

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSGRADO

**COMUNICACIÓN ASERTIVA Y RENDIMIENTO LABORAL DEL
PERSONAL DE SALUD CLÍNICA SANTA MARÍA 2021**

TESIS

PARA OPTAR

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

PRESENTADA POR

DANIEL SÁNCHEZ TOVAR

ASESOR

TOMAS VLADIMIR GÁLVEZ OLORTEGUI

LIMA - PERÚ

2023



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
UNIDAD DE POSGRADO**

**COMUNICACIÓN ASERTIVA Y RENDIMIENTO LABORAL DEL
PERSONAL DE SALUD CLÍNICA SANTA MARÍA 2021**

TESIS

PARA OPTAR

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

PRESENTADA POR

DANIEL SÁNCHEZ TOVAR

ASESOR

MTRO. TOMAS VLADIMIR GÁLVEZ OLORTEGUI

LIMA, PERÚ

2023

JURADO

Presidente: Marco Antonio Gamero Roca – Máster en Salud Pública.

Miembro: Milagritos Barriga Vásquez – Doctora en Psicología

Miembro: Claudia Rebeca Arévalo Nieto – Máster en Ciencias: Salud Pública con
mención en Epidemiología y Demografía.

A mi familia por su esfuerzo y apoyo en todo momento, a mis compañeros de estudio por ser constantes y apoyarnos en los trabajos que hemos venido realizando.

AGRADECIMIENTOS

A la universidad por permitirme ser parte de esta casa de estudios, lo que me ha permitido cumplir con mis metas y avanzar profesionalmente.

A mis profesores que, con su aporte, han podido generar en mi persona el deseo de seguir estudiando.

ÍNDICE

	Págs.
Portada	i
Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	36
IV. RESULTADOS	42
V. DISCUSIÓN	55
VI. CONCLUSIONES	57
VII. RECOMENDACIONES	58
FUENTES DE INFORMACIÓN	59
ANEXOS	65

RESUMEN

El objetivo principal del presente estudio fue determinar la relación de la comunicación asertiva con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021. El estudio usó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 89 participantes de diferentes grupos laborales de la clínica. Se usó instrumentos previamente validados, para evaluar el nivel de comunicación asertiva y el rendimiento laboral. Se encontró una relación significativa entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral, El coeficiente de Pearson fue 0.617 o 61.7 % con un intervalo de confianza al 95 % entre +0.51 a +0.75 demostrando una correlación positiva considerable. Así mismo, se encontraron correlaciones positivas considerables entre las dimensiones estrategia asertiva, estilo asertivo y comunicación precisa con relación al rendimiento laboral. Se recomienda fomentar la comunicación asertiva para obtener mejor rendimiento laboral.

Palabras clave: Comunicación, Rendimiento laboral, trabajadores, salud, estrategia

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between assertive communication and work performance of health personnel at the Santa María clinic, 2021. The study used a quantitative approach, non-experimental design. The sample consisted of 89 participants from different work groups at the clinic. Validated instruments were used to evaluate the level of communication and work performance. A significant relationship was found between assertive communication and work performance. The Pearson coefficient was 0.617 or 61.7% with a 95% confidence interval between +0.51 to +0.75 showing a considerable positive correlation. Likewise, considerable positive correlations were found between the dimension's assertive strategy, assertive style and accurate communication in relation to work performance. It is recommended to promote assertive communication to obtain better job performance.

Keywords: Communication, job performance, workers, health, strategy.

NOMBRE DEL TRABAJO

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD CLÍNICA SANTA MARÍA 2021

AUTOR

DANIEL SÁNCHEZ TOVAR

RECUENTO DE PALABRAS

21307 Words

RECUENTO DE CARACTERES

103489 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

96 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.1MB

FECHA DE ENTREGA

Apr 2, 2024 9:15 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 2, 2024 9:17 AM GMT-5

● **15% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado

I. INTRODUCCIÓN

1. Descripción de la realidad problemática

Se ha observado que la correspondencia o comunicación adecuada es la necesidad fundamental y temprana del ser humano. Además, la comunicación constituye, el vehículo difundido entre las personas, empresas y/o países para el comercio y el intercambio, sin el cual no existirá el mundo que conocemos. Además, la correspondencia o mensaje, dentro de la comunicación es el dispositivo crítico para la asociación fundamental entre el líder y su organización, para lograr niveles elevados de eficiencia y competencia.

Se sabe que la comunicación asertiva, por lo que es uno de los factores de importancia en el desempeño de un buen rendimiento laboral, pero ¿por qué la comunicación asertiva?, porque como las personas se comunican, las formas y expresiones, sus distintos métodos de comunicación, etc.; sean estos visuales o auditivos; tendrán un impacto determinado en el receptor de dicha comunicación. La comunicación asertiva es capaz de motivar al empleado, y así poder lograr los objetivos institucionales de una manera más efectiva ⁽¹⁾.

A nivel internacional, se han hecho múltiples estudios tratando de evaluar, la relación entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral, en instituciones públicas y privadas, así también, en varios países del mundo, se han hecho estudios acerca de los factores que impactan el rendimiento laboral, entre ellos: los horarios de trabajo, el trabajo remoto, el ambiente laboral, y la comunicación entre colaboradores. Actualmente, las empresas a nivel mundial están invirtiendo mucho en capacitación y retención del personal que trabaja, para poder generar su mejor rendimiento en el trabajo ⁽²⁾.

No obstante, en el Perú, el avance de una organización y las decisiones relacionadas al progreso y su desarrollo posterior, aún solo se lleva a cabo, a un nivel gerencial, aunque, en estas conexiones exista un intercambio de pensamientos y correspondencias o mensajes, que pueden tener éxito o que

pueden llevar a conflictos dentro de la misma empresa y que puedan mellar el éxito de esta.

Además, podemos tomar en cuenta, que cuando existen factores perjudiciales que afectan la comunicación entre colaboradores dentro de una empresa, estos pueden actuar de forma directa o indirecta, sin embargo, la repercusión en el ánimo de los colaboradores es de forma directa, provocando malestares que pueden manifestarse en cargas de pesimismo, estrés y desilusión entre otros. Así mismo, en la población en general, uno de los argumentos más relevantes, es que las personas satisfechas en su trabajo serán más útiles y se desempeñarán mejor, he ahí la importancia de la comunicación asertiva en el ámbito laboral.

En esta investigación, significa mucho especificar que la comunicación asertiva servirá como una herramienta para realizar con éxito los objetivos laborales. Por medio de está el especialista podrá introducir límites específicos, correspondientes al puesto de trabajo. El objetivo de la comunicación asertiva por lo tanto será evitar problemas relacionados con la sobrecarga de trabajo, como la disminución de los ejercicios laborales, contemplaciones lentas y disminución de la inspiración las cuales merman la ejecución del trabajo ⁽³⁾.

Consecuentemente, la ejecución del trabajo es el arreglo de formas de comportamientos aplicables a los objetivos de la organización o unidad donde se trabaja, la cual estará relacionada con las formas de comportamiento de un puesto de trabajo específico.

1.2 Formulación del problema

General

¿La comunicación asertiva estará relacionada con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, en el mes de junio 2021?,

Específicos

¿Cómo se relaciona las estrategias asertivas con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, en el mes de junio 2021?

¿Cómo se relaciona los estilos asertivos con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, en el mes de junio 2021?

¿Cómo se relaciona la comunicación precisa con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, en el mes de junio 2021?

1.3 Objetivos

General

Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores de las organizaciones de la salud de la clínica Santa María.

Específicos

Determinar la relación entre la dimensión de estrategias asertivas con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, en el mes de junio 2021.

Determinar la relación entre los estilos asertivos se relacionan con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, en el mes de junio 2021.

Determinar la relación entre la comunicación precisa con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, en el mes de junio 2021.

1.4 Justificación

Importancia

Esta investigación denota su importancia, porque trata de explicar y analizar la variable comunicación asertiva y su asociación con el rendimiento laboral, y adquirir conocimientos que en la práctica en nuestro país no están completamente implementadas, revisando los antecedentes como base, artículos científicos, etc.; se aplica las teorías de la variable comunicación asertiva y rendimiento laboral en una institución privada de gran éxito, tratando de mejorar los conocimientos y poder dejar sentado el conocimiento para replicar dichas técnicas en otras instituciones públicas y/o privadas.

Así mismo, se está validando un instrumento a una realidad diferente, esto aportara nuevos instrumentos para la recolección de datos en ámbitos laborales y así poder determinar resultados en análisis descriptivos e inferenciales.

Finalmente, esta investigación, esperamos ayude a entender y realizar nuevos modelos que podrán ser usados en otras instituciones y ambientes laborales, mejorando la comunicación asertiva para lograr los objetivos de la empresa y tener un mejor rendimiento laboral.

Viabilidad de la Investigación

Se contó con la autorización por parte de la Gerencia General de la Clínica Santa María, para poder realizar nuestra investigación, otorgando todas las facilidades del caso para que sea Exitosa. Se tuvo los medios de financiación correspondientes. Tenemos información bibliográfica suficiente para poder seguir investigando del tema a mayor profundidad. Se utilizo la tecnología para el procesamiento de los datos y resultados que se obtuvieron.

Limitaciones

El tamaño de la muestra puede ser una de nuestras principales limitaciones sin embargo se procedió de manera adecuada en los análisis para disminuir las mismas, Las limitaciones de tipo logístico fueron solucionadas mediante la coordinación con la administración de la organización. También la confiabilidad de las respuestas brindadas, fueron solucionadas y entendidas por el personal, con el consentimiento informado para guardar la identificación del personal que ayuda en esta investigación.

II. MARCO TEÓRICO

2. Antecedentes

Internacionales

Sanchez, en 2017, realizó el trabajo Comunicación asertiva y desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del Estado de Ambato, Provincia de Tungurahua ⁽⁴⁾. El objetivo fue analizar de qué manera incide la comunicación asertiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Se empleó una encuesta de Técnica observación, con 10 ítems, con dos variables: Comunicación Asertiva y Rendimiento Laboral, la muestra fue con 37 personas de la Cooperativa, 7 del departamento financiero, 11 administrativo, 15 operativo y 4 de Seguridad. Se encontró que el 68% consideran que mantener una buena comunicación entre compañeros es necesaria, el 27 % casi siempre, mantienen una buena comunicación entre compañeros, el 5 % algunas veces mantienen una buena comunicación entre compañeros. El 59 % siempre consideran que una empresa tiene que ver con la comunicación entre sus colaboradores. El 65 % siempre están de acuerdo con que la institución promueva una forma diferente de comunicación. El 38 % siempre, una buena comunicación mejora la satisfacción laboral. La comunicación Asertiva si influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo en el cantón Ambato, en la provincia de Tungurahua.

Para Garces, en 2019, realizó una investigación sobre la asertividad y su influencia en la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa Ecuatran S.A. ⁽⁵⁾. El objetivo fue Investigar la influencia de la asertividad en la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa. Se empleó dos cuestionarios; cuestionario de Satisfacción de Minnesota y Escala Multidimensional de Asertividad (EMA). Las variables fueron Niveles de asertividad y satisfacción laboral. La muestra fue de 50 trabajadores de la empresa. Es una investigación de tipo exploratoria. Se ha demostrado que más de la mitad de las personas tienen un nivel de satisfacción neutral, lo que significa que la organización debe centrarse únicamente en

aumentar el nivel de satisfacción de los empleados. La mayoría de las personas expresan su insatisfacción, los empleados no están satisfechos con el sistema salarial, la empresa debería mejorar. Se concluyó que, les resulta difícil expresarse entre ellos ya que se sienten inseguros. Pierden el control de la situación y no tienen la capacidad de resolver conflictos, ha demostrado que más del 50 % de la población tiene un nivel de satisfacción neutral, la organización debe centrarse en aumentar el nivel de satisfacción de los empleados, más del 25 % se encuentra aislada, también la organización debe mantener y elevar el nivel del empleado en función del trabajo realizado, una baja comunicación puede generar unas malas condiciones laborales y ausentismo en la empresa.

Oyola, en 2018, realizó un estudio sobre La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A.S. ⁽⁶⁾. El objetivo fue Analizar qué elementos influyen en la comunicación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa. Se empleó encuestas constituida de 15 preguntas de selección múltiple. La muestra fue de 30 trabajadores. Las variables fueron motivación, comunicación y satisfacción laboral. Donde existe una relación entre la satisfacción laboral y la comunicación. Dado que la comunicación debe ser comprensible, es imposible trabajar sin ella; Sin una comunicación adecuada, el sistema de gestión se vuelve ineficaz. La motivación en la organización es un factor importante de satisfacción de los empleados y trae en ellos el deseo de mostrar una buena comunicación, porque si al mismo tiempo están satisfechos, estarán motivados. El 34,9% piensa que la comunicación dentro de la organización es aceptable. El 26,2% de los empleados no tiene problema con el factor de motivación. Se concluye que la comunicación asertiva permite que la expresión de pensamientos y sentimientos sea completa sin ansiedad, miedo o agresión, por lo que promueve la libertad de ser, la libertad, la madurez, la integridad y la identidad personal. El indicador de motivación se encuentra en un nivel negativo, ya que los empleados sienten que se puede mejorar a través de programas de entretenimiento, reconocimiento y motivación por parte de la empresa.

Para Santos, en 2016, realizó un trabajo sobre la gestión de recursos humanos y su incidencia en el rendimiento de los empleados en los almacenes Aguirre en el cantón Babahoyo en el año 2016 ⁽⁷⁾. El objetivo fue determinar cómo incide la

gestión de recursos humanos en el rendimiento de los empleados de los Almacenes. Se empleó dos encuestas de 9 ítems cada una para conocer la opinión de los propietarios como la de los trabajadores, con dos variables Gestión de Recursos Humanos y Rendimiento laboral, la muestra fue de 21 personas, incluyendo el propietario del negocio, 17 eran empleados y 4 administrativos. Se encontró que la gestión de recursos humanos influye en el rendimiento de los empleados. Se concluyó que la gestión de recursos humanos tiene un impacto positivo en el desempeño laboral de los empleados del almacén y aumenta significativamente la satisfacción de los empleados.

Mendiburu, en 2021, realizó un trabajo de investigación sobre la comunicación asertiva: una reflexión sobre el desempeño docente en estudiantes de la carrera educación básica ⁽⁸⁾. El objetivo fue determinar la forma en que la comunicación asertiva incide en el desempeño docente. Se empleó un tipo de Investigación de enfoque mixto, el Diseño de Investigación fue no experimental, Transversal, Descriptiva y Explicativo. Mediante muestreo probabilístico se seleccionó a 85 integrantes de la Carrera de Educación, de una población de 724 docentes y estudiantes. Teniendo dos variables comunicación asertiva y desempeño del docente. Se encontró que la comunicación asertiva está permitiendo a profesores y alumnos a expresar ideas claras, el 6.02 % no acepta lo dicho por las demás personas. El 43.37 % cree que la forma de comunicación de los objetivos de las clases eran claros por parte del profesor. Se concluyó que las características que evidencian la comunicación asertiva son: La oportunidad, el contacto visual, el contenido, el tono de voz, la claridad, la localización, la postura corporal y la comunicación entre ambas partes.

De acuerdo con Saavedra, en 2020, en su investigación sobre la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes de la unidad educativa Carlos Palenque de la ciudad de el alto ⁽⁹⁾. El objetivo fue establecer una comunicación asertiva como una estrategia que permita mejorar las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes del 6to. Grado del nivel primaria. Se empleó encuestas de tipo descriptivo, transversal. La población de esta investigación con una muestra 30 alumnos y 6 profesores. Las variables fueron Deficientes relaciones interpersonales entre profesores y alumnos

y ausencia de estrategias de comunicación asertiva por los profesores. Se encontró que el 67 % no siguen las reglas de respeto y no saludan correctamente, el 77 % Los profesores suelen entrar en sus aulas e inmediatamente toman la lista de asistencia, manteniendo así la distancia con los alumnos. El 67 % de ellos no se comunica bien con sus estudiantes, ni antes ni durante el desarrollo de las clases. El 50 % de los profesores mira a sus alumnos cuando hablan o expresan sus pensamientos. Se concluyó que los profesores entrevistados coincidieron en que realizarían este taller sobre comunicación, para fortalecer las relaciones interpersonales; y mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje. Es necesario crear un módulo educativo para promover una comunicación fuerte entre los profesores, para implementarlo con los alumnos del Colegio.

Macias, en 2016, realizó un el trabajo sobre el análisis de la comunicación asertiva en el hospital docente de especialidades Dr. Abel Gilbert ⁽¹⁰⁾, El objetivo era realizar el manual de identidad orientado a la comunicación interna del Hospital. Se empleó encuestas de 10 preguntas. Se entrevistó a 301 personas. Se encontró que el 33% recibe notificaciones periódicas de diversos eventos que suceden en el interior. El 63 % indica que puede tener una conversación agradable con su jefe, el 37% no puede tener una relación cercana con su jefe. El 46 % de las personas afirma que los responsables de gestionar la comunicación interna se preocupan por las quejas que quieren denunciar, el 54 % afirma que no hay preocupación por parte de los directivos. El 96 % afirma que la comunicación interna, la mayoría de las reuniones, mejorará las condiciones laborales en la empresa, el 4 % afirma que la comunicación interna no tiene nada que ver con el clima laboral. El 83 % afirma que la tecnología ha evolucionado en el sistema de comunicación dentro de la empresa, el 17 % afirma que aún no ha surgido. Se concluyó que es importante realizar un manual característico que esté destinado a la comunicación interna basado en una investigación cualitativa para conseguir el máximo desarrollo de este plan.

Figuroa, en 2015, realizó un estudio sobre la Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental ⁽¹¹⁾. El objetivo fue establecer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución

gubernamental. Se empleó a los 47 trabajadores de la Institución Gubernamental. Se utilizó un Instrumento para Medir Cultura Organizacional para los trabajadores, también se usó Método de Escalas de Observación de Comportamiento (BOS) para encuestar a los jefes. Se encontró que únicamente existía relación estadísticamente significativa entre el indicador “Filosofías” de la cultura organizacional y la evaluación del desempeño; en contraste con lo mencionado, entre los otros indicadores de la cultura organizacional y la evaluación del desempeño no hay relación estadísticamente significativa. Las únicas relaciones estadísticamente significativas se encontraron entre los años de laborar y los indicadores de clima y creencias. Dichas correlaciones son positivas lo que indica que, a mayores años de laborar, existe un mejor clima, una mayor promulgación y manifestación de creencias dentro de la institución. Se evidencia que no existe ninguna diferencia estadísticamente significativa entre los indicadores del instrumento de cultura organizacional, desempeño laboral y la variable sexo. Por tanto, el género no influye en la cultura de los empleados ni en el desempeño profesional. Se concluyó que La cultura organizacional no está asociada con el desempeño laboral de los empleados de las agencias estatales objeto de investigación y se determinó que no existe diferencia estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los empleados de dicha agencia.

Lavid, en 2017, realizó un estudio sobre la Evaluación del desempeño laboral y planificación estratégica de Arca Ecuador S.A, Guayaquil ⁽¹²⁾. El objetivo fue desarrollar estrategias que promuevan el eficiente clima laboral de la empresa Arca Ecuador S.A. Se empleó dos tipos de investigación, descriptiva y documental, para los trabajadores se realizó una encuesta para evaluar el clima laboral, el cual tenía los siguientes factores Sentido de Permanencia, Condiciones Laborales, Creatividad e iniciativa, Liderazgo, Relaciones interpersonales, Puesto de trabajo, Motivación, Reconocimiento, Comunicación y Remuneración, mientras que para los jefes fue una entrevista para ver el rendimiento laboral. La población fue de 214 trabajadores de todas las áreas de la empresa. Se encontró que el 39% cree que a veces están satisfechos con su carrera, porque su empresa les brinda estabilidad para el crecimiento. El 39 % cree que siempre tiene suficiente iniciativa en su trabajo, sus ideas son escuchadas. El 41% cree que su superior directo rara vez toma la iniciativa; el 31%, que en ocasiones existe cohesión con otras disciplinas,

cooperación y buenas relaciones con compañeros y superiores. El 38% cree que en ocasiones se reconoce y valora el trabajo, y que hay mucha preferencia personal en el ascenso a un puesto. Se ha demostrado que los factores influenciados por el entorno laboral influyen en la productividad. Por lo tanto, es importante vincular esto con el nivel de vida de los empleados, ya que trabajar en un ambiente laboral cómodo aumenta la productividad. El ambiente de trabajo juega un papel importante en la mejora de la efectividad organizacional, ya que determina cómo los individuos (empleados) perciben su ambiente de trabajo, desempeño, satisfacción, etc.

De acuerdo con Bernal-Alava, en 2022, en su trabajo sobre La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. ⁽¹³⁾ El objetivo fue analizar la comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje en los estudiantes. Se empleó una investigación utilizando los siguientes métodos bibliográfico documental, cuantitativo, usando la deducción, el análisis y síntesis para mejorar los hábitos proactivos en el alumno, esta investigación fue aplicada a 44 alumnos del Primer ciclo de la Carrera de Administración de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Se encontró que un 50 % como muy buena, la aplicación de técnica de comunicación asertiva dentro de las clases brindada. Se concluyó que La comunicación asertiva es una habilidad, no una técnica de aprendizaje. La comunicación asertiva es una forma de mejorar el clima en el aula. mejora la motivación de los estudiantes para participar en el proceso de aprendizaje y previene el estrés de los profesores debido al control emocional facilitado por la comunicación asertiva. Más allá del proceso de aprendizaje, hay un proceso de salud mental y emocional que crea equilibrio y crea una educación más humana y menos opresiva.

Según Cortez, en 2018, publicó un trabajo denominado Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje ⁽¹⁴⁾. Se empleó una encuesta de 22 ítems, teniendo 3 variables importantes; elemento visual, vocal y verbal, con escala de Likert. El 74% de las personas menciono la preferencia por elementos visuales. Un 59% de docentes, utilizaron el contacto visual al comunicarse con un alumno. El 24% de los docentes menciona que en ocasiones tienen expresión facial. El porcentaje de

mostrar posición y movimiento al enseñar llegó a un 56 %. Los resultados muestran que algunos de los indicadores de la comunicación asertiva, particularmente los elementos visuales y vocales, no son utilizados por los docentes de manera indefinida.

Según Ulloa, en 2022, en su trabajo sobre habilidades sociales y comunicación asertiva, en estudiantes de décimo año de educación general básica, de la U.E. Juan León Mera La Salle ⁽¹⁵⁾, tuvo el objetivo de analizar las habilidades sociales y comunicación asertiva. Se empleó las encuestas están compuestas por 33 ítems. Los factores que evaluaron fueron 6: Autoexpresión en momentos sociales, 2. Defensa de los derechos como consumidor, 3. Disconformidad, 4. Negarse y no tener interacciones, 5. Peticiones con el sexo opuesto, 6. Iniciar interacciones positivas. El estudio fue de 80 alumnos de la Educación General Básica de Unidad. Se encontró que el 34% de los estudiantes reportan sentirse algo afectados por quienes parecen ser más agresivos que ellos, el 21% a veces provoca conflicto, el 22% mantiene su posición frente a un grupo, el 30% siente que las personas hacen acusaciones falsas en su contra, el 21% muestra que se siente incómodo cuando decide no aceptar algo, el 31% no expresa sus sentimientos frente al público en algunos casos. Se concluyó que se encontró que la mayoría de los estudiantes dan un nivel de confianza promedio, lo que permite entender que estos estudiantes se comportarán de forma negativa y agresiva, entendiendo que otros pueden tener puntos de vista diferentes a los propios. Muchos de los estudiantes tienen o han desarrollado buenas habilidades sociales, estableciendo relaciones dentro y fuera de su entorno.

Antecedentes nacionales

Bernaola, en 2019, publicó sobre comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019 ⁽¹⁶⁾. El objetivo fue determinar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital. Se empleó dos variables Comunicación asertiva y desempeño laboral. La muestra fue de 60 trabajadores del Hospital. Se utilizaron dos cuestionarios, el de comunicación asertiva 22 ítems y el de desempeño laboral 33 ítems. Se ha demostrado que el 97% de las personas que trabajan en el Hospital I Pacasmayo usan una comunicación asertiva adecuada y un desempeño laboral óptimo. Existe

correlación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral. La correlación directa y moderada 0.588. A mejor comunicación asertiva, mejora el desempeño laboral. Se concluye que hay correlación entre Comunicación asertiva y desempeño laboral, así también con la orientación de resultados, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo, pero no hay correlación con la dimensión calidad. Podemos concluir que a mayor sean las variables, mayor será la comunicación asertiva y viceversa, pero eso no incluye la calidad.

Para Arana, en 2019, realizó un estudio sobre la “Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera. Hospital Leoncio Prado de Huamachuco 2018. (17). El objetivo fue establecer la relación que existe entre el nivel de la Comunicación Asertiva y el Desempeño Laboral según sus dimensiones: disposición al trabajo, capacidad de trabajo y recursos de trabajo, de las enfermeras del Hospital Leoncio Prado. Fue una investigación cuantitativa correlacional de corte transversal. La muestra fue de 50 enfermeras. Se utilizó dos instrumentos, el de comunicación asertiva tenía 10 ítems, mientras que el de desempeño laboral 20 ítems. Se ha demostrado que el 58 % de las enfermeras tienen buenas habilidades comunicativas, que hacen su trabajo con alegría, amistad y amor, además de agradecer a sus compañeros cuando hacen bien el trabajo que les encomiendan, el 52 % tiene un gran trabajo. su principal necesidad es el salario que reciben, además del dinero por el trabajo que realizan. El 40 % de las enfermeras tienen un fuerte deseo de trabajar en la creación de actividades que les permitan desarrollarse profesionalmente, participar en programas de formación. Se concluye que existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral, incluyendo sus tres dimensiones; recursos al trabajo, capacidad en el trabajo y disposición al trabajo.

Velarde, en 2022, realizó una investigación sobre: clima organizacional y satisfacción laboral en el centro de salud I-3 José Abelardo Quiñones – Talara 2022 (18). El objetivo de la investigación fue Identificar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el Centro de Salud I-3. Se empleó dos variables Clima organizacional y Satisfacción laboral. Fue una investigación observacional correlaciona transversal de diseño No experimental. La muestra fue de 46 personas que trabajan en el Centro de Salud. Se uso la Escala de Clima

laboral (CL-SPC) la cual cuenta con 50 preguntas, con escala de Likert. Se encontró que 56.5% considera que el clima organizacional en el Centro de trabajo es medio. El 43.5 % considera que el clima organizacional está es alto. El 54.3 %, considera que la satisfacción laboral en centro de salud es media. El 45.7 % consideran que la satisfacción laboral es alta. El nivel de correlación entre ambas variables es Positiva alta. Se concluyó que el clima de la organización del Hospital se encuentra en un nivel medio al igual que la satisfacción laboral. También que existe una relación significativa del clima organizacional y el reconocimiento personal, supervisión, satisfacción del acompañante y condiciones de trabajo.

Álvarez, en 2018, realizó un estudio sobre Comunicación asertiva y satisfacción laboral de docentes de Secundaria en la Red 11 cercado de V.M.T. 2018 ⁽¹⁹⁾. El objetivo de la investigación fue establecer la relación que existe entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral en docentes de secundaria en la red 11. Se empleó encuestas con enfoque cuantitativo con diseño no experimental transversal. Tuvo dos variables Comunicación Asertiva y Satisfacción laboral. La muestra fue con una población de 80 personas. Encuesta de 22 y 23 preguntas respectivamente, con una escala de Likert. Se encontró que el 86.3 % considera que la comunicación asertiva adecuada es de nivel medio, el 95 % considera que las estrategias de asertividad son de nivel medio, así como, el 36 % considera que el estilo asertivo. El 83 % considera que la comunicación precisa es adecuada. El 95 % considera que las condiciones de trabajo son regular. El 85 % considera que la interacción con los jefes es regular. Existe una correlación Alta entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral. Se concluyó que existe relación moderada entre la estrategia de asertividad y satisfacción laboral, mientras que también con el estilo asertivo y comunicación precisa. Mientras que existe una relación Positiva alta y directa entre Comunicación Asertiva y Satisfacción laboral.

Según Castillo, en 2021, la investigación sobre La comunicación asertiva y su relación con el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca. ⁽²⁰⁾ El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante. Se empleo una encuesta con dos variables Comunicación asertiva y Rendimiento

laboral, la muestra fue de 45 colaboradores que trabajan en la organización. Fue una investigación no experimental, cuantitativa descriptiva correlacional transversal. La confiabilidad del coeficiente de Alpha de Cronbach de las encuestas fue de 0.876 y 0.901, respectivamente. Se encontró que el 26,7% afirmó que la comunicación precisa, el estilo y las estrategias asertivas siempre promueven una actitud positiva en el trato con los demás, y el 28,9 % dijo que la asertividad positiva y la comunicación verbal y/o gestual siempre promueven la competencia, encontramos que dice promover, buscar refuerzo., mantener y mejorar. Mejorar las situaciones interpersonales a través de la expresión emocional; el 28,9 % consideran que la comunicación interpersonal, la autoestima y el comportamiento siempre facilitan el procesamiento de los mensajes; el 26,7 % dijo que siempre estuvo consciente de las emociones, pensamientos y sentimientos de la persona con la que hablaba; el 31,1 % considera que de las veces aportan ideas innovadoras y sugieren nuevas ideas para mejorar los procesos del restaurante. Existe una relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los empleados de restaurantes. A mayor nivel de comunicación asertiva, mejor desempeño laboral ($Rho=.894$). Se concluyó que hay una relación entre la comunicación asertiva y la iniciativa y también hay, entre la comunicación asertiva y la calidad, y hay una relación entre la comunicación asertiva y la orientación a los resultados

Yavar, en 2021, publicó una investigación titulada comunicación asertiva institucional y el clima organizacional en la dirección de salud Red Bonilla - La Punta del Callao ⁽²¹⁾. El objetivo de la investigación fue Identificar la relación entre la comunicación asertiva institucional y el clima organizacional en la Dirección de Salud Bonilla. Se empleo encuestas con dos variables Comunicación asertiva y clima organizacional, es una investigación cuantitativa descriptiva no experimental. La muestra fue de 201 trabajadores. Se encontró que el 87 % considera que siempre entabla una conversación con el personal médico con respeto, el 42 % considera que a veces se incomoda los gestos inadecuados que se hacen al hablar, el 44 % considera que nunca usa jergas para que los entiendan, el 38 % considera que nunca se molesta cuando le llaman la atención sus superiores, el 35 % considera que siempre controla sus emociones, el 46 % considera que siempre se considera igual sin hace sentir menos al otro, el 27 % considera que casi siempre

le demuestran apoyo cuando se pone agresivo. Según Pearson ($Rho=0.364$) existe una correlación escasa entre la comunicación asertiva y el clima organizacional. Se concluyó que Hay una relación positiva insignificante. Esto es el resultado de una mala comunicación entre los empleados, como el uso de jerga, pseudorespeto mutuo y molestia, debido a comentarios inapropiados de empleados que son muy queridos por las autoridades. Finalmente, según la teoría, estos puntos influyen en el clima organizacional y su conceptualización, como el favoritismo de los superiores, el trabajo bajo miedo y rutina, y el lenguaje inconexo, preciso y específico. Si bien estas conexiones existen, en menor escala, las personas negativas no saben cómo afrontar las situaciones en las que aparecen, carecen de habilidades de comunicación positivas y dicen respetar las señales establecidas, pero esto se debe a que lleva mucho tiempo proporcionarlas. información. Si ya pasó el plazo establecido, dicen que no. Pueden surgir prejuicios por parte de los empleados, pero si los empleados siempre tienen ideas básicas sobre las nuevas contrataciones o están atrapados en estándares o chismes anteriores, estos factores influyen en la creación de un ambiente de trabajo positivo.

Para Chanduvi, en 2020, en su trabajo sobre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista de la Unión - Sechura 2019 ⁽²²⁾. El objetivo de la investigación fue Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud. Se empleó una encuesta de tipo cuantitativo, tipo correlacional, diseño no experimental. Son dos variables: Clima organizacional y desempeño laboral. La muestra fue de 46 personas. Se encontró que el 83 % considera el clima organizacional un nivel medio, y un nivel regular de desempeño laboral. El 57 % considera que la responsabilidad en nivel medio, el 78 % considera que las relaciones están en nivel medio. Se concluyó, la inexistencia de una correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral, correlación baja y positiva. También hay una relación negativa, mínima y no significativa entre las dimensiones identidad y recompensa, y el desempeño laboral.

Lizárraga, en 2017, en referencia a su estudio sobre Motivación y desempeño laboral en la empresa Euroshop del grupo Volkswagen Lima 2017 ⁽²³⁾. El objetivo

de la investigación fue explicar cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Euroshop. Se empleó una encuesta descriptiva correlacional diseño no experimental, transeccional, con dos variables Motivación y desempeño laboral. La muestra fue de 34 personas que trabajan en la empresa. Se encontró que el 91 % no le dan reconocimiento alguno, el 62 % considera que hay un inadecuado clima laboral. el 94 % no lo ha recibido propuesta de ascenso. El 85 % considera bien que se evalúe semestralmente la eficiencia en el trabajo. Existe una correlación alta entre ambas variables. Se concluyó que se debe ofrecer reconocimientos en forma de dinero, diplomas y presentaciones públicas para evaluar el trabajo de un empleado dentro de la empresa motiva y motiva a los empleados y se ha descubierto que ayuda a mejorar la eficiencia de las actividades diarias. El salario y el desempeño laboral tienen un impacto positivo en la eficiencia laboral de los empleados. El ambiente de trabajo tiene un impacto fuerte y positivo en el desempeño de los empleados. Ofrecer oportunidades de avance profesional tiene un impacto fuerte y positivo en la motivación de los empleados.

Para Olivia, en 2017, realizó una investigación sobre Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015 ⁽²⁴⁾. El objetivo de la investigación fue determinar si existe relación positiva y significativa entre las variables motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital. Se empleó una encuesta a 130 trabajadores del Hospital, la investigación fue no experimental transversal correlacional. La encuesta tuvo 15 preguntas y 14 respectivamente. Se encontró que el 58 % consideran que tienen una motivación media; el 53 % de consideran que tienen un desempeño poco eficiente, la dimensión relevancia para el 53 % y la calidad para el 53 % es poco eficiente, para el 50 % la confiabilidad es ineficiente. La correlación baja entre las variables principales es positiva y significativa, debido a que el $Rho=0.208$, entre los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera.

Giraldo, en 2016, investigó sobre rendimiento laboral y capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016 ⁽²⁵⁾. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el rendimiento laboral y la capacitación en la E.T.S. PNP. Se empleó una encuesta, las variables fueron Rendimiento laboral y capacitación, con escala de

Likert, el diseño de la investigación fue no experimental, correlacional transversal. La muestra fue de 78 profesores para esta investigación. Se encontró que el 54% considera positivo el rendimiento laboral, el 81 % considera que es negativo la presentación personal, el 78% considera que es negativo la actitud en el trabajo, el 62 % es positivo el uso de herramientas utilizadas, el 79.49 % considera regular en nivel de conocimientos de los profesores. Se concluyó que existe correlación positiva moderada entre rendimiento laboral y herramientas de trabajo con respecto a la capacitación, mientras que la correlación es débil entre emergencias y presentación con la capacitación.

Para Sanchez, en 2017, quien realizó una investigación sobre asertividad y compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017. ⁽²⁶⁾. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la asertividad y el compromiso organizacional en el personal de salud del Centro de Salud. Se empleó el instrumento de las encuestas, usando dos variables asertividad y compromiso organizacional. Fue una investigación cuantitativa correlacional no experimental transversal. La muestra fue de 85 personas, 75 personal nombrado, 5 CAS y 5 servicio por terceros. Se encontró que el 36.5 % posee un nivel alto de asertividad, un 38.8 % posee un nivel alto para la variable compromiso organizacional, mientras que un 44 % tiene un alto de compromiso afectivo con el personal, un 45 % posee un compromiso organizacional de continuidad. Existía una relación directa entre la asertividad y el compromiso organizacional de los miembros del Centro de salud. Se concluyó que existe una relación moderadamente significativa entre la asertividad y el compromiso organizacional de los trabajadores del Centro de Salud.

Para Medrano, en 2022, investigó sobre Síndrome de Burnout del personal de enfermería que labora en las áreas COVID-19 Hospital de Huaral, 2022 ⁽²⁷⁾. El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de síndrome de Burnout del personal de enfermería que labora en las áreas COVID-19. Se empleo un instrumento de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, de diseño no experimental, transversal. La muestra fue 30 enfermeras que atendieron pacientes COVID-19. El instrumento el Inventario Maslach Burnout Student Survey (MBI-SS). Se encontró que el 76,7 % tenía burnout moderado. El 60 % sintió un nivel bajo de agotamiento mental, el 50,0 % un nivel medio y finalmente el 63,3 % sintió un nivel alto de falta

de realización personal. Se concluyó que el nivel medio de prevalencia de las variables clave es mayor, pero existen diferencias en la prevalencia de los diferentes niveles en sus tres dimensiones.

2.2 Bases teóricas

Variable: Comunicación asertiva

Concepto de comunicación asertiva

De acuerdo con Flores, en 2016, en su investigación sobre las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de una universidad de Puno, en donde nos menciona que; la comunicación asertiva hace que la comunicación sea adecuada, clara y directa. Con el fin de comunicar ideas, sentimientos o posiciones, sin la intención de perjudicar a alguien más. Además, el discurso agresivo es franco, abierto y cortés. Como tal, la comunicación asertiva presupone que el modo de comunicación en cuestión es susceptible de escrutinio y evaluación externos. Como resultado, no podrás exponer tus deseos de forma clara y abierta, y acabarás evitando las disputas porque te respetas a ti mismo y a los demás demasiado como para provocarlas ⁽²⁸⁾.

García publicó, en 2020, un artículo en su página web sobre la asertividad avanzado menciona que según la historia los primeros que proporcionan el primer criterio de Asertividad fueron Joseph Wolpe y Richard Lazarus en 1958, quienes descubrieron que la mayoría de las personas en el planeta pueden ser asertivas en algunas situaciones, pero no en otras. El término asertividad suele definirse como un comportamiento comunicativo en el que el individuo no ataca ni se somete a la voluntad de los demás, sino que simplemente declara sus creencias y defiende sus derechos. Es también una forma de expresión coherente, directa y equilibrada, cuya finalidad es transmitir nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros propios derechos legítimos sin pretender dañar ni causar daño, afectar, actuar desde un estado interior de confianza, en vez de la preocupación, la culpa o la ira ⁽²⁹⁾.

Según Martínez, en 2016, en su publicación sobre las relaciones interpersonales de una empresa, nos menciona que; la cultura, la amistad, etc. se crean a través de la comunicación, que se define como el intercambio de al menos dos palabras

entre individuos, independientemente de que éstos lo perciban o no. Tener una visión positiva de las relaciones interpersonales es esencial para mantener una correspondencia segura de sí misma, lo que implica compartir el punto de vista y los valores propios, evitando al mismo tiempo la exclusión, la crítica y la confrontación. Negociar o discutir entre al menos dos partes; acordar unirse o asociarse con otros ⁽³⁰⁾.

La idea técnica de transmisión de señales entre el emisor y el receptor a través de un código común se introdujo en el concepto ya en el siglo XX.

Por tanto, se trata de la conexión entre al menos dos personas, o entre unos elementos en conjunción con otros. La emisión de indicaciones a través de un código común con el emisor y con el receptor se desarrolló a mediados del siglo XX, pero no fue hasta entonces cuando se añadió la perspectiva mecánica. Es un método formal y consensuado de intercambiar información con el objetivo de transmitir nuestras opiniones y sentimientos o hacer valer nuestros derechos legales. Actúa basándose en su estado interno de confianza y sentimiento.

Zayas publicó, en 2018, una investigación sobre la comunicación interpersonal, donde nos indica que; las comunicaciones seguras y las formas de comportarse son capacidades que se pueden preparar por medio de una estructura, producir y por medio de la preparación lograr una mejor relación. Tampoco pasar por alto los honores de los demás, redirija de inmediato y adecuadamente desde una pieza de consideración, sentimiento y confianza. La correspondencia típica en cualquier relación, o al menos, la capacidad de una persona para adquirir información sobre su estado y dársela ⁽³¹⁾.

Según Bezanilla, en 2018, desarrolló una investigación sobre El pensamiento crítico desde la Perspectiva de los Docentes Universitarios; donde nos menciona que; la correspondencia se caracteriza como: "cómo participar de lo que se tiene, mostrando o difundiendo algo a través de la discusión. Además, muestra que la correspondencia es la premisa de todas las sociedades en varias naciones". A través de la correspondencia, los pensamientos se intercambian con otro u otros. Al final del día, tanto la fuente como el destinatario asumen partes significativas en

la correspondencia, mientras uno habla de su proceso de pensamiento, siente, el otro sintoniza y responde según lo que necesita el remitente ⁽³²⁾.

De manera similar, se transmite un método alternativo, ya sea a través de la composición, con articulaciones, con spoilers, desarrollos, etc. En el Perú, tenemos muchos dialectos; por eso, tenemos una historia rica y sobrenatural en la correspondencia, por lo que en diferentes naciones somos conocidos como metalingüísticos y multiculturales.

La confianza tiene un lugar con la correspondencia relacional y es el enfoque extremadamente talentoso para transmitir análisis, reclamos, sentimientos, dando consentimiento para que el remitente y el beneficiario logren una comprensión adecuada. Supervisar la seguridad en sí mismo a través de la correspondencia crea circunstancias ideales en eventos que chocan; Produce resultados adversos insignificantes tanto para uno como para el otro, y en las conexiones de los dos. Como tal, la confianza es un límite, establece un ambiente positivo y considera a los demás, si una persona establece un ambiente razonable, el clima también lo responde.

Para transmitir y demostrar eficazmente las preocupaciones, objetivos, intereses, exigencias y valores personales de uno mismo, hay que entablar una comunicación asertiva. Tener la capacidad de comunicarse asertivamente con los demás en momentos de conflicto puede ayudar a resolver la situación.

Cuando hay respeto mutuo, sensación de seguridad y un vínculo de interés común entre el personal y la dirección de la organización, el resultado es una colaboración eficaz. Si un trabajador hace que sus compañeros se sientan seguros, es más probable que le traten bien a cambio; sin embargo, si el trabajador les trata mal, puede tomarse como una señal de falta de respeto e incluso provocar agresividad. Para Llorente, en 2016, en su investigación sobre las formas de ser efectivo nos menciona que; la comunicación asertiva es una de las habilidades para interactuar con otras personas y con algunas características como elogiar, la solicitar respeto, conversar sin ofender, cuando alguien no entiende, también cuando somos ofendidos por otros. Es de mucha importancia que las personas usen la

comunicación asertiva con los demás, que al conversar mantengas la mirada a los ojos, los trate con educación, llamándolos por el nombre, una palmada en la espalda genera confianza con los demás. Esto hará que las personas tengas una actitud mejor ante los demás, les dará confianza y podrán realizar sus labores cotidianas de mejor manera logrando el éxito y aprendiendo nuevas actividades que van a contribuir con los demás ⁽³³⁾.

Importancia de la comunicación asertiva en las personas

Según Jaramillo & Salguero, en 2017, publicó una investigación sobre las aplicaciones de la programación neurolingüística y coaching; nos indica que; la comunicación asertiva significa que debemos darnos cuenta de que lo que miramos, lo que describimos, lo que pensamos y lo que elogiamos depende de lo que vemos. Tenga en cuenta que, ante un mismo evento, hay diferentes formas de interpretarlo y actuar sobre él ⁽³⁴⁾.

Colabora a controlar las mentalidades de contundencia y desapego en los seres humanos, igualmente mediante la simpatía de la correspondencia segura que se puede enviar entre el remitente y el receptor, luego hay una metodología en las formas privadas de comportamiento que involucra el entendimiento común.

Del círculo individual, experto y empresarial; La correspondencia resolutive es vital porque permite la cooperación, supervisando de forma adecuada y fácil, logrando que las consecuencias del resultado sean ideales tanto para las personas que laboran y la empresa. Dos personas que desean comunicarse, ambos deben dominar una lengua o código similar, es decir, deben tratar con un código similar, lengua vernácula, estropear, etc.

La correspondencia resolutive es en la actualidad un componente vital para el resultado de las organizaciones, debido a que a través de la ejecución de la correspondencia correcta se pueden enmarcar sindicatos clave, trabajando consecuentemente con el logro de las metas trazadas por la asociación, ejecución del trabajo, mejora ya que va conectado a una gran correspondencia ya que produce mayor realización, confianza y estabilidad profesional entre compañeros y clientes.

Características de la dimensión comunicación asertiva.

El ciclo principal en las conexiones relacionales es la correspondencia confiada ya que funciona con intercambiar los pensamientos, sentimientos y encuentros en los individuos.

Ahora, se introducirán las cualidades que lo deberían de acompañar: (A) Abrazar la verdad. (B) Reconocer su libre elección. (C) Reconocer todos los errores. (D) Reconocer sus propias habilidades. (E) No es contundente con los individuos, dirigirá a otros y actuará. (F) Comparten efectivamente la cooperación.

Según López, en 2020, sobre el perfil de la persona asertiva menciona que las características de las personas que usan una comunicación asertiva, una persona que afirma que no tiene miedo de decir lo que piensa, sabe comunicarse y comunicarse, respeta los derechos de los demás y pide respeto para él, su lenguaje es bueno, sin vulgaridades y el tono de voz es digno; la comunicación verbal es. se apoyan en no hablar en voz baja sino con firmeza, muestran sus sentimientos (buenos y malos) a los demás, saben rechazar, aceptar críticas y aclarar, las personas comienzan a hablar para expresar sus sentimientos tienen una buena autoestima. y disfrutan interactuando con otros que no ven la interacción con otros como una amenaza ⁽³⁵⁾.

Según Corbin, en 2022; en su publicación sobre las características que tiene una persona asertiva, nos menciona que; en la "Definición de una persona con comunicación asertiva: ¿qué los distingue? Son 10 rasgos que caracterizan a las personas con comunicación asertiva. Son seguros de sí mismos, respetan las opiniones de los demás, valoran las opiniones de los demás, escuchan atentamente, se conocen a sí mismos, se aceptan incondicionalmente, eligen amigos, conocen sus debilidades, pero luchan con uñas y dientes. la capacidad de controlar sus emociones, de resolver los conflictos con calma ⁽³⁶⁾.

Según la Unicef, en 2020, en su guía sobre Comunicación y expresión, nos dice que los Elementos importantes para lograr tener una escucha activa:

- Enfócate y concéntrate: Recuerda que estás teniendo una conversación con una persona, escucha lo que te dice; y concéntrate en el tema.
- Contacto visual: Siempre mira a la otra persona, esto es una señal de respeto y atención, y te concentraras en lo que conversan.
- No interrumpas: Si es posible, no lo interrumpas, dale la oportunidad a la persona que te habla de decir lo que piensa, opina y lo que cree. Si ha pasado un poco de tiempo, o si algún miembro es irrespetuoso o usa un lenguaje duro, puedes intervenir, siempre con respeto y repitiendo las reglas acordadas.
- No domines la conversación: Te permite comunicarte de dos maneras. No domines lo que se conversa ni tampoco utiliza tu posición de liderazgo para ser el único que hable, deja que los demás digan lo que quieran, para agregar valor a este discurso ⁽³⁷⁾.

Dimensiones de la comunicación asertiva

Considere que los componentes de confianza y autodecisión deben hacer referencia al grado de autoconfianza. Atributo primario de la enfática, ya que generalmente proviene de la consideración del individuo por sus propios sentimientos. Para siempre trazando correspondencia exacta en las partes son verbales. Se muestra que, en la vida, y el día a día, el grado de consideración que un individuo tiene por otras personas.

Según Yavar, en 2021, publicó sobre La comunicación asertiva institucional y el clima organizacional en la Dirección de Salud Red de Bonilla, menciona que se recuerdan los 3 aspectos de la correspondencia decisiva, los cuales se demuestran a continuación ⁽²¹⁾.

a. Dimensión 1: Estilo asertivo de comunicación

Es posible enviar lo que el individuo siente, permite, considera o requiere, de forma que el estilo enfático en la correspondencia espera que los individuos puedan manejar mensajes que tengan la posibilidad de ofrecer sus puntos de vista y sentimientos habituales, a través de sus convicciones o sentimientos, o con una voz bien establecida, legítima, tranquila y suave, protegen sus libertades y respetan los privilegios de los demás. Siendo la motivación central detrás de este aspecto. Logrando una reacción adecuada dentro de una persona a las próximas

estrategias, las personas saben cómo impartir de manera más efectiva lo que quieren decir de vez en cuando.

Un estilo enfático es una perspectiva, un comportamiento (necesario - justo), cuando el garante decide impartirse comunicando directamente sus sentimientos; va en contra de las negativas o análisis sin implicar reacción para otras personas. Te sientes auto productivo al sentirte con la capacidad de completar lo que aceptas y haces; se complementan el lenguaje verbal y no verbal.

Un estilo enfático de propósitos singulares en la correspondencia cuando actúa sin contundencia responde con seguridad más allá de cualquier mala circunstancia que pueda suceder en ese instante, el estilo de correspondencia controlará al destinatario acallando su contundencia. Para ello se instruye que el estilo confiado tiene la capacidad de equilibrar la contundencia del individuo que lo ejecuta.

b. Dimensión 2: Estrategia de asertividad

Este procedimiento alude a cómo el comunicador busca un método para apoyar a otros a completar y afirmar; Además, lo hacen sobre todo consigo mismos, para luego empezar a conectarse con los demás y en consecuencia tener la opción de hacerse y certificarse como necesitan. Como lo indica el sistema de decisión, una estrategia hace que sea más sencillo estudiar para esperar, sentir y actuar con precisión. Esta técnica realiza tanto estrategias internas (auto mensajes, disminución de tensión, entrenamiento mental...) como estrategias externas (adaptación decisiva de formas de comportamiento).

En cuanto al procedimiento interno, debemos estar seguros de que tenemos privilegios enfáticos, en un discurso con los demás merecen ser tratados con deferencia. Es más, en correspondencia con las estrategias de los demás, los enfoques complacientes o contundentes de continuar deben ser suplantados por enfoques confiados y deferentes de continuar, por eso es fundamental mantener el equilibrio, el control de la personalidad para no enfadarse con nuestros afines, y de esta manera realmente queremos tener una correspondencia inequívoca y moderada para que el intercambio se vea efectivo.

c. Dimensión 3: Comunicación precisa

La correspondencia exacta, también conocida como correspondencia por correo electrónico, exacta y clara, es el punto en que una persona, ya de estar en correspondencia con otra u otras, tiene y mantiene correspondencia dinámica, comunica pensamientos con precisión, lo cual es parte fundamental de logro experto.

Guevara, en 2016, investigó sobre factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, donde menciona que la correspondencia exacta o el correo es que el orador es responsable de una jerga común y corriente, y la interacción se realizará en la combinación de sus códigos particulares. Ambos deben tener una jerga típica y necesitan hablar todo lo relacionado al mismo tema específico. La correspondencia no es solamente para enviar datos confidenciales, sólidos y esenciales, sino también la reacción en vista de la respuesta del beneficiario ⁽³⁸⁾.

Variable: Rendimiento laboral

Concepto de rendimiento laboral

Guevara, en 2016, publicó sobre Factores determinantes en el Rendimiento laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, donde menciona que la ejecución del trabajo son los resultados que logró el colaborador, luego de realizar sus labores en la fundación o asociación, además recomienda que para que haya una productividad más notable con respecto al sujeto, éste debe sentir realización laboral, en consecuencia, los resultados dependen de las actividades del individuo. La ejecución del trabajo se caracteriza como actividades que se encuentran en los representantes, asumiendo que son reconocidos (responsables) por el logro de los objetivos de la asociación ⁽³⁹⁾.

Según Álvarez, en 2018, investigó sobre el rendimiento laboral de un trabajador se puede evaluar mediante pruebas de aptitud y personalidad; Sin embargo, su desempeño real puede verse afectado por muchos tipos diferentes de factores que

son invisibles a simple vista, hasta afectar directamente el desempeño laboral de la persona ⁽⁴⁰⁾.

Por esta razón, las organizaciones necesitan empleados que realicen su trabajo de manera efectiva, ya que el desempeño que mantienen en la organización es fundamental para el éxito de la organización, por lo que el desempeño laboral se convierte en un factor clave para mantener la productividad de la empresa.

Para que una asociación tenga excelentes resultados de acuerdo con lo que generalmente se espera, los trabajadores deben estar contentos con lo que hacen y reciben de sus destinatarios, recibiendo un buen trato, comprensión, teniendo una relación satisfactoria a través de una correspondencia segura de sí mismos.

Según Ramírez, en 2018, publicó sobre Las habilidades directivas una condición para una ejecución eficaz, donde menciona que; la ejecución del trabajo son las habilidades o capacidades (un conjunto de entendimientos, encuentros pasados, sentimientos, respuestas, valores, inspiraciones, etc.) que los trabajadores necesitan para desempeñar ocupaciones de acuerdo con las pautas establecidas por cada establecimiento, siempre y cuando a través de Estas funcionalidades cumplen los objetivos propuestos por el mismo ⁽⁴¹⁾.

Además, es visto como el grado de ejecución que exhibe el socio en la realización de sus gestiones cotidianas dentro de la organización o fundación; Por lo tanto, también se debe hacer referencia a que hay una excelente ejecución del trabajo mientras los colaboradores sepan comprender claramente sus capacidades, compromisos y ocupaciones a realizar, comprender los objetivos y misiones de la institución, qué pautas y datos hay dentro de la asociación.

Características del rendimiento laboral

Según Gabini, en 2018, publicó sobre los Potenciales Predicadores del Rendimiento Laboral, donde nos menciona que; el rendimiento laboral tiene relación con estas características: ⁽⁴²⁾

- a. **Adaptabilidad:** Es la forma de adaptarse acertadamente el personal en las diferentes situaciones laborales y con diferentes obligaciones, responsabilidades y personal donde va a participar.
- b. **Comunicación:** El personal tiene la aptitud de comunicar lo que piensa y sus ideas de forma clara y eficaz con todos. El sujeto ajusta su lenguaje o jerga de acuerdo con el ámbito.
- c. **Iniciativa:** Intención de intervenir de forma activa sobre los hechos para lograr mejores resultados y objetivos en la empresa. Sabiendo capacidades y habilidades de cada colaborador.
- d. **Conocimientos:** Nivel de entendimientos técnicos y expertos logrado en áreas similares en su lugar de trabajo. Las habilidades son las que tienen cada persona para seguir los adelantos y las tendencias en su área laboral y así logre mejorar sus entendimientos.
- e. **Trabajo en grupo:** El personal que trabaja en grupo tienen la habilidad de desenvolverse mucho mejor, todos son un mismo equipo, se ayudan entre sí para lograr el objetivo principal de la empresa, de esa forma existirá un ambiente laboral que permita el consenso y un mejor clima en el trabajo.
- f. **Estándares de trabajo:** Normas establecidas por la empresa, que tienen diferentes formas para medir o verificar las ocupaciones de los trabajadores. También se puede decir que son reglamentos internos que sirven de manera precisa para llevar a cabo sus actividades.
- g. **Avance de talentos:** Es la habilidad de desenvolver las capacidades, destrezas y competencias de los miembros de un equipo, organizando trabajos que se requieren en la actualidad, de acuerdo con los cargos recientes y futuros que pueda tener.
- h. **Capacidad el diseño del trabajo:** Una manera eficaz de saber el tamaño y nivel de la entidad y su composición eficiente para lograr las misiones que tiene. Es la forma de constituir apropiadamente los trabajos para aumentar las oportunidades de mejoramiento y de remuneración económica tanto del personal como la compañía.
- i. **Maximiza el rendimiento:** Aptitud de saber las tareas de desempeño, así como de avance ofreciendo al empleado diferentes capacitaciones y analizando su rendimiento de forma objetiva y veraz.

Factores que influyen en el rendimiento laboral

Según Gabini, en 2018, publicó sobre los Potenciales Predicadores del Rendimiento Laboral, donde nos menciona que; estos componentes comprenden: La satisfacción en el trabajo, el orgullo individual, la cohesión del grupo y el desarrollo de personal capacitado ⁽⁴²⁾.

El nivel de satisfacción de un trabajador con su trabajo y/o empresa es un reflejo de sus experiencias internas, que pueden ser positivas o negativas. Por ejemplo, se fomenta una actitud mental positiva cuando un empleado disfruta de su trabajo como resultado de ser bien tratado por su empleador. La autoestima efectiva de un empleado aumenta cuando se le dan las herramientas para triunfar y se le recompensa por su éxito social en el trabajo.

El trabajo constante puede aumentar la autoestima, que es crucial para superar problemas emocionales y de salud mental como la depresión. El trabajo en equipo, en su opinión, significa reconocer el valor de la contribución de cada individuo al lugar de trabajo. Trabajar en equipo da lugar a cambios y nuevas formas de comunicación que pueden mejorar la capacidad del empleado para influir en el resultado final.

Formación de la plantilla. Los programas de formación creados internamente tienen éxito en el 80% de los casos. Aumentar la cantidad de datos y adaptar el material a la función ha contribuido a abrir nuevas posibilidades de empleo.

Dimensiones del rendimiento laboral

Según Gabini, en 2016, realizó un estudio de validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos; en donde nos menciona que; para prestar un servicio excepcional a las personas que lo utilizan, las empresas y organizaciones proveedoras de servicios deben tener en cuenta factores que repercuten de forma inmediata en sus empleados. Este estudio se centrará en cinco dimensiones del rendimiento de los empleados: experiencia, trabajo en equipo, responsabilidad, calidad de la producción y productividad ⁽⁴³⁾.

a. Conocimiento y habilidad

La competencia es la combinación de conocimiento y habilidad que conduce al éxito; la competencia se define como "saber hacer" más "ser capaz de hacer", respectivamente. Sin embargo, sostienen que el conocimiento es un activo vital para las empresas y organizaciones.

La orientación a los resultados es la práctica de conducir las propias acciones de tal manera que se superen constantemente los propios criterios de excelencia y rendimiento. Es imperativo que los trabajadores antepongan los objetivos de la organización a los suyos propios.

Tres elementos básicos de la orientación de resultados:

- Capacidad de funcionamiento autónomo, o habilidad de sus líderes para dirigir sus proyectos en la dirección de los objetivos que se propusieron al principio.
- La capacidad de persistir en la consecución de objetivos definidos, que garantiza la continuidad del trabajo a lo largo del tiempo.
- Intensidad, que se refiere al nivel de energía productiva de una organización.

Entre los rasgos definitorios de este criterio está la necesidad de crear objetivos bien definidos y alcanzables.

- Idear indicadores o estrategias para medir el progreso hacia los objetivos.
- Trabajar muchas horas hasta completar todos los objetivos y tareas.
- Las metas y objetivos de la institución deben comunicarse claramente a los ayudantes.
- Evalúe la productividad cada seis meses o un año.
- Calcule cuánto tiempo llevará algo y asegúrese de que se hace a tiempo.
- Para maximizar la productividad y conseguir que las cosas se hagan, la oficina debe tener el ambiente adecuado.
- Reduzca los recursos, el esfuerzo y el tiempo necesarios para completar las tareas.

b. Calidad

Es el accionar real del colaborador en su área de trabajo que busca la manera de tener un óptimo trabajo, mejorando de manera progresiva las

habilidades profesionales y personales, logrando objetivos de la empresa, los cuales deben de generar mejoras en la organización y así obtener la satisfacción personal y profesional, la persona debe de autoevaluarse, y saber a qué aspira.

Características de la dimensión calidad

- Brindar amabilidad al instante de la atención al usuario.
- Producir seguridad en la gente.
- Brindar probabilidad y fiabilidad.
- Ser empático con la gente, para abarcar sus pretensiones y dar un servicio correcto.
- Comunicación asertiva y directa, tener una respuesta clara y comprensible.
- Entender al usuario según con sus pretensiones.
- Ser conscientes con el tiempo de brindar una respuesta.

c. Trabajo en equipo

Es el modelo de gestión facilita la movilización del grupo hacia una etapa avanzada de trabajo colaborativo y ocurre cuando los mismos equipos pueden tomar todas las decisiones respecto a los procesos bajo su responsabilidad, desde la etapa de presupuesto hasta la consecución de todas las medidas necesarias para lograr el objetivo final planificado.

En el trabajo en equipo juega un rol importante las relaciones interpersonales que son aquellas relaciones recíprocas que tenemos la posibilidad de establecer con una o más personas.

Las relaciones entre personas importan porque, hacen viable, la relación entre los jefes, los colaboradores, para lograr así realizar nuestras obligaciones, así nos facilita que nos llevemos bien no solo con los compañeros de trabajo, sino también con los familiares, amigos y con distintos grupos sociales: como la iglesia, clubes de deportes, etc.

En el trabajo, las relaciones que entablamos con los demás van a ser diferentes en función del área que trabajamos, la cantidad de compañeros con los que trabajamos, como también el tiempo que laboramos en dicha área, etc., las

relaciones entre personas pueden ser efectivas o positivas como negativas, dependerá de las ganas que le pongamos para mejorar y hacer que ese espacio de trabajo sea el más cómodo para todos. Sin embargo, tener relaciones con las demás personas con la que se trabaja nos ayudara a tener un óptimo desempeño de nuestras labores. Así, las relaciones entre personas en el trabajo son un elemento fundamental para el éxito profesional, personal y para la empresa.

Características de la dimensión

- Demostrar capacidad eficaz para estar comunicado.
- Escuchar es muy importante.
- Saber solucionar los conflictos.
- Ser honesto y/o autentico.

d. Productividad

La productividad en el ámbito humano es crucial para el éxito de las organizaciones; la productividad es el logro de resultados deseables mediante la aplicación eficiente de los recursos disponibles.

En esta coyuntura, es importante tener en cuenta la importancia de la iniciativa, que se define como la voluntad de asumir nuevos proyectos, ideas y oportunidades para alcanzar los resultados y objetivos propuestos sin que nadie más que la propia voluntad y predisposición con responsabilidad le diga o empuje a hacerlo, siendo proactivo, sabiendo la responsabilidad de las consecuencias que puede generar en sus acciones o decisiones. Tomar la iniciativa demuestra curiosidad, voluntad de hacer las cosas de la manera adecuada y rechazo a conformarse con tareas rutinarias porque te importan cosas como el crecimiento profesional y personal, entre otras. Tanto la empresa como el trabajador se benefician de este acuerdo.

Características de la dimensión

- Tomar una decisión acertada es, pues, una expresión de confianza.
- Con autocontrol, uno puede lograr los objetivos propuestos.
- Utilizar la propia imaginación con el propósito de alterarla.
- Tener la determinación de tomar una decisión.

- Aprender a aceptar la incertidumbre y los contratiempos.

e. Responsabilidad

La responsabilidad social es ética porque refleja una obligación moral y social, en el sentido de que la empresa u organización se percibe exigida o retada por la sociedad a cumplir con sus responsabilidades, lo que a su vez la motiva a llevarlas a cabo de forma adecuada, transparente, etc. La "responsabilidad individual" se refiere al crecimiento de las tareas individuales que cada miembro del equipo debe realizar. Cada empleado tiene la responsabilidad personal de maximizar el rendimiento de la organización cumpliendo las funciones y los procedimientos necesarios para realizar los objetivos específicos que le asigne la dirección de la empresa.

2.3 Definición de términos básicos

Comunicación

Acción y efecto de comunicar o comunicarse.

Trato, correspondencia entre dos o más persona.

Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

Rendimiento

Producto o utilidad que rinde o da alguien o algo.

Proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados

Estrategia

Arte de dirigir las operaciones. Traza para dirigir un asunto.

Estilo

Modo, manera, forma de comportamiento.

Manera de escribir o de hablar peculiar de un escritor o de un orador

Calidad

Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas.
Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor

2.3 Hipótesis y variables

2.3.1 Formulación de la hipótesis

General

Existe una relación estadísticamente significativa entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral de los trabajadores de salud de la clínica Santa María, Lima en el mes junio 2021.

Específicas

Existe relación entre la estrategia asertiva y el rendimiento laboral del personal de salud en la clínica Santa María, 2021.

Existe relación entre los estilos asertivos y el rendimiento laboral del personal de salud en la clínica Santa María, 2021

Existe relación entre la comunicación precisa con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021

2.3.2 Variables

Comunicación asertiva

Definición conceptual

García publicó en 2020, un artículo en su página web sobre el asertividad avanzado menciona que según la historia los primeros que proporcionan el primer criterio de Asertividad fueron Joseph Wolpe y Richard Lazarus en 1958, quienes descubrieron que la mayoría de las personas en el planeta pueden ser asertivas en algunas situaciones, pero no en otras. El término asertividad suele definirse como un comportamiento comunicativo en el que el individuo no ataca; ni se somete a la voluntad de los demás, sino que simplemente declara sus creencias y defiende sus derechos.

Es también una forma de expresión coherente, directa y equilibrada, cuya finalidad es transmitir nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros propios derechos legítimos sin pretender dañar ni causar daño, afectar, actuar desde un estado interior de confianza, en vez de la preocupación, la culpa o la ira. ⁽²⁹⁾

Rendimiento laboral

Definición conceptual

Según Álvarez, en 2018, el rendimiento laboral es la realización del trabajo de manera efectiva, ya que el desempeño que mantienen en la organización es fundamental para el éxito de la organización, por lo que el rendimiento laboral se convierte en un factor clave para mantener la productividad de la empresa. El rendimiento laboral de un trabajador se puede evaluar mediante pruebas de aptitud y personalidad; Sin embargo, su desempeño real puede verse afectado por muchos tipos diferentes de factores que son invisibles a simple vista, hasta afectar directamente el desempeño laboral de la persona ⁽⁴⁰⁾.

2.3 Operacionalización de las variables

Variable	Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Niveles o rangos
Comunicación Asertiva	Es una variante compleja que está dividida en 3 dimensiones, estrategias asertivas, estilos asertivos y comunicación precisa, las cuales son medidas a través de la encuesta.	Estrategias Asertivas	Demuestra control de emociones	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	00,0 - 49 = Deficiente 50 - 75 = Regular 76 - 100 = Eficiente
			Expresa ideas asertivas			
			Responde con actitud			
		Estilos Asertivos	Expresa con elocuencia y serenidad	9, 10, 11, 12, 13, 14		
			Manifiesta pensamiento y conducta asertiva			
		Comunicación Precisa	Mantiene una conversación directa	15, 16, 17, 18, 19, 20		
Maneja una personalidad asertiva						
Rendimiento Laboral	Es una variante compleja que está dividida en 5 dimensiones, conocimiento y habilidad, responsabilidad, trabajo de equipo, calidad y productividad las cuales son medidas a través de la encuesta.	Conocimiento y habilidad	Conocimiento de sus funciones	1, 2, 3, 4	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	00,0 - 39 = Inadecuado 40 - 62 = Regular 63 - 100 = Adecuado
			Proactividad			
		Responsabilidad	colaboración	5, 6, 7, 8		
		Trabajo en equipo	relación de grupo de trabajo	9, 10, 11, 12		
		Calidad	Conocimiento del trabajo	13, 14, 15, 16		
		Productividad	Capacidad en la realización del trabajo	17, 18, 19, 20		

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

El tipo y diseño de esta investigación según los siguientes parámetros es:

- Según la intervención del investigador: Es observacional, porque no se controla las variables de estudio.
- Según el alcance: Tipo analítico, se utilizó para demostrar causalidad, correlación, relación o asociación de variables.
- Según el número de mediciones de la o las variables de estudio: Tipo Transversal, porque mide la variable una vez; no hace seguimiento.
- Según el momento de la recolección de datos: El tipo es prospectivo. porque solo se van a recolectar datos durante la investigación.

El estudio uso un enfoque cualitativo, Observacional analítico prospectivo transversal.

3.2 Diseño muestral

El diseño que se uso fue un muestreo No Probabilístico de tipo por conveniencia.

El muestreo no probabilístico, no todos los miembros de la población tienen la oportunidad de participar en el estudio debido a que hay criterios de exclusión. El muestreo no probabilístico comúnmente se lleva a cabo mediante métodos de observación, y se utiliza ampliamente en la investigación cualitativa.

Se utilizó el muestreo por conveniencia debido a su velocidad, costo-efectividad y facilidad de disponibilidad de la muestra. los participantes están motivados para responder rápidamente en comparación con las personas que se seleccionan al azar.

Población estudio

Para el presente estudio se tomó a la población total de la clínica Santa María que son un total de 115 personas

Tamaño de la muestra

Todos aquellos sujetos de la población total que contaban con los criterios de inclusión y exclusión. Al usar los criterios de selección, quedaron con 89 personas

Administrativos	15
Médicos.....	10
Técnicos en enfermería.....	34
Enfermeras.....	30

Total: 89 trabajadores de la Clínica Santa María

Criterios de elegibilidad

La muestra de estudio fue seleccionada con base en los criterios de inclusión y exclusión. Se requirió que la unidad de análisis cumpliera con estas características para su inclusión en la investigación. Una técnica vital es eliminar sesgos y factores de confusión que obstruyen los resultados.

Considerar los siguientes criterios:

De inclusión: se consideró para la presente investigación a todos los trabajadores que estaban laborando en la clínica en todas las áreas.

De exclusión: se excluyeron a aquellos trabajadores que:

- No tengan seis meses mínimo laborando en la clínica.
- Mas del 50% de las horas sea trabajo de campo.
- Trabajaban medio tiempo.
- No tengan cargos de confianza o jefaturas.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Técnica: Para este estudio se empleó como técnica la encuesta a cada trabajador que fue elegido de la Clínica Santa María, de acuerdo con los criterios antes mencionados. La encuesta se hizo de manera virtual, usando la plataforma de

Google Forms, para poder obtener los resultados y la realización fue por el mismo investigador que realizó este estudio.

Instrumento: se utilizó dos cuestionarios uno para cada variable. Para este estudio cada cuestionario contiene 20 ítems. El cuestionario de Comunicación Asertiva utilizado por Berrocal, en 2017, en su trabajo de investigación sobre Comunicación asertiva y ética profesional en docentes de primaria ⁽³⁶⁾. Mientras que el Cuestionario de Rendimiento Laboral fue utilizado por Gabini, en 2016, en su estudio sobre Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. ⁽⁴¹⁾ Ambos cuestionarios fueron adaptados a la necesidad de esta investigación, siendo revisados por especialistas, y realizando el coeficiente de Alpha de Cronbach para conocer el grado de Confiabilidad.

Fiabilidad: Para la investigación se usaron cuestionarios validados previamente en trabajos de diferentes autores, por lo que hemos considerado estos instrumentos confiables. Ambos instrumentos fueron revisados por expertos, se realizó una prueba, para verificar la confiabilidad de estos. El cuestionario de Comunicación Asertiva obtuvo 0.87 de coeficiente de Alpha de Cronbach, mientras que el cuestionario de Rendimiento laboral obtuvo 0.86.

Siendo ambos cuestionarios confiables.

Según Celina, de 2005, nos dice que “El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Por su parte, el valor máximo esperado es 0,90; por encima de este valor se considera que hay redundancia o duplicación. Varios ítems están midiendo exactamente el mismo elemento de un constructo; por lo tanto, los ítems redundantes deben eliminarse. Usualmente, se prefieren valores de alfa entre 0,80 y 0,90”. ⁽⁴⁵⁾

Se realizó el Coeficiente de Alpha de Cronbach, para verificar la Confiabilidad de los Instrumentos”, con 20 ítems por encuesta, se tomó una muestra con 30 encuestas.

Fórmula de Coeficiente Alpha De Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i}{S_t} \right)$$

K: número de ítems
S_i: varianza de cada ítem
S_t: varianza de la suma de todos los ítems

A) Encuesta de la variable comunicación asertiva, tenemos la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \left(1 - \frac{13.75}{79.31} \right)$$

K: número de ítems
S_i: varianza de cada ítem
S_t: varianza de la suma de todos los ítems

El resultado del Coeficiente de Alpha de Cronbach es de **0.87**. El Instrumento **es confiable**.

B) Encuesta de la Variable Rendimiento laboral, tenemos la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \left(1 - \frac{17.89}{95.98} \right)$$

K: número de ítems
S_i: varianza de cada ítem
S_t: varianza de la suma de todos los ítems

El resultado del Coeficiente de Alpha de Cronbach es de **0.86**. El Instrumento **es confiable**.

Los expertos que revisaron los instrumentos y consideraron que si era APLICABLES fueron: (Ver Anexo 5)

- Dr. Erick de la Torre Bejarano
- Msc. Ubaldo Dedios Espinoza
- Dr. Raúl Eduardo Cabrejos Burga

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

La información que se recolecto fue analizada y presentada mediante tablas de frecuencias y porcentajes por cada variable y dimensión. Se usaron figuras de barras para mostrar los resultados descriptivos. Se usó el programa estadístico SPSS Versión 25 para el análisis de los datos.

Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson el cual comprende valores entre el -1 y el +1. Así, dependiendo de su valor, tendrá un significado u otro.

Si el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 1 o a -1, podemos considerar que la correlación que existe entre las variables estudiadas es perfecta.

El nivel de significancia que se consideró fue igual o menor a 0.05, el cual se considera que el Nivel de confianza es de un 95%, el dato del coeficiente de correlación “r” es “significativo”. Si fuese mayor a 0.05, No existiría relación.

Después de la recolección de datos, para medir los niveles y rangos de las variables se realizó la siguiente tabla.

Tabla 1. Niveles y rangos de la variable comunicación asertiva en la población de estudio según el instrumento 1 y 2 (anexo 2 y 3) en la Clínica Santa María 2021

	Eficiente	Regular	Deficiente
Comunicación asertiva	[74 - 100]	[47 - 73]	[0 - 46]
Dimensión 1: Estrategias asertivas	[76 - 100]	[50 - 75]	[0 - 49]
Dimensión 2: Estilos asertivos	[76 - 100]	[50 - 75]	[0 - 49]
Dimensión 3: Comunicación precisa	[76 - 100]	[50 - 75]	[0 - 49]

Tabla 2. Niveles y rangos de la variable rendimiento laboral en la población de estudio, Clínica Santa María 2021

	Adecuado	Regular	Inadecuado
Rendimiento laboral	[74 - 100]	[47 - 73]	[0 - 46]
Dimensión 1: Conocimiento y habilidades	[63 - 100]	[40 - 62]	[0 - 39]
Dimensión 2: Responsabilidad	[63 - 100]	[40 - 62]	[0 - 39]
Dimensión 3: Trabajo en equipo	[63 - 100]	[40 - 62]	[0 - 39]
Dimensión 4: Calidad	[63 - 100]	[40 - 62]	[0 - 39]
Dimensión 5: Productividad	[63 - 100]	[40 - 62]	[0 - 39]

Para medir la correlación entre ambas variables, el Coeficiente de correlación Lineal de Pearson, nos explica en qué nivel de relación están las dimensiones.

Tabla 3. Coeficiente de Correlación Lineal de Pearson

RANGO	RELACIÓN
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,91 a +1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Tabla de Coeficiente De Correlación Lineal de Pearson
 Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño – Sede Barcelona – Estado
 Anzoátegui 2016.

3.5 Aspectos éticos

Los aspectos éticos considerados para este estudio fueron la confidencialidad y privacidad de los datos brindados por los participantes. El estudio fue aprobado por el Comité de Ética de la Facultad de Medicina de la Universidad de San Martín de Porres

IV. RESULTADOS

Tabla 4. Población de estudio por grupo Ocupacional, Clínica Santa María, 2021

Personal de la clínica	Total	Porcentaje %
Administrativo	15	16,85%
Médicos	10	11,24%
Enfermeras	30	33,71%
Técnicos	34	38,20%
TOTAL	89	100,00%

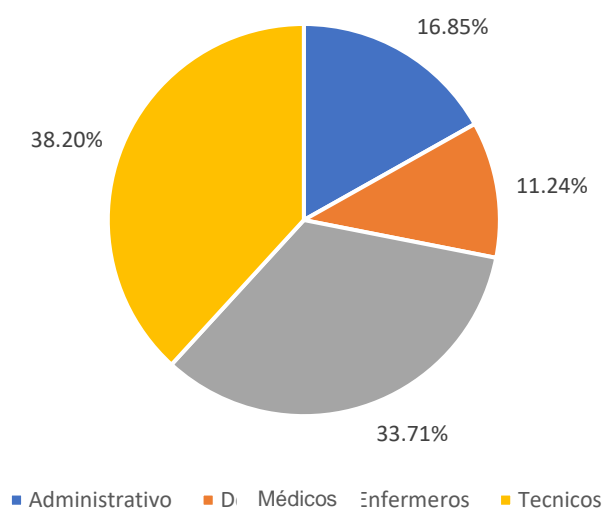


Figura 1. Población de estudio por grupo ocupacional, Clínica Santa María 2021

Los valores que se muestran en la tabla y figura 1 evidencian que del total de encuestados 38,2 % fueron Técnicos, 33,7 % Personal de enfermería, 16,9 % personal administrativo y 11.2 % médicos.

Tabla 5. Frecuencia y porcentajes de los niveles de la variable comunicación asertiva Clínica Santa María 2021

		Frecuencia	Porcentaje %
Comunicación Asertiva	Deficiente	8	9,00 %
	Regular	71	79,77 %
	Eficiente	10	11,23 %
Total		89	100,00 %

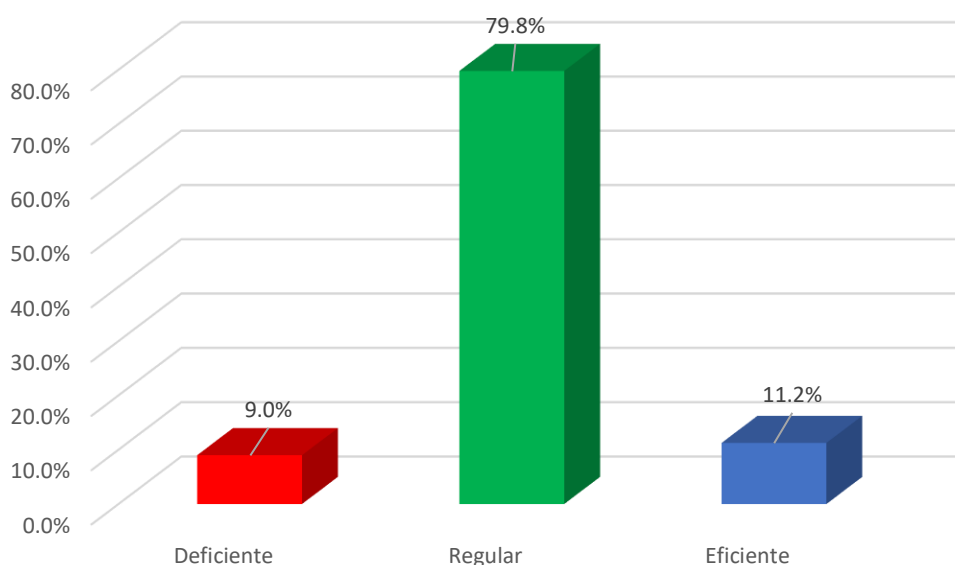


Figura 2. Frecuencia y porcentajes de los niveles de la variable comunicación asertiva, Clínica Santa María, 2021

Los valores que se muestran en la tabla 5 y figura 2 evidencian que para la dimensión comunicación asertiva el 79,77% de los trabajadores encuestados se consideran en un nivel regular: 11,23 % eficiente y 09,00 % deficiente.

Tabla 6. Frecuencia y porcentajes de los niveles de la variable estrategias asertivas Clínica Santa María 2021

		Frecuencia	Porcentaje %
Dimensión	Deficiente	13	14,60 %
Estrategia	Regular	66	74,16 %
s Asertivas	Eficiente	10	11,24 %
	Total	89	100,00 %

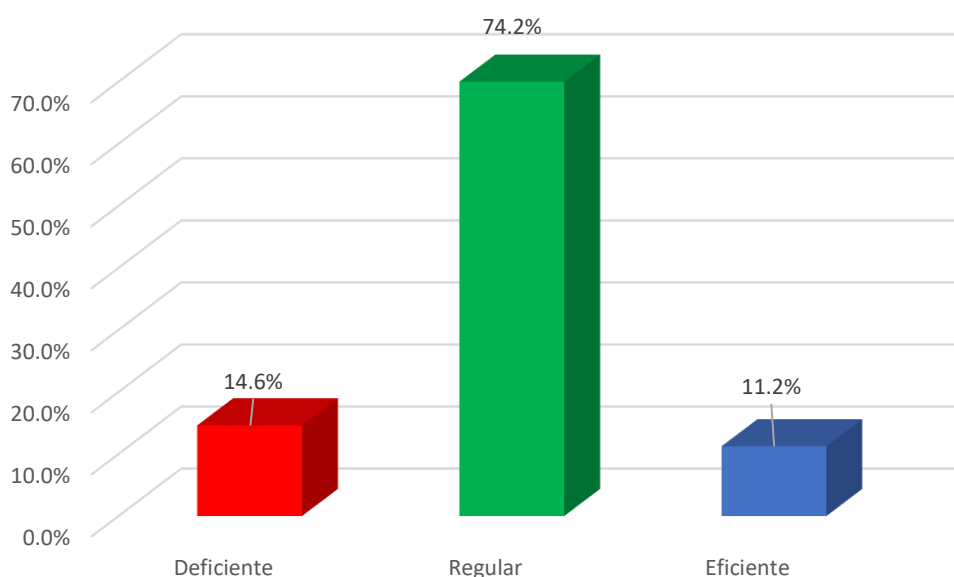


Figura 3. Frecuencia y porcentajes de los niveles de la variable estrategias asertivas Clínica Santa María 2021

Los valores que se muestran en la tabla 6 y figura 3 evidencian que para la dimensión estrategias asertivas el 74,16 % de los trabajadores encuestados se consideran en un nivel regular, 14,60 % deficiente y 11,24 % eficiente

Tabla 7. Frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión estilos asertivos, Clínica Santa María 2021

		Frecuencia	Porcentaje %
Dimensión Estilos Asertivos	Deficiente	10	11,24 %
	Regular	74	83,15 %
	Eficiente	5	5,61 %
Total		89	100,0 %

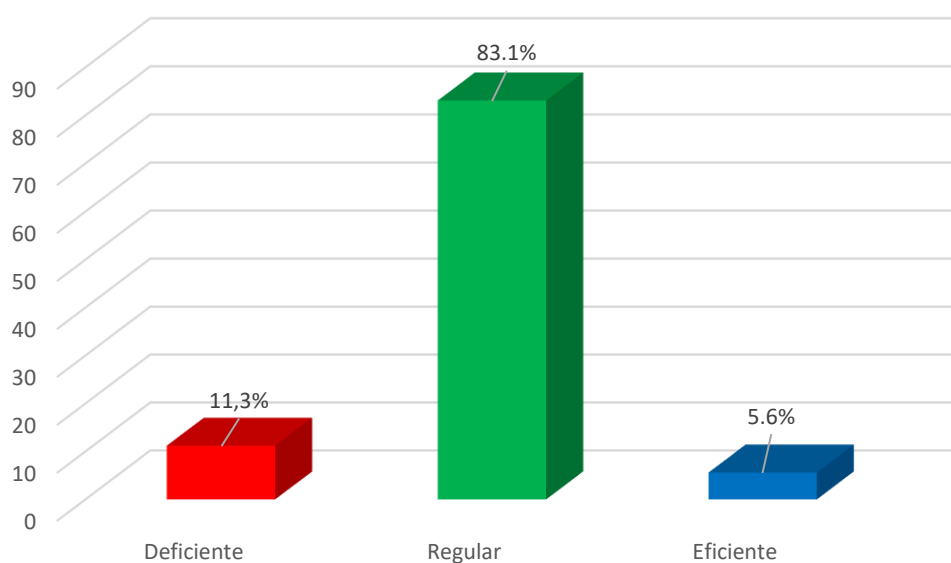


Figura 4. Frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión estilos asertivos Clínica Santa María 2021

Los valores que se muestran en la tabla 7 y figura 4 respectiva evidencian que para la dimensión estilos asertivos el 83,15 % de los trabajadores encuestados se consideran en un nivel regular, 11,24 % deficiente y 05,61 % eficiente

Tabla 8. Frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión comunicación precisa Clínica Santa María 2021

		Frecuencia	Porcentaje %
Dimensión	Deficiente	14	15,73 %
Comunicación	Regular	65	73,03 %
Precisa	Eficiente	10	11,24 %
Total		89	100,00 %

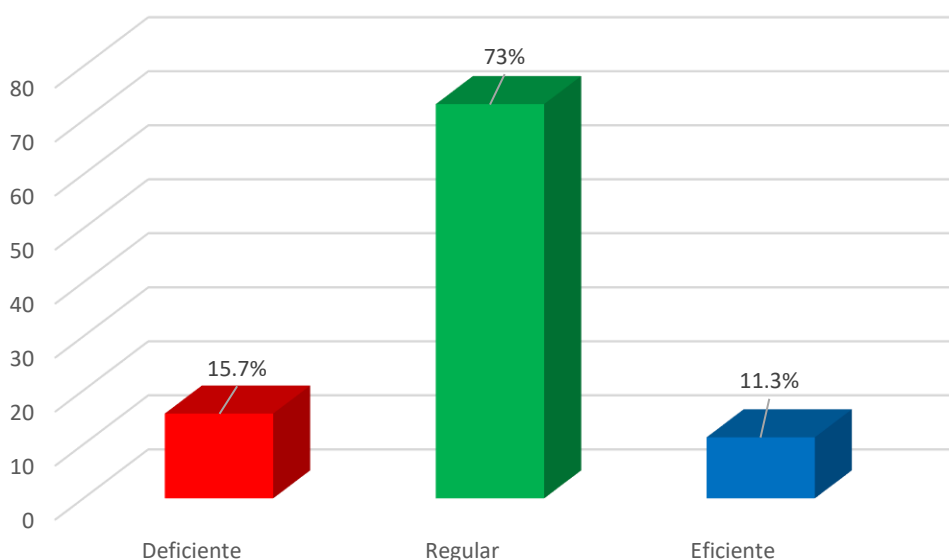


Figura 5. Frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión comunicación precisa Clínica Santa María 2021

Los valores que se muestran en la tabla 8 y figura 5 respectiva evidencian que para la dimensión comunicación precisa el 73,03% de los trabajadores encuestados se consideran en un nivel regular, 15,73 % deficiente y 11,24 % eficiente

Tabla 9. Frecuencia y porcentajes de los niveles de la variable rendimiento laboral Clínica Santa María 2021

		Frecuencia	Porcentaje %
Rendimiento Laboral	Inadecuada	4	4,50 %
	Regular	62	69,67 %
	Adecuado	23	25,83 %
	Total	89	100,00 %

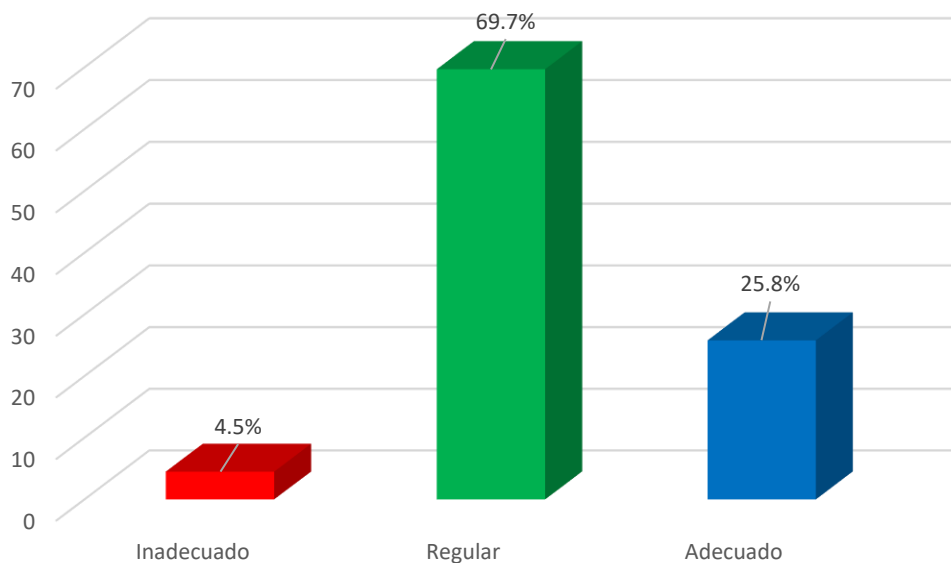


Figura 6. Frecuencia y porcentajes de los niveles de la variable rendimiento laboral Clínica Santa María 2021

Los valores que se muestran en la tabla 9 y figura 6 respectiva evidencian que para la variable rendimiento laboral, el 69,67 % de los trabajadores encuestados se consideran en un nivel regular y el 25,83 % adecuado y el 04,50 % inadecuado

Tabla 10. Frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión conocimiento y habilidades Clínica Santa María 2021

		Frecuencia	Porcentaje %
Dimensión Conocimientos y habilidades	Inadecuada	3	3,37 %
	Regular	48	53,94 %
	Adecuado	38	42,69 %
	Total	89	100,00 %

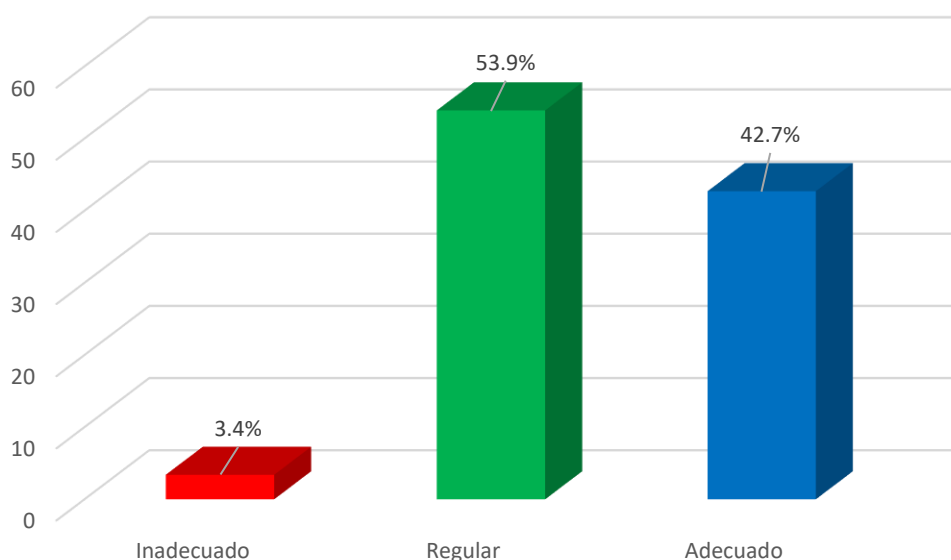


Figura 7. Frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión conocimiento y habilidades Clínica Santa María 2021

Los valores que se muestran en la tabla 10 y figura 7 respectiva evidencian que para la dimensión conocimiento y habilidades el 53,94 % de los trabajadores encuestados se consideran en un nivel regular y el 42,69 % adecuado y el 03,37 % inadecuado.

Tabla 11. Frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión responsabilidad Clínica Santa María 2021

		Frecuencia	Porcentaje %
Dimensión Responsabilidad	Inadecuada	15	16,85 %
	Regular	67	75,28 %
	Adecuado	7	7,87 %
	Total	89	100,00 %

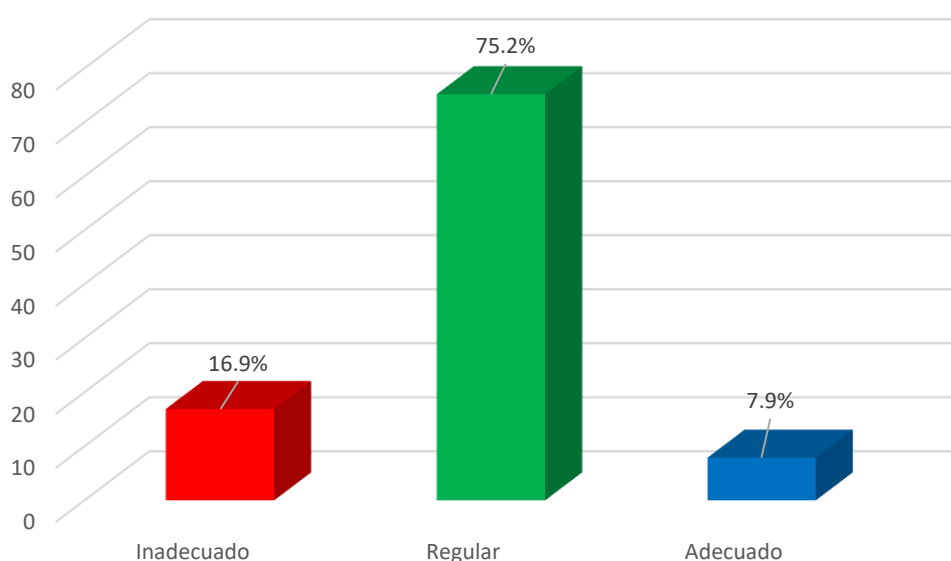


Figura 8. Frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión responsabilidad Clínica Santa María 2021

Los valores que se muestran en la tabla 11 y figura 8 respectiva evidencian que para la dimensión responsabilidad el 75,28 % de los trabajadores encuestados se consideran en un nivel regular y el 16,85 % inadecuado y el 07,87 % adecuado.

Tabla 12. Frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión trabajo en equipo Clínica Santa María 2021

		Frecuencia	Porcentaje %
Dimensión Equipo de Trabajo	Inadecuada	9	10,11 %
	Regular	67	75,28 %
	Adecuado	13	14,61 %
Total		89	100,00 %

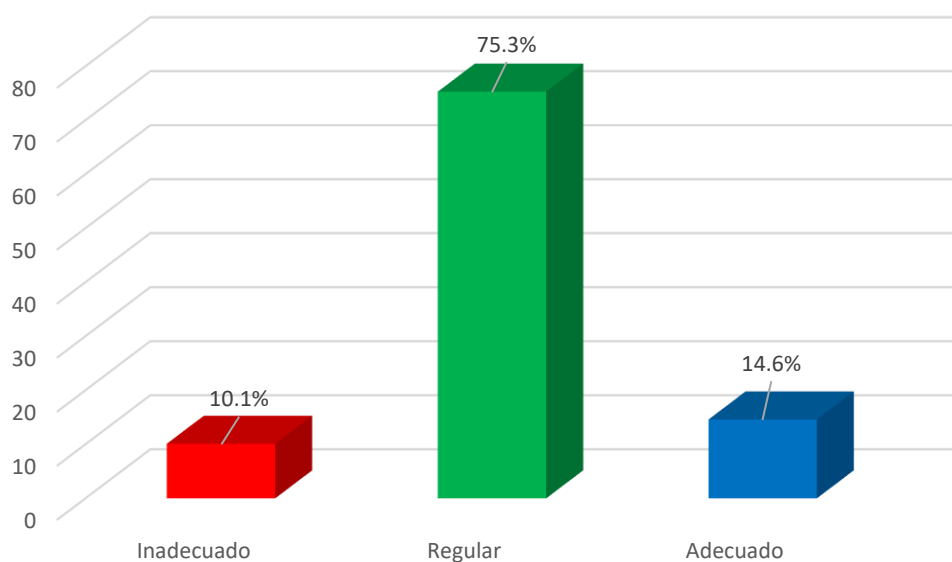


Figura 9. Frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión trabajo en equipo Clínica Santa María 2021

Los valores que se muestran en la tabla 12 y figura 9 respectiva evidencian que para la dimensión trabajo en equipo el 75,28 % de los trabajadores encuestados se consideran en un nivel regular y el 14,61 % adecuado y el 10,11 % inadecuado

Tabla 13. Frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión calidad Clínica Santa María 2021

		Frecuencia	Porcentaje %
Dimensión Calidad	Inadecuada	10	11,24 %
	Regular	56	62,92 %
	Adecuado	23	25,84 %
Total		89	100,00 %

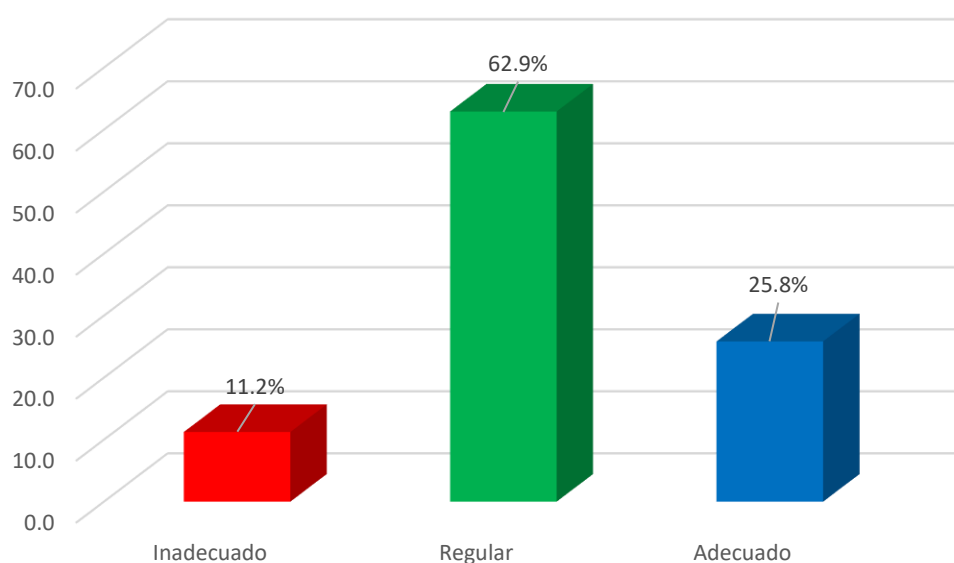


Figura 10. Frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión calidad Clínica Santa María 2021

Los valores que se muestran en la tabla 13 y figura 10 respectiva evidencian que para la dimensión calidad el 62,92 % de los trabajadores encuestados se consideran en un nivel regular, el 25,84 % adecuado y el 11,24 % inadecuado.

Tabla 14. Frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión productividad Clínica Santa María 2021

		Frecuencia	Porcentaje %
Dimensión Productividad	Inadecuada	10	11,24 %
	Regular	61	68,54 %
	Adecuado	18	20,22 %
Total		89	100,00 %

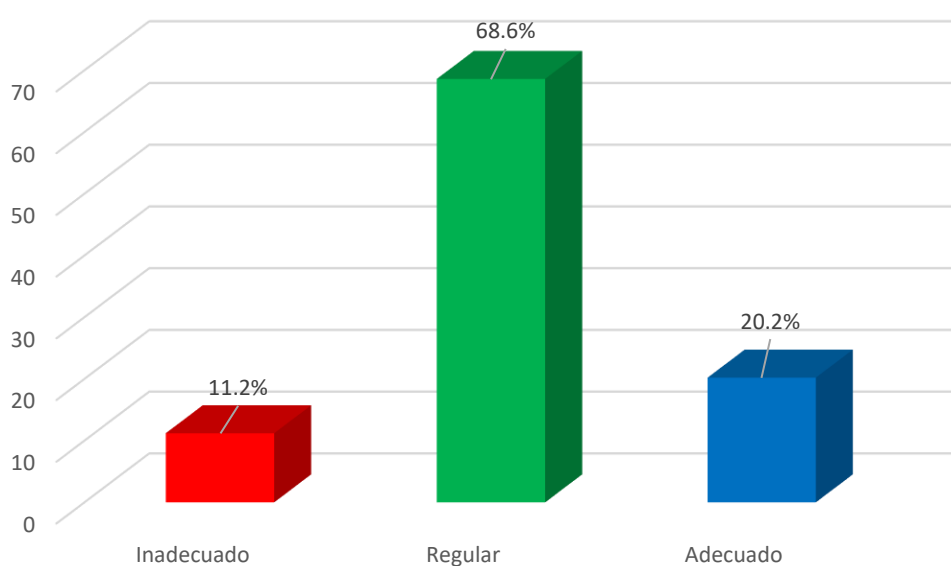


Figura 11. Frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión productividad Clínica Santa María 2021

Los valores que se muestran en la tabla 14 y figura 11 respectiva evidencian que para la dimensión productividad el 68,54 % de los trabajadores encuestados se consideran en un nivel regular, el 20,22 % adecuado y el 11,24 % inadecuado.

En cuanto a la contrastación de hipótesis se tiene que:

Tabla 15. Correlación entre la Comunicación Asertiva y el Rendimiento laboral Clínica Santa María 2021

		Comunicación asertiva	Rendimiento laboral
Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación	1,000	,617*
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	89	89
Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,617*	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	89	89

*Rho de Spearman

Se observa:

Una correlación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de la comunicación asertiva y el rendimiento laboral del personal de salud en la clínica Santa María, 2021. Coeficiente de 0.617 o 61.7% (IC955 +0.51 a +0.75), muestra una relación positiva considerable aumentando el rendimiento laboral cuando aumenta la comunicación asertiva.

Tabla 16. Correlación entre la Estrategia Asertiva y el Rendimiento laboral Clínica Santa María 2021

		Estrategias asertivas	Rendimiento laboral
Estrategias asertivas	Coeficiente de correlación	1,000	,518*
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	89	89
Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,518*	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	89	89

*Rho de Spearman

Se observa

Una correlación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de la Estrategia Asertiva y el rendimiento laboral del personal de salud en la clínica Santa María 2021.

Coefficiente de 0.518 o 51.8 % (IC955 +0.51 a +0.75), muestra una relación positiva considerable aumentando el rendimiento laboral cuando aumenta la estrategia asertiva.

Tabla 17. Correlación entre Estilos asertivos y rendimiento laboral Clínica Santa María 2021

		Estilos asertivos	Rendimiento laboral
Estilos asertivos	Coefficiente de correlación	1,000	,540*
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	89	89
Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,540*	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	89	89

*Rho de Spearman

Se observa:

Una correlación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de la Estilo Asertivo y el rendimiento laboral del personal de salud en la clínica Santa María, 2021. Coeficiente de 0.540 o 54.0% (IC955 +0.51 a +0.75), muestra una relación positiva considerable aumentando el rendimiento laboral cuando aumenta la Estilo asertivo.

Tabla 18. Correlación entre la Comunicación Precisa y el Rendimiento laboral Clínica Santa María 2021

		Comunicación precisa	Rendimiento laboral
Comunicación precisa	Coefficiente de correlación	1,000	,542*
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	89	89
Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,542*	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	89	89

*Rho de Spearman

Se observa

Una correlación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de la Comunicación Precisa y el rendimiento laboral del personal de salud en la clínica Santa María, 2021. Coeficiente de 0.542 o 54.2 % (IC95% +0.51 a +0.75), muestra una relación positiva considerable aumentando el rendimiento laboral cuando aumenta la Comunicación Precisa.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general, se pudo determinar que existe relación entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral del personal de salud en la clínica Santa María, 2021. En cuanto al coeficiente de 0.617 o 61.7 %, nos manifiesta que la relación es positiva considerable, ello me permite afirmar que si mejoran los niveles de comunicación asertiva mejorar los niveles de rendimiento laboral de los trabajadores. Estos hallazgos coinciden con Sanchez, en 2017, realizo el trabajo, "Comunicación asertiva y desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del Estado de Ambato, Provincia de Tungurahua". ⁽⁴⁾, este autor encontró que la mala comunicación entre el personal que trabaja reduce considerablemente el rendimiento laboral, Los factores de identificación para una comunicación sólida incluyen ideas creadas por los empleados, valores que son cruciales para el comportamiento de las personas en su lugar de trabajo y otras áreas, así como asuntos sociales, culturales o familiares.

Existe relación entre la variable Comunicación Asertiva, dimensión estrategia asertiva y el rendimiento laboral del personal de salud en la clínica Santa María, 2021. En cuanto al coeficiente de 0.518 o 51.8 %, nos manifiesta que la relación es positiva considerable. Lo que indica que si mejoran los niveles de implementación de las estrategias asertivas mejoran los niveles en cuanto al rendimiento laboral. Estos hallazgos coinciden con Correa, en 2021, que realizo una investigación sobre la comunicación asertiva administrativa y trabajo en equipo en los colaboradores de una empresa ⁽²¹⁾. Este autor encontró que cualquier organización debe comunicar de manera efectiva y asertiva y tener un equipo que cuente con un ambiente de trabajo óptimo para la adquisición de diversas habilidades. Es esencial que los líderes tengan una red diversa de conexiones con sus colegas. Entendemos que diferentes individuos deben aprender a enfrentar situaciones y encontrar soluciones antes de que diferencias menores puedan causar la desintegración de un equipo de trabajo. Se deben desarrollar estrategias para mejorar la comunicación entre los empleados, establecer la confianza entre ellos y garantizar que sus ideas puedan expresarse libremente.

Tomando en cuenta que existe relación entre la variable Comunicación Asertiva, en su dimensión estilos asertivos y el rendimiento laboral del personal de salud en la clínica Santa María, 2021, podemos decir que se obtuvo un coeficiente de 0.54 o 54 %, lo que manifiesta que la relación es considerablemente positiva. Estos hallazgos coinciden con Saavedra, en 2020, en su investigación sobre “La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes de la unidad educativa Carlos Palenque de la ciudad de el alto”. ⁽¹⁰⁾ este autor encontró que donde el personal estuviera de acuerdo en realizar talleres sobre comunicación, para fortalecer las relaciones interpersonales; y mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje entre todos. Este será un factor importante que podrá sensibilizar a los trabajadores y mejorar nuevas estrategias importantes que promuevan la comunicación, garantizando el éxito en el rendimiento laboral, tanto personal como profesional.

Finalmente, Existe relación entre la variable Comunicación Asertiva, en su dimensión de comunicación precisa con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021. Presentando un coeficiente de 0.542 o 54.2 %, lo que manifiesta que la relación es positiva considerable. Estos hallazgos coinciden con Oyola, en 2018, realizó un estudio sobre la comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A.S ⁽¹³⁾; este autor encontró que el uso de la comunicación persuasiva permite la expresión de pensamientos y emociones completos sin miedo ni agresión, lo que conduce a la promoción de la autodeterminación, la libertad, la madurez, la integridad y la identidad. Además, la confianza en uno mismo tiene aspectos positivos como el respeto por uno mismo y por los demás, que deben ser tenidos en cuenta en la organización por el concepto de igualdad de derechos, lo que conduce a un mejor ambiente laboral. El indicador de motivación de la empresa es una medida negativa ya que los empleados creen que los programas de entretenimiento, reconocimiento y motivación pueden mejorar la moral de los empleados.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre la comunicación asertiva y el rendimiento laboral del personal de salud en la clínica Santa María, 2021. Con un coeficiente de 0.617 o 61.7%, lo que manifiesta que la relación es positiva considerable.
2. Existe relación entre la variable Comunicación Asertiva, y su dimensión estrategia asertiva y el rendimiento laboral del personal de salud en la clínica Santa María, 2021. Con un coeficiente de 0.518 o 51.8%, lo que manifiesta que la relación es positiva considerable.
3. Existe relación entre la variable Comunicación Asertiva, y su dimensión estilos asertivos y el rendimiento laboral del personal de salud en la clínica Santa María, 2021. Con un coeficiente de 0.54 o 54%, lo que manifiesta que la relación es positiva considerable.
4. Existe relación entre la variable Comunicación Asertiva, en su dimensión comunicación precisa y el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021. Con un coeficiente de 0.542 o 54.2%, nos manifiesta que la relación es positiva considerable.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere mejorar los niveles de comunicación asertiva lo que permitirá incrementar los niveles de rendimiento laboral de los trabajadores de la Clínica Santa María.
2. Mejorar los niveles de implementación de estrategias asertivas lo que se verá reflejado en el rendimiento laboral, para que la forma en que se comunican sea la más correcta y clara en la Clínica Santa María.
3. Superar los niveles de implementación de estilos asertivos para incrementar el rendimiento laboral y exista un mismo lenguaje en la Clínica Santa María.
4. Avanzar en los niveles de implementación de comunicación precisa para superar el rendimiento laboral así el lenguaje usado será comprendido por todos los colaboradores de la Clínica Santa María.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Sigroha A, Gaurav. The Impact Of Styles Of Communication On Employees' Performance In Hospitals Of National Capital Region Of India. Turk Online J Qual Inq. 2021 Jul 1;12:5103–9.
2. Cantero-Sánchez FJ, León-Rubio JM, Vázquez-Morejón R, León-Pérez JM. Evaluation of an Assertiveness Training Based on the Social Learning Theory for Occupational Health, Safety and Environment Practitioners. Sustainability. 2021 Jan;13(20):11504.
3. Corzo Castillo RP. Comunicación asertiva en el desempeño laboral de una empresa de fabricación de plásticos, San Juan Lurigancho 2021; Universidad Cesar Vallejo; Lima Perú [Internet] 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79261/Corzo_CRDP-SD.pdf?sequence=1
4. Sanchez Merino EM. La comunicación asertiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, ubicada en el cantón Ambato, en la provincia de Tungurahua; Universidad Técnica de Ambato; Ambato Ecuador [Internet] 2017. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26771/1/Marcelo%20Sanchez1803930054.pdf>
5. Garces Cadena AP. La Asertividad y su influencia en la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa Ecuatran S.A; Universidad Técnica Indoamérica; Ambato Ecuador [Internet] 2019. Disponible en: <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1381>
6. Oyola Villada JA. La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A.S; Pontificia Universidad Javeriana; Bogotá Colombia [Internet] 2018. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/38433>.
7. Santos Contreras JT. Gestión de recursos humanos y su incidencia en el rendimiento de los empleados en los almacenes Aguirre en el Cantón Babahoyo en el año 2016; Universidad Técnica de Babahoyo; Babahoyo Ecuador [Internet] 2017. Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/3089>
8. Mendiburu Rojas AF, & Carpio Vera DA. La comunicación asertiva: una reflexión sobre el desempeño docente en estudiantes de la carrera educación

básica; Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos. ISSN: 2218-3620 Vol. 14, S1, febrero 2022, pp. 445-451. [Internet]. 2022. Disponible en: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2648/2605>

9. Saavedra Carvajal SN. La Comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes de la unidad Educativa Carlos Palenque de la Ciudad de El Alto; Universidad Mayor de San Andrés; La Paz Bolivia [Internet] 2020. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/26903/T-1408.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

10. Macias Villacis MJ. Análisis de la comunicación interna asertiva en el hospital docente de especialidades Dr. Abel Gilbert Pontón de Guayaquil; Universidad de Guayaquil; Guayaquil Ecuador [Internet] 2016. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9021/1/Marco%20Javier%20Mac%C3%ADas%20Villac%C3%ADs.pdf>

11. Figueroa Monterroso LK. Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una Institución Gubernamental; Universidad Rafael Landívar; Guatemala [Internet] 2015. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Figueroa-Leyvi.pdf>

12. Lavid Ríos JK, & Vera Petroche WC. Evaluación y planificación estratégica del desempeño laboral de la empresa arca Ecuador S.A.; Universidad Laica “Vicente Rocafuerte de Guayaquil”; Guayaquil Ecuador [Internet]. 2017. Disponible en: <https://1library.co/document/zgw5r2ny-evaluacion-planificacion-estrategica-desempeno-laboral-empresa-arca-ecuador.html>

13. Bernal-Álava AF, & Cañarte-Vélez CR. La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje; Polo Del Conocimiento. (Edición núm. 69) ISSN: 2550-682X, Vol. 7, No 4, abril 2022, pp. 682-695. [Internet]. 2022. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8482994>

14. Cortez Pozo AD. Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje; Universidad Andina Simón Bolívar; Quito Ecuador [Internet] 2018. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6221/1/T2652-MIE-Cortez-Indicadores.pdf>

15. Ulloa Espín ML. Habilidades sociales y comunicación asertiva, en estudiantes de décimo año de educación general básica, de la U.E. Juan León Mera

- La Salle; Universidad Técnica de Ambato; Ambato Ecuador [Internet] 2022. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35919/1/TESIS%20Mirian%20Ulloa%20%20%284%29-signed-signed-signed-signed%202.pdf>
16. Bernaola Trillo SI. Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019; Universidad Cesar Vallejo; Lima Perú [Internet] 2019. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33928/bernaola_ts.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Arana Valderrama JY, & Aranda Palomino MR. Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera. Hospital Leoncio Prado de Huamachuco 2018; Universidad Nacional de Trujillo; Trujillo Perú [Internet] 2019. Disponible en: <https://docplayer.es/137067055-Universidad-nacional-de-trujillo-facultad-de-enfermeria-escuela-academico-profesional-de-enfermeria.html>
18. Nole Mogollón IU. Clima organizacional y satisfacción laboral en el centro de salud i-3 José Abelardo Quiñones' – Talara 2022; Universidad Nacional de Piura; Piura Perú [Internet] 2022. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/986ba7d2-4703-41fd-b610-2c59160e61b2/content>
19. Álvarez Centella MG. Comunicación asertiva y satisfacción laboral de docentes de Secundaria en la Red 11 cercado de V.M.T. 2018; Universidad Cesar Vallejo; Lima Perú [Internet] 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25954>
20. Castillo Gonzales ER. La comunicación asertiva y su relación con el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca – Piura, 2021; Universidad Privada Antenor Orrego; Piura Perú [Internet] 2022. Disponible en: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/9353/1/REP_GIANCARLO_CASTILLO_LA.COMUNICACION.ASSERTIVA.pdf
21. Yavar Ríos FA. Comunicación asertiva institucional y el clima organizacional en la dirección de salud Red Bonilla - La Punta del Callao; Universidad San Martín de Porres; Lima Perú [Internet] 2021. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8650/YAVAR_RF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

22. Chanduvi Monzón SM. Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista de la Unión - Sechura 2019; Universidad Cesar Vallejo; Lima Perú [Internet] 2020. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40072/Chanduv%
%ad_MSM-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40072/Chanduv%c3%ad_MSM-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
23. Lévano Lizárraga MA. Motivación y desempeño laboral en la empresa Euroshop del grupo Volkswagen Lima 2017; Universidad Inca Garcilaso de la Vega; Lima Perú [Internet] 2017. Disponible en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3114/tesis%20miguel%
%20corregido.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3114/tesis%20miguel%20corregido.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. Correa Quinde MT. Comunicación asertiva administrativa y trabajo en equipo en los colaboradores de una empresa; Universidad Peruana de las Américas; Lima Perú [Internet] 2021. Disponible en: [http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2236/1.TRABAJO%20
DE%20INVESTIGACI%
%c3%93N%20PAP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2236/1.TRABAJO%20DE%20INVESTIGACI%c3%93N%20PAP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
25. Oliva Estrada E. Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015; Universidad Cesar Vallejo; Lima Perú [Internet] 2017. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/326646261.pdf>
26. Giraldo Hernández FF. Rendimiento laboral y capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016; Universidad Cesar Vallejo; Lima Perú [Internet] 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6217>
27. Sanchez Torres CV. Asertividad y compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017; Universidad Cesar Vallejo; Lima Perú [Internet] 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14451>
28. Medrano Castillo ZT. Síndrome de Burnout del personal de enfermería que labora en las áreas COVID-19 Hospital de Huaral, 2022; Universidad Cesar Vallejos; Lima Perú [Internet] 2022. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109413/Medrano_C
ZT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109413/Medrano_C_ZT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
29. Flores Mamani E, & García Tejada M. Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano; Revista Comunic@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y

- desarrollo. ISSN: 2219-7168 Vol. 7, N2, Julio-diciembre 2016, pp. 5-14. [Internet]. 2016. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449849320001>
30. García Pérez M. La Asertividad avanzada; Madrid España [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.manuelgarciaperez.com/wp-content/uploads/2020/07/La-asertividad-avanzada.pdf>
31. Martínez Meza F. Las Relaciones Interpersonales de la empresa; Universidad San Buenaventura; Cartagena Colombia [Internet] 2016. Disponible en: <https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/71ef7daa-3a7e-40f6-aaa0-df369a3fc1a1/content>
32. Zayas Agüero PM. La Comunicación Interpersonal; Universidad Tecnológica de El Salvador; El Salvador [Internet] 2014. Disponible en: https://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf
33. Bezanilla Albisua MJ. El Pensamiento Crítico desde la Perspectiva de los Docentes Universitarios; Estudios Pedagógicos; Vol.44 no.1, pp. 89-113. [Internet] 2018. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052018000100089>
34. Llorente E. 6 formas de ser más Asertivo. [Internet] 2016. Disponible en: <http://emocionesbasicas.Com/2016/03/14/6-formas-de-ser-más-asertivo/>
35. Jaramillo Armas DS, & Salguero Peña ED. Aplicaciones de programación neurolingüística y coaching ejecutivo para un plan de Human Performance Technology; Universidad del Pacífico; Quito Ecuador [Internet] 2012. Disponible en: <https://uprepositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/123456789/719/1/TNE-UPAC-17486.pdf>
36. López Martínez ML. (2013). Asertividad, Estado Emocional y Adaptación en Adolescentes; Universidade Fernando Pessoa; Porto Portugal [Internet] 2013. Disponible en: https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/6972/1/DM_Mar%C3%ADa%20Luisa%20L%C3%B3pez%20Mart%C3%ADnez.pdf
37. Corbin JA. Personas asertivas: 10 características que tienen en común; [Internet] 2016. Disponible en: <https://psicologiymente.net/personalidad/personas-asertivas-caracteristicas>
38. UNICEF. Guía sobre comunicación y expresión; Colombia [Internet] 2020. Disponible en: <https://www.unicef.org/colombia/sites/unicef.org.colombia/files/2020-01/guia-comunicacion-y-expresion.pdf>

39. Berrocal Flores ER. Comunicación asertiva y ética profesional en docentes de primaria de la Red 22, Ugel 01, San Juan de Miraflores; Universidad César Vallejo; Lima Perú [Internet] 2017. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16404/Gonzales_TFP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
40. Guevara Sanchez PS. Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua - Universidad Técnica De Ambato; Ambato Ecuador [Internet] 2016. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>
41. Álvarez Indacochea B., Alfonso Porraspita D. & Indacochea Ganchozo B. El desempeño laboral: un problema social de la ciencia; Didasc@lia: Didáctica y Educación; ISSN: 2224-2643 Vol. IX, No.2, abril 2018, pp. 1-12. [Internet]. 2018. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
42. Ramírez-Rojas JI. Las habilidades directivas una condición para una ejecución eficaz; Revista Investigación y Negocios; ISSN 2521-2737. Investigación y Negocios, vol.11, no.17, Sucre, abril2018; [Internet]. 2018. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372018000100004
43. Gabini S. Potenciales Predicadores del Rendimiento Laboral – Una exploración empírica; Teseo; Universidad Abierta Interamericana, ISBN 978-987-723-182-3; 368 p.; 20 x 13 cm. [Internet]. 2018. Disponible en:
44. Gabini S. & Salessi S. Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. Laboratorio de Evaluación Psicológica y Educativa Facultad de Psicología - Universidad Nacional de Córdoba. ISSN 1667-4545 Vol. 16; No. 1; Argentina; 2016 [Internet]. 2016. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/article/view/15714/15505>
45. Celina Oviedo H. & Campos-Arias A. Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach; Revista Colombiana de Psiquiatría; ISSN 0034-7450; Vol.34; No. 4; septiembre 2005; Bogotá Colombia [Internet] 2005. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009#:~:text=%C3%ADtem%20\(33\).-,%20Interpretaci%C3%B3n%20del%20coeficiente%20alfa%20de%20Cronbach,que%20hay%20redundancia%20o%20duplicaci%C3%B3n](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009#:~:text=%C3%ADtem%20(33).-,%20Interpretaci%C3%B3n%20del%20coeficiente%20alfa%20de%20Cronbach,que%20hay%20redundancia%20o%20duplicaci%C3%B3n)

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Cómo se relaciona la comunicación asertiva con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021?	Objetivo general: Determinar la relación de la comunicación asertiva con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021	Hipótesis general: Existe relación entre la comunicación asertiva con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021.	Variable 1: Comunicación asertiva				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Problemas Específicos: ¿Cómo se relaciona las estrategias asertivas con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021?	Objetivos específicos: Determinar la relación entre Comunicación asertiva dimensión estrategias asertivas con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021.	Hipótesis específicas: Las estrategias asertivas se relacionan con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021.	Estrategias asertivas	-Demuestra control de emociones. -Expresa ideas asertivas	1 al 8	Nunca	Eficiente
			Estilos asertivos	-Responde con una actitud asertiva -Expresa con elocuencia y serenidad	9 al 14	A veces	
¿Cómo se relaciona los estilos asertivos se relacionan con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021?	Determinar la relación entre Comunicación asertiva dimensión estilos asertivos se relacionan con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021.	Los estilos asertivos se relacionan con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021.	Comunicación precisa	-Manifiesta pensamiento y conducta asertiva -Mantiene una conversación directa -Maneja una personalidad asertiva	15 al 20	Casi siempre	Deficiente
			Variable 2: Rendimiento Laboral				
¿Cómo se relaciona de la comunicación precisa con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021?	Determinar la relación entre Comunicación asertiva dimensión comunicación precisa con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021.	La comunicación precisa se relaciona con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Conocimiento y habilidad	-Conocimientos de sus funciones -Proactividad	1 al 4	Nunca	Adecuado
¿Cómo se relaciona de la comunicación precisa con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021?	Determinar la relación entre Comunicación asertiva dimensión comunicación precisa con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021.	La comunicación precisa se relaciona con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021.	Responsabilidad	-Colaboración	5 al 8	Casi nunca	Regular
			Trabajo en equipo	-Relación de grupo de trabajos	6 al 12	A veces	Inadecuado
¿Cómo se relaciona de la comunicación precisa con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021?	Determinar la relación entre Comunicación asertiva dimensión comunicación precisa con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021.	La comunicación precisa se relaciona con el rendimiento laboral del personal de la salud, en la clínica Santa María, 2021.	Calidad	-Conocimiento del trabajo	13 al 16	Casi siempre	
			Productividad	-Capacidad en la realización del trabajo	17 al 20	Siempre	

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: 115 trabajadores</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: 89 trabajadores</p>	<p>Variable 1: Comunicación asertiva Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Adaptado por: Daniel Sánchez Tovar Año: 2021 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: clínica Santa María Forma de Administración: Individual</p> <p>Variable 2: Rendimiento laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Adaptado por: Daniel Sánchez Tovar Año: 2021 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: clínica Santa María Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se presentara mediante tablas de frecuencia y porcentajes a acompañadas de gráficos ello será mediante los niveles planteados</p> <p>INFERENCIAL: se realizó la prueba de correlación Rho de Spearman el cual fue trabajado con un 95% de nivel de significancia</p>

2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Estimado trabajador se le solicita colaboración para el desarrollo de una investigación, se solicita responda con la mayor sinceridad. Su información es de suma importancia. Marque solo una alternativa, con una (X) la respuesta que considera conveniente. Los datos que se obtengan son enteramente confidenciales.

Instrucciones

Marque con un aspa (X) solo una alternativa

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

Dimensión: Estrategias asertivas	1	2	3	4	5
1.- Cuando me dirijo a una persona, lo hago con respeto.					
2.- Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna.					
3.- Me siento incómodo, cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.					
4.- En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme, con la finalidad de que me comprendan.					
5.- Me altera ver personas que no controlan sus emociones: gritan, se enfadan en sus intervenciones.					
6.- Admiro a las personas que hablan con coherencia y precisión.					
7.- Controlo mis emociones, aun cuando me faltan el respeto.					
8.- Cuando me piden algo que yo no quiero hacer, no acepto.					

Dimensión estilos asertivos					
9.- Cuando alguien me muestra agresividad, respondo con una actitud asertiva					
10.- Muestro serenidad en la voz tanto como en las palabras, cuando converso con los demás.					
11.- Me satisface que reconozcan mis esfuerzos y sacrificios.					
12.- Me agrada que en una institución haya coordinación y trabajo en equipo.					
13.- Cuando hablo con los demás, mantengo contacto visual y una postura adecuada.					
14.- Inspiro confianza cuando converso.					
Dimensión comunicación precisa					
15.- Reconozco las emociones, ideas y sentimientos de las personas cuando converso.					
16.- Me agradan los compañeros que utilizan palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información.					
17.- Me causan admiración los compañeros íntegros, que dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismos.					
18.- Ante una agresión respondo con una creación y no con la reacción.					
19.- Considero a las personas por iguales, nadie es superior a nadie, cada uno tiene lo suyo, por eso demuestro tolerancia.					
20.- Me solidarizo con los más necesitados.					

CUESTIONARIO SOBRE RENDIMIENTO LABORAL

Cuestionario de Rendimiento Laboral Sebastián Gabini y Solana Salessi (2016) ⁽⁴⁴⁾

Estimado trabajador se le solicita colaboración para el desarrollo de una investigación, se solicita respuesta con la mayor sinceridad. Su información es de suma importancia. Marque solo una alternativa, con una (X) la respuesta que considera conveniente. Los datos que se obtengan son enteramente confidenciales.

Instrucciones

Marque con un aspa (X) solo una alternativa

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

Dimensión: Conocimiento y habilidades	1	2	3	4	5
1.- Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
2.- Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados					
3.- Tiene claridad sobre las metas que debe lograr					
4.- Actúa con criterio adecuado para solucionar problemas					
Dimensión Responsabilidades					
5.- Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma					
6.- Mi planificación laboral fue óptima					
7.- Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo					
8.- me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo					
Dimensión Trabajo en equipo					
9.- Participé activamente de las reuniones laborales					

10.- Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes					
11.-, Comenté aspectos positivos de mi trabajo con mis compañeros					
12.- Solucioné los problemas que se presentaron en el trabajo					
Dimensión Calidad					
13.- Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas					
14.- Me concentré en los aspectos positivos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas negativas					
15.- Comenté aspectos positivos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa					
16.- Busca ofrecer siempre un servicio de calidad					
Dimensión productividad					
17.- Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios					
18.- Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran					
19.- En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr					
20.- Se le brinda los materiales adecuados para realizar su labor					

3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: CLINICA SANTA MARIA - SURQUILLO

Investigadores: SR. DANIEL SANCHEZ TOVAR
MTRO. TOMAS GALVEZ OLORTEGUI

Título: LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE LA SALUD DE LA CLÍNICA SANTA MARÍA 2021.

INTRODUCCIÓN:

Lo estamos invitando a participar del estudio de investigación llamado: "La comunicación asertiva y rendimiento laboral del personal de la salud de la Clínica Santa María 2021". Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Maestría de Gerencia de Servicios de Salud, de la Facultad de Medicina, de la Universidad San Martín de Porres

JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO:

Estamos realizando este estudio con el objetivo de evaluar la comunicación asertiva en el rendimiento laboral del personal de la salud de la Clínica Santa María 2021; que se fundamenta bajo la necesidad de mejorar la comunicación interna y externa para poder tener un mejor rendimiento laboral, un mejor ambiente laboral y lograr los objetivos y mayor rentabilidad para la empresa.

Por lo señalado creemos necesario profundizar más en este tema y abordarlo con la debida importancia que amerita.

METODOLOGÍA:

Si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

1. Explicación del proyecto de tesis.
2. Aplicación de la encuesta.
3. Análisis de los resultados.
4. conclusión y recomendaciones de los resultados.

MOLESTIAS O RIESGOS:

No existe ninguna molestia o riesgo mínimo al participar en este trabajo de investigación. Usted es libre de aceptar o de no aceptar.

BENEFICIOS:

No existe beneficio directo para usted por participar de este estudio. Sin embargo, se le informará de manera personal y confidencial de algún resultado que se crea conveniente que usted tenga conocimiento

COSTOS E INCENTIVOS:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio, su participación no le generará ningún costo.

CONFIDENCIALIDAD:

Los investigadores registraremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados en una revista científica, no se mostrará ningún dato que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

DERECHOS DEL PARTICIPANTE:

Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar de una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, puede preguntar al Investigador principal Sr. Daniel Sanchez Tovar o llamarlo al teléfono 945960149. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al presidente del Comité Institucional de Ética de la Facultad de Medicina de la Universidad de San Martín de Porres, Dr. Amador Vargas Guerra al teléfono 01- 365-2300 anexo 139-178 Av. Alameda del Corregidor 1517-1531, Urb. Sirius – III Etapa – La Molina, Lima, Perú.

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

<i>Firma del Participante</i>	Huella Digital	<i>Fecha</i>
Nombre:		
DNI:		

<i>Firma del Investigador</i>	Huella Digital	<i>Fecha</i>
Nombre:		
DNI:		

4. Validación de instrumentos

CERTIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

VARIABLE COMUNICACIÓN ASERTIVA	Claridad		Pertinencia		Relevancia	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Dimensión: Estrategias asertivas						
1.- Cuando me dirijo a una persona, lo hago con respeto.	X		X		X	
2.- Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna.	X		X		X	
3.- Me siento incómodo, cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.	X		X		X	
4.- En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme, con la finalidad de que me comprendan.	X		X		X	
5.- Me altera ver personas que no controlan sus emociones: gritan, se enfadan en sus intervenciones.	X		X		X	
6.- Admiro a las personas que hablan con coherencia y precisión.	X		X		X	
7.- Controlo mis emociones, aun cuando me faltan el respeto.	X		X		X	
8.- Cuando me piden algo que yo no quiero hacer, no acepto.	X		X		X	
Dimensión estilos asertivos						
9.- Cuando alguien me muestra agresividad, respondo con una actitud asertiva	X		X		X	
10.- Muestro serenidad en la voz tanto como en las palabras, cuando converso con los demás.	X		X		X	
11.- Me satisface que reconozcan mis esfuerzos y sacrificios.	X		X		X	
12.- Me agrada que en una institución haya coordinación y trabajo en equipo.	X		X		X	
13.- Cuando hablo con los demás, mantengo contacto visual y una postura adecuada.	X		X		X	
14.- Inspiro confianza cuando converso.	X		X		X	
Dimensión comunicación precisa						
15.- Reconozco las emociones, ideas y sentimientos de las personas cuando converso.	X		X		X	
16.- Me agradan los compañeros que utilizan palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información.	X		X		X	
17.- Me causan admiración los compañeros íntegros, que dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismos.	X		X		X	
18.- Ante una agresión respondo con una creación y no con la reacción.	X		X		X	
19.- Considero a las personas por iguales, nadie es superior a nadie, cada uno tiene lo suyo, por eso demuestro tolerancia.	X		X		X	
20.- Me solidarizo con los más necesitados.	X		X		X	

Observaciones: _____

APLICABLE

NO APLICABLE

Revisado por el Experto: Dr. Erick de la Torre Bejarano

Cargo: Médico Cirujano

1. Claridad. - Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
2. Pertinencia. - Si el ítem pertenece a la dimensión.
3. Relevancia. - El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL RENDIMIENTO LABORAL

VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL	Claridad		Pertinencia		Relevancia	
	SI	NO	SI	NI	SI	NO
Dimensión: Conocimiento y habilidades						
1.- Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	X		X		X	
2.- Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados	X		X		X	
3.- Tiene claridad sobre las metas que debe lograr	X		X		X	
4.- Actúa con criterio adecuado para solucionar problemas	X		X		X	
Dimensión Responsabilidades						
5.- Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma	X		X		X	
6.- Mi planificación laboral fue óptima	X		X		X	
7.- Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	X		X		X	
8.- me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo	X		X		X	
Dimensión Trabajo en equipo						
9.- Participé activamente de las reuniones laborales	X		X		X	
10.- Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes	X		X		X	
11.- Comenté aspectos positivos de mi trabajo con mis compañeros	X		X		X	
12.- Solucioné los problemas que se presentaron en el trabajo	X		X		X	
Dimensión Calidad						
13.- Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas	X		X		X	
14.- Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas	X		X		X	
15.- Comenté aspectos positivos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa	X		X		X	
16.- Busca ofrecer siempre un servicio de calidad	X		X		X	
Dimensión productividad						
17.- Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios	X		X		X	
18.- Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran	X		X		X	
19.- En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	X		X		X	
20.- Se le brinda los materiales adecuados para realizar su labor	X		X		X	

Observaciones: _____

APLICABLE

NO APLICABLE

Revisado por el Experto: Dr. Erick de la Torre Bejarano

Cargo: Médico Cirujano

1. Claridad. - Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
2. Pertinencia. - Si el ítem pertenece a la dimensión.
3. Relevancia. - El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.

ERICK DE LA TORRE BEJARANO

PERFIL

MÉDICO CIRUJANO – AUDITOR

Con Experiencia en: Gestión de servicios de Salud, Políticas Públicas, Auditoría en Salud, Recursos Humanos, Manejo de Indicadores, Optimización de Procesos, Políticas Públicas, Atención al Asegurado, Análisis de Volumetría de Información y Uso Adecuado de Recursos.

DATOS PERSONALES

NOMBRE Y APELLIDOS:

Erick De la Torre Bejarano.

ESTADO CIVIL:

Casado.

EDAD:

47 años.

DNI:

21560267.

DIRECCIÓN:

Avenida Arenales 1475, Lima – Perú.

TELÉFONO:

(01) 981942041 - 981942041.

E-MAIL:

erickdelatorre_b@hotmail.com.

COMPETENCIAS

- Proactivo.
- Emprendedor.
- Positivo.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Orientado al logro de resultados.
- Análisis de volumetría de datos.
- Uso adecuado de recursos (Micro gestión).
- Trabajo en Equipo.

DATOS ACADEMICOS

Médico Cirujano N° 41448.

Médico Auditor A-01458.

FORMACION ACADEMICA

Postgrado:

- Maestro en Medicina (Titulado).
- Maestría en Administración de Negocios Universidad César Vallejo MBA (4 CICLO).
- 2003: Marzo – Título Profesional como Médico Cirujano
- Facultad de Medicina Humana, Universidad San Luis Gonzaga de Ica.
- 2002: Marzo – Internado Médico
- Realizado en el Hospital Hipólito Unanue del 01 de marzo al 31 de enero de 2002.

APTITUDES

- MÉDICO QUIRURGICO en el Hospital Aurelio Diaz y Ufano - ESSALUD desde el 28 de junio 2023 a la fecha
- DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE ANCASH desde 05 de enero al 27 de junio 2023
- DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES DEL PROYECTO ESPECIAL LEGADO - Ministerio de Transportes y Comunicaciones desde el 17 de mayo al 10 de octubre 2022
- SUBDIRECTOR DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS A LOS JUEGOS Y SERVICIOS MEDICOS DEL PROYECTO ESPECIAL LEGADO - Ministerio de Transportes y Comunicaciones desde el 01 de mayo al 01 de agosto
- DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE INTEGRACIÓN DEL PROYECTO ESPECIAL LEGADO - Ministerio de Transportes y Comunicaciones desde el 05 de abril al 01 de agosto.
- GERENTE DE OFERTA FLEXIBLE en la Gerencia Central de Operaciones de EsSalud desde el 15 de diciembre de 2021 al 04 de abril 2022.

EXPERIENCIA COMO DOCENTE

2021 Julio a la fecha, Docente de la Facultad de Medicina de la Universidad Privada San Juan Bautista.

RECONOCIMIENTOS

2020, Diploma de Honor "Por su destacada labor cumplida al frente de la Subgerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales y de la Gerencia de Plataformas de Atención al Asegurado en ESSALUD, junio 2020.

2019, Diploma de "Reconocimiento al Ejercicio Profesional Exitoso", dado por la Escuela de Post Grado, de la Universidad San Pedro, junio. 2019, Carta de Agradecimiento por la Asistencia Técnica "Análisis Operacional", director de la Red Asistencial Huaraz – EsSalud, marzo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

VARIABLE COMUNICACIÓN ASERTIVA	Claridad		Pertinencia		Relevancia	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Dimensión: Estrategias asertivas						
1.- Cuando me dirijo a una persona, lo hago con respeto.	X		X		X	
2.- Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna.	X		X		X	
3.- Me siento incómodo, cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.	X		X		X	
4.- En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme, con la finalidad de que me comprendan.	X		X		X	
5.- Me altera ver personas que no controlan sus emociones: gritan, se enfadan en sus intervenciones.	X		X		X	
6.- Admiro a las personas que hablan con coherencia y precisión.	X		X		X	
7.- Controlo mis emociones, aun cuando me faltan el respeto.	X		X		X	
8.- Cuando me piden algo que yo no quiero hacer, no acepto.	X		X		X	
Dimensión estilos asertivos						
9.- Cuando alguien me muestra agresividad, respondo con una actitud asertiva	X		X		X	
10.- Muestro serenidad en la voz tanto como en las palabras, cuando converso con los demás.	X		X		X	
11.- Me satisface que reconozcan mis esfuerzos y sacrificios.	X		X		X	
12.- Me agrada que en una institución haya coordinación y trabajo en equipo.	X		X		X	
13.- Cuando hablo con los demás, mantengo contacto visual y una postura adecuada.	X		X		X	
14.- Inspiro confianza cuando converso.	X		X		X	
Dimensión comunicación precisa						
15.- Reconozco las emociones, ideas y sentimientos de las personas cuando converso.	X		X		X	
16.- Me agradan los compañeros que utilizan palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información.	X		X		X	
17.- Me causan admiración los compañeros íntegros, que dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismos.	X		X		X	
18.- Ante una agresión respondo con una creación y no con la reacción.	X		X		X	
19.- Considero a las personas por iguales, nadie es superior a nadie, cada uno tiene lo suyo, por eso demuestro tolerancia.	X		X		X	
20.- Me solidarizo con los más necesitados.	X		X		X	

Observaciones: _____

APLICABLE

NO APLICABLE

Revisado por el Experto: UBALDO DEDIOS ESPINOZA

Cargo: Gerente de Gestión Humana



Ubaldio Dedios Espinoza
Gerente Gestión Humana
ism

1. Claridad. - Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
2. Pertinencia. - Si el ítem pertenece a la dimensión.
3. Relevancia. - El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL RENDIMIENTO LABORAL

VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL	Claridad		Pertinencia		Relevancia	
	SI	NO	SI	NI	SI	NO
Dimensión: Conocimiento y habilidades						
1.- Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	X		X		X	
2.- Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados	X		X		X	
3.- Tiene claridad sobre las metas que debe lograr	X		X		X	
4.- Actúa con criterio adecuado para solucionar problemas	X		X		X	
Dimensión Responsabilidades						
5.- Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma	X		X		X	
6.- Mi planificación laboral fue óptima	X		X		X	
7.- Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	X		X		X	
8.- me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo	X		X		X	
Dimensión Trabajo en equipo						
9.- Participé activamente de las reuniones laborales	X		X		X	
10.- Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes	X		X		X	
11.-. Comenté aspectos positivos de mi trabajo con mis compañeros	X		X		X	
12.- Solucioné los problemas que se presentaron en el trabajo	X		X		X	
Dimensión Calidad						
13.- Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas	X		X		X	
14.- Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas	X		X		X	
15.- Comenté aspectos positivos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa	X		X		X	
16.- Busca ofrecer siempre un servicio de calidad	X		X		X	
Dimensión productividad						
17.- Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios	X		X		X	
18.- Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran	X		X		X	
19.- En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	X		X		X	
20.- Se le brinda los materiales adecuados para realizar su labor	X		X		X	

Observaciones: _____

APLICABLE

NO APLICABLE

Revisado por el Experto: UBALDO DEDIOS ESPINOZA

Cargo: Gerente de Gestión Humana



Ubaldos Dedios Espinoza
Gerente de Gestión Humana
ISM

1. Claridad. - Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
2. Pertinencia. - Si el ítem pertenece a la dimensión.
3. Relevancia. - El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.

Ubaldo Dedios Espinoza

<https://www.linkedin.com/in/ubaldo-dedios-espinoza/>

+51 972383508 | +1 829 3435056 | ubaldodedios@me.com

PERFIL PROFESIONAL

Especialista en Gestión de personas con más de 15+ años de experiencia en la Gestión Estratégica de Personas en las organizaciones. Desarrollo de la cultura organizacional para fomentar la innovación, la flexibilidad y la ventaja competitiva, dedicado a optimizar los procesos del área de gestión humana, desarrollo de Marca Empleadora, Clima, Cultura y Planificación Estratégica de la Fuerza Laboral. Líder transformacional con la habilidad natural formación.

EXPERIENCIA

Gerente de Gestión Humana

Industrias San Miguel del Caribe - ISM, Republica Dominicana, SDQ | junio 2012 – Presente

Grupo internacional de bebidas no alcohólicas con sus marcas Kola Real, Cool Heaven, Frutop, Generade, con un 41% del mercado dominicano.

- Desarrollo de soluciones para los modelos de trabajo de la empresa.
- Creación de plataformas sostenibles y escalables dentro de un ecosistema de trabajo, que trastocan su oferta y demanda.
- Desarrollo de programas de Liderazgo y Cultura para mejorar el entorno laboral y la marca empleadora.

Logros:

- Creación de la **Universidad Corporativa** e-learning y presencial para la fuerza comercial, operaciones mejorando el desarrollo de los colaboradores.
- **Reducción de costos generales por US\$ 700 K** a causa de la automatización de procesos, identificación de programas gasto nómina, rotación de personal.
- **Mejores empresas para trabajar en el Caribe TOP 36.**

Jefe de Gestión Humana

Corporación Mara, Perú, Lima | abril 2011 – mayo 2012

Fábrica de pinturas Industrias como Pinturas Aurora, Sigma Coating para el mercado nacional e internacional.

Logros:

- Satisfacción del 89% del Clima Laboral ocupando el Tercer puesto del Rankin Great Place To Work|Perú 2011, Puesto 36 Rankin GPW América Latina 2012.
- Logar la Certificación del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001.
- Implementación de Assesmet Center para Selección de personal.
- Implementación de evaluación de desempeño de 360º, evaluación por objetivos e identificación de Estilos de Dirección

EDUCACIÓN

EMBA – Executive Master in Business Administration / Barna Management School, República Dominicana – 2020 -2022

Máster MBA internacional en Administración y Dirección de Empresas / Universidad Camilo José Cela, España 2020 -2021

Programa de Dirección Directiva – PDD / Barna Management School, República Dominicana

Formación de Facilitador/ Universidad Iberoamericana Unibe / República Dominicana

Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos – Bachiller / Universidad de San Martin de Porres USMP, Perú.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

VARIABLE COMUNICACIÓN ASERTIVA	Claridad		Pertinencia		Relevancia	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Dimensión: Estrategias asertivas						
1.- Cuando me dirijo a una persona, lo hago con respeto.	X		X		X	
2.- Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna.	X		X		X	
3.- Me siento incómodo, cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.	X		X		X	
4.- En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme, con la finalidad de que me comprendan.	X		X		X	
5.- Me altera ver personas que no controlan sus emociones: gritan, se enfadan en sus intervenciones.	X		X		X	
6.- Admiro a las personas que hablan con coherencia y precisión.	X		X		X	
7.- Controlo mis emociones, aun cuando me faltan el respeto.	X		X		X	
8.- Cuando me piden algo que yo no quiero hacer, no acepto.	X		X		X	
Dimensión estilos asertivos						
9.- Cuando alguien me muestra agresividad, respondo con una actitud asertiva	X		X		X	
10.- Muestro serenidad en la voz tanto como en las palabras, cuando converso con los demás.	X		X		X	
11.- Me satisface que reconozcan mis esfuerzos y sacrificios.	X		X		X	
12.- Me agrada que en una institución haya coordinación y trabajo en equipo.	X		X		X	
13.- Cuando hablo con los demás, mantengo contacto visual y una postura adecuada.	X		X		X	
14.- Inspiro confianza cuando converso.	X		X		X	
Dimensión comunicación precisa						
15.- Reconozco las emociones, ideas y sentimientos de las personas cuando converso.	X		X		X	
16.- Me agradan los compañeros que utilizan palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información.	X		X		X	
17.- Me causan admiración los compañeros íntegros, que dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismos.	X		X		X	
18.- Ante una agresión respondo con una creación y no con la reacción.	X		X		X	
19.- Considero a las personas por iguales, nadie es superior a nadie, cada uno tiene lo suyo, por eso demuestro tolerancia.	X		X		X	
20.- Me solidarizo con los más necesitados.	X		X		X	

Observaciones: _____

APLICABLE



NO APLICABLE



Revisado por el Experto: Dr. Raúl Eduardo Cabrejos Burga

Cargo: Docente Universidad San Martín de Porres Posgrado



1. Claridad. - Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
2. Pertinencia. - Si el ítem pertenece a la dimensión.
3. Relevancia. - El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL RENDIMIENTO LABORAL

VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL	Claridad		Pertinencia		Relevancia	
	SI	NO	SI	NI	SI	NO
Dimensión: Conocimiento y habilidades						
1.- Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	X		X		X	
2.- Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados	X		X		X	
3.- Tiene claridad sobre las metas que debe lograr	X		X		X	
4.- Actúa con criterio adecuado para solucionar problemas	X		X		X	
Dimensión Responsabilidades						
5.- Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma	X		X		X	
6.- Mi planificación laboral fue óptima	X		X		X	
7.- Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	X		X		X	
8.- me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo	X		X		X	
Dimensión Trabajo en equipo						
9.- Participé activamente de las reuniones laborales	X		X		X	
10.- Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes	X		X		X	
11.-. Comenté aspectos positivos de mi trabajo con mis compañeros	X		X		X	
12.- Solucioné los problemas que se presentaron en el trabajo	X		X		X	
Dimensión Calidad						
13.- Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas	X		X		X	
14.- Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas	X		X		X	
15.- Comenté aspectos positivos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa	X		X		X	
16.- Busca ofrecer siempre un servicio de calidad	X		X		X	
Dimensión productividad						
17.- Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios	X		X		X	
18.- Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran	X		X		X	
19.- En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	X		X		X	
20.- Se le brinda los materiales adecuados para realizar su labor	X		X		X	

Observaciones: _____

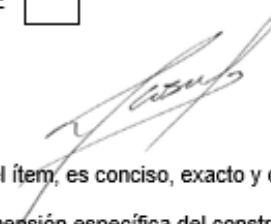
APLICABLE

NO APLICABLE

Revisado por el Experto: Dr. Raúl Eduardo Cabrejos Burga

Cargo: Docente Universidad San Martín de Porres Posgrado

1. Claridad. - Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
2. Pertinencia. - Si el ítem pertenece a la dimensión.
3. Relevancia. - El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.



RAUL EDUARDO CABREJOS BURGA

Docente Investigador: POO50234

DOCTOR ADMINISTRACION – MAESTRIA ADMINISTRACION –
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Colegio de Licenciados en Administración: 13943

Presidente Internacional de la Red Radar (competitividad de las Pymes y Desarrollo sostenible) cuyo objetivo es promover la investigación sobre la competitividad, en especial de las Pymes de los diversos sectores e industrias en Latinoamérica, que sirvan como soporte para la generación de políticas y estrategias que optimicen su desempeño en el mercado de manera sostenible. Docente universitario de pre grado y Posgrado en diferentes universidades del Perú y del Extranjero, con producción científica (Publicación de libros y artículo indexados), capacitado en planeamiento, organización, dirección y control interno aplicado a la gestión pública y privada, elaboración de Planes de Desarrollo Educativo, Planes de Estudios, docente dedicado a la investigación e Innovación Tecnológica y empresarial, elaboración de sílabos por competencia, acreditación Universitaria, responsabilidad social y desarrollo sostenible.

I. DATOS GENERALES:

- Apellidos y Nombres completos.: Raúl Eduardo Cabrejos Burga
- Fecha y Lugar de Nacimiento: Lima. 20 de Agosto de 1958
- Profesión u ocupación: Docente Universitario
- Documento de Identidad: (D.N.I): 43329457
- Domicilio actual: Av. De los Precursores N.º 355 Dpto. 401 - Surco
- Teléfono: Fijo y Celular: 988041815
- Correo Electrónico: raul.cabrejos@redradarweb.com

II. GRADOS ACADEMICOS Y TITULOS PROFESIONALES

- Doctorado: Doctor en Administración
- Maestría: Maestro en Administración
- Bachiller: Bachiller en Administración y Ciencias Militares mención en Administración

III. EXPERIENCIA DOCENTE UNIVERSITARIA DE PRE O POST GRADO

A) Pregrado

Universidad Privada Peruana Alemana – Facultad de Dirección de Investigación – 2022-2023
Universidad Alas Peruanas – Facultad de administración y Negocios Internacionales – 2004,2018
Universidad Nacional de Cañete - Facultad de administración en Turismo y Hotelería – 2020

B) Posgrado

Universidad San Martín de Porres – Escuela de Posgrado – 2021 a la fecha
Universidad Norbert Winner - Escuela de Posgrado – 2020 al 2022
Universidad Celaya México - Escuela de Logística y Comercio Internacional – 2017
Universidad Nacional San Marcos – Facultad de Educación – 2010 al 2018

IV. PRODUCCION INTELECTUAL E INVESTIGACION

Docente Investigador hasta Setiembre 2023 nivel VI

PUBLICACIONES DOCENTES

- Liderazgo y empoderamiento en las mujeres empresarias en el Perú - 2022
- Rural Marketing and Entrepreneurship Social Imaginaries in Peruvian Farming Communities - 2021
- Visión Integral de las Personas con Trayectoria Laboral en Venta Multinivel en Bogotá -Colombia y Lima – Perú - 2020
- Liderazgo transformacional y productividad en los docentes - 2019
- Profesionalización en la Gestión Administrativa de PYMES Familiares del sector grafico - 2020
- Habilidades Comunicativas y el desarrollo del pensamiento crítico en estudiantes del Centro de Altos Estudios Nacionales - 2020
- Informal Workers in the Streets: An Integral view - 2018

5. Solicitud de investigación

Seguridad y Confianza

GG-015-SM-22

Lima, 25 de Marzo del 2,022


Señores
DANIEL SÁNCHEZ TOVAR
Presente.-

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme usted para saludarlo muy cordialmente y a la vez con relación a su carta de fecha 21 de marzo del presente año, **Doy Autorización** a su solicitud, para que realice dos encuestas a nuestros colaboradores, para el trabajo de su Maestría en “**Comunicación Asertiva y Rendimiento Laboral**”, que está cursando en la Universidad San Martín de Porres.

Sin otro en particular y deseando que culmine con muchos éxitos, sus estudios, me despido.

Atentamente,


Ruben Costa Costa
Gerente General
Clínica Quirúrgica Santa María S.A.C.

Las Águilas N° 360 (Alt. Cdra. 4 Av. Aramburú) / Telf: 222 0867
E-mail: administracion@clínicasantamaria.pe / EMERGENCIAS: 993 520 853

6. Bases de datos

Base de datos de las respuestas de cada uno de los 89 participantes a cada pregunta del cuestionario sobre COMUNICACIÓN ASERTIVA

COMUNICACIÓN ASERTIVA																				
#	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	5	3	3	3	2	3	3	5
2	4	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5
5	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4
6	4	2	2	1	3	5	5	5	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4
7	3	4	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3
8	4	2	2	2	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	4	4	3	5	4	2	5
10	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3
11	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	1	3	3
13	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	4
14	3	3	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
15	3	3	3	2	1	1	3	3	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2
16	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	5	2	2	3	2	2	1
17	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3	1	1	1	1
18	4	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	4	2	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	1
20	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
21	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	1	1	2
22	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3
23	5	2	3	4	3	5	4	4	4	5	3	3	2	4	2	3	5	5	3	5
24	3	2	2	3	4	4	4	4	4	1	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3
25	3	2	3	3	4	4	4	5	4	2	2	4	2	4	3	3	2	2	2	3
26	3	2	3	3	3	4	4	5	3	2	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3
27	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
28	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
29	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2
30	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
31	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	3	3	5	3	5	1
32	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
33	3	3	3	3	4	2	3	2	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
34	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	2	3
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5
36	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5

37	3	4	5	3	3	4	5	3	1	1	2	2	5	3	5	1	4	5	5	5
38	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
40	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
41	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
42	3	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	2	3	4	3	5	4	5	5	3
43	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3
44	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	4	3	4	4	5
45	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	2	4	3
46	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2
47	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4
49	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3
50	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2
51	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1
52	3	2	1	2	1	3	4	5	3	1	5	4	3	2	3	4	3	2	3	3
53	5	4	2	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	5
54	3	2	1	2	1	3	4	5	3	1	5	4	3	2	3	4	3	2	3	3
55	5	4	2	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	5
56	3	3	1	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3
57	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
58	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	1
59	3	2	1	2	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4
60	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	1
61	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
62	3	4	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	1	3	1	3	2
63	3	3	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1
64	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
65	2	1	2	1	1	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	1
66	1	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	3
67	3	2	4	3	2	3	4	3	4	3	2	2	3	4	2	2	3	4	3	3
68	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	1
69	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3
70	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4
71	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3
72	4	3	1	1	1	4	5	5	5	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3
74	3	4	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	2	1
75	4	3	2	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	4	2	4	2	3	2	4
76	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4
77	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2
78	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3
79	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4

80	2	2	2	2	2	5	3	5	3	4	4	3	3	3	3	1	1	3	4	3
81	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
82	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3
83	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
84	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	1	3	2	1	4	3	2	3	2
85	5	3	5	3	3	5	3	4	5	3	3	1	1	3	4	2	1	2	3	3
86	1	2	1	1	1	2	3	3	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	1
87	1	1	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
88	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	3
89	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2

37	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	4	3	3	5	5	4	4
38	5	5	5	5	2	3	5	5	2	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2
39	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	1	3	4	4	4	3
40	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	1	4	4	4	5	2
42	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
43	5	4	4	4	3	3	5	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3
44	5	3	3	5	2	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	3
45	4	4	4	4	1	2	2	3	4	5	4	3	5	5	1	3	3	3	3	2
46	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	5	3	4	3	4	4	4	3
47	5	4	5	5	3	3	4	4	4	3	5	2	5	3	5	1	3	4	5	4
48	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	1	4	1
49	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3
50	4	4	3	5	3	3	2	2	1	3	3	5	5	2	4	1	5	3	4	3
51	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	1	2	4	5
52	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4
53	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1
54	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	5	4	4	2	3	4	4	3	2
55	5	4	4	5	3	3	3	2	2	3	2	5	5	4	5	5	3	4	4	4
56	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2
57	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
58	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	1	4	3	3	5	2	3	3	4	3
59	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	2	3	4	4
60	3	4	4	4	2	2	2	1	3	3	3	4	5	4	4	3	2	2	2	4
61	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4
62	4	4	3	4	1	2	2	2	2	3	4	4	2	4	4	2	1	1	3	4
63	3	3	2	2	1	1	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3
64	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
65	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	4	4	3	5	5	3	2	3	3
66	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4
67	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	2	4	3	1	4	3	4	3
68	5	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3
69	3	4	3	4	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
70	4	4	3	4	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
71	2	3	2	3	1	3	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2
72	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	4	3
73	4	4	3	4	1	2	2	1	1	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3
74	3	3	4	5	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
75	4	4	5	4	2	3	4	2	3	4	5	5	5	5	5	2	2	2	4	4
76	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
77	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	1	2	3	1
79	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

80	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5
81	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3
82	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3
83	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
84	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3
85	5	5	5	4	3	5	3	5	2	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5
86	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	5	1	2	2	2	1	1	2	2
87	1	2	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2
88	2	2	3	2	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
89	4	3	3	4	2	3	4	2	4	1	4	2	5	2	5	5	3	4	4	1