATADO	ENF.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
53	30	2	CONTRATADO	ENF.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
54	58	1	NOMBRADO	TEC. ENF.	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
55	56	2	NOMBRADO	OBST.	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
56	25	1	SERUMS	MEDICO	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	
57	34	2	CONTRATADO	C.D.	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	
58	32	1	INTERNO	C.D.	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2		
59	24	2	CONTRATADO	LIC. ENF.	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
60	30	2	ENF.	C.D.	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2		

### Variable clima laboral

Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	
3	2	2	3	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	1	2	2	1	2	
3	2	1	3	2	1	1	4	2	2	4	2	1	1	2	1	3	1	4	3	3	2	2	2	1	4	4	2	
3	3	2	4	2	3	4	4	4	3	4	2	3	2	3	2	2	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4	4	
3	3	4	2	2	2	2	4	4	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	2	3	3	2	3	
4	3	4	2	1	4	1	4	4	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	4	3	1	
3	4	3	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	1	3
2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	3	2	3	1	3	4	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	
3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	2	3	3	4	4	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
4	4	4	3	1	4	4	4	3	4	2	4	4	2	2	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
4	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	4	2	1	1	2	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	
4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	1	3	4	2	4	1	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	
3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	
4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	1	3	2	3	3	3	
4	2	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	3	2	1	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	
4	4	4	4	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	4	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	
2	2	3	3	2	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	2	
2	3	2	2	3	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	
4	3	2	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	1	2	1	4	4	3	3	2	4	2	2	3	3	
2	1	3	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	
2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	4	2	1	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	3	2	3	2	3	
3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	
4	4	2	3	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	

4	4	2	3	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
4	2	3	1	1	2	2	3	4	2	2	2	2	2	4	2	3	1	2	4	3	2	1	2	2	4	3	4
1	2	3	1	3	3	4	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
3	2	3	2	4	4	2	3	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	2	4	4
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	4	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2
3	3	3	2	2	4	3	4	3	2	3	3	4	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
3	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3
4	2	3	1	4	3	2	3	4	3	4	2	3	1	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	2	4	3	3
1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	1	2	4	3	3	3	3	3	2	2	4	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2
2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	1	2	3	3	1	2
3	4	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3
4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
2	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	4	2	4	1	2	2	1	2	4	3	3	2	2	3
4	4	3	2	2	3	4	4	2	2	2	2	1	3	4	2	3	1	3	2	1	2	2	3	2	3	1	3
3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2
4	2	1	1	4	2	2	4	2	2	4	2	2	1	4	2	2	1	3	2	1	1	4	3	1	2	2	2
1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2
1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	2	3	4	2	1	1	1	2	2	3	1	2	1	4	1	1	1	1	3	3	4	2	4
1	2	1	1	2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2
1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
3	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3

## Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud

### COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRO RED ALIANZA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD AZÁNGARO - PUNO, 2022

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.unsaac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4</b> %
<b>2</b>	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4</b> %
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Autónoma de Ica</b> Trabajo del estudiante	<b>3</b> %
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2</b> %
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>repositorio.unc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %

## **Anexo 6: Consentimiento informado**

Fecha: .....

Yo: ..... identificado(a) con DNI N°..... acepto participar voluntariamente de la investigación titulado: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRO RED ALIANZA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD AZÁNGARO-PUNO, 2022, la cual pretende determinar la relación que existe entre comunicación asertiva y clima laboral, me comprometo responder con veracidad cada uno de los instrumentos a evaluarse.

Además, se me informo que dicho instrumento es anónimo y solo se usarán los resultados para fines del estudio, asimismo autorizo la toma de una foto como evidencia de la participación. Con respecto a los riesgos, el estudio no representará ningún riesgo para mi salud, así como tampoco se me beneficiará económicamente por él, por ser una decisión voluntaria en ayuda de la investigación.

---

**FIRMA DEL PARTICIPANTE**

## Autorización de la institución en estudio

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

SOLICITO: PERMISO Y AUTORIZACION  
PARA REALIZAR TRABAJO DE  
INVESTIGACION.

SEÑOR JEFE DE LA MICRO RED ALIANZA DE LA RED DE SALUD  
AZANGARO – PUNO

Yo, **CCAPACCA HUAMAN Victor Raúl**,  
Identificado con DNI N.º 02297727 con  
Domicilio en la Av. Manco Capac N.º 730  
del distrito de Ayaviri- Melgar y actual  
trabajador del C.S. San Antón ante Ud.

Respetuosamente me presento y expongo:

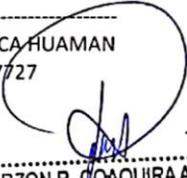
Que, habiendo terminado la carrera profesional de Psicología en la Universidad Autónoma de Ica, Solicito a Ud. Permiso y autorización para realizar trabajo de investigación en su Institución sobre **"COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRO RED ALIANZA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD AZANGARO – PUNO, 2022."** para optar el grado de Psicólogo en el cual adjunto Constancia de Aprobación de Investigación.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Azángaro, 26 de Julio del 2022.

  
VICTOR RAUL CCAPACCA HUAMAN  
DNI N.º 02297727

  
YERSON R. COAQUIRA ALANIA  
MEDICO CIRUJANO  
CMP 60551 - RNA 4440  
CENTRO DE SALUD ALIANZA  
UB. 26-07-2022

Rdo:  
26-07-2022  
10:31 AM  
A. J. J.  
Ateneo. P. C.

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

SOLICITO: PERMISO Y AUTORIZACION  
PARA REALIZAR TRABAJO DE  
INVESTIGACION.

SEÑOR JEFE DE LA MICRO RED ALIANZA DE LA RED DE SALUD  
AZANGARO – PUNO

Yo, **MAMANI ALVARO Ignacio**,

Identificado con DNI N.º 29578873 con

Domicilio en el Jr. Grau N.º 383

del distrito de Ayaviri- Melgar ante Ud.

Respetuosamente me presento y expongo:

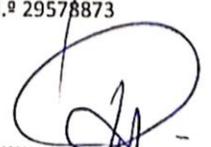
Que, habiendo terminado la carrera profesional de Psicología en la Universidad Autónoma de Ica, Solicito a Ud. Permiso y autorización para realizar trabajo de investigación en su Institución sobre **"COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRO RED ALIANZA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD AZANGARO – PUNO, 2022."** para optar el grado de Psicólogo en el cual adjunto Constancia de Aprobación de Investigación.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Azángaro, 26 de Julio del 2022.

  
-----  
IGNACIO MAMANI ALVARO  
DNI N.º 29578873

  
-----  
YERZON R. COAQUIRA ALANIA  
MEDICO CIRUJANO  
CMP 00551 - RNA 4440  
CENTRO DE SALUD ALIANZA

JR. 26-07-2022.

Rdo:  
26-07-2022  
Idem: 10.32 Dec  
Es.

## Anexo 7: Evidencia fotográfica



