

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

PRÁCTICA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL
CENTRO DE SALUD SAMANA CRUZ NIVEL I-1 – AÑO
2021- DIRECCION REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA.

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

GESTION PÚBLICA

Autora:

Viviana Maribel Hoyos Perez

Asesora:

Doctora Yasmina Beatriz Riega Virú

<https://orcid.org/0000-0002-1725-9030>

Perú

2024

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

SALUD PÚBLICA Y POBLACIONES VULNERABLES

SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CONOCIMIENTO, PERCEPCIONES Y ACTITUDES PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA SALUD

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	MG. GAETANO CESAR GUEVARA BERGNA	43332240
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	MG. JOSE LUIS GARCIA SAAVEDRA	10805767
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG. MIGUEL ANGEL LEON VILLARRUEL	09591047
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Informe similitud

Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	4%
3	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	2%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 2%

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la influencia de la comunicación asertiva en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca; lo cual responde a la siguiente pregunta ¿De qué manera la práctica de la comunicación asertiva influye en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca? Por lo que se planteó una investigación básica, nivel correlacional, diseño no experimental y método cuantitativo; optando como herramienta de recolección de datos la encuesta aplicada a 32 trabajadores. A través de lo que se obtuvo como resultado que la variable comunicación asertiva es representada por un nivel medio, el cual asciende a 53.13%, lo que responde a que el 53.13% presenta un nivel medio de estrategias asertivas. Concluyendo que, la comunicación asertiva influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.

Palabras claves: Comunicación asertiva, desempeño laboral, eficiencia, eficacia, efectividad.

Abstract

The main objective of this research is to determine the influence of assertive communication on the work performance of the workers of the Samana Cruz health center level I-1 - Year 2021- Cajamarca Regional Health Directorate; which answers the following question: How does the practice of assertive communication influence the job performance of workers at the Samana Cruz health center level I-1 – Year 2021- Cajamarca Regional Health Directorate? Therefore, a basic investigation, correlational level, non-experimental design and quantitative method was proposed; opting as a data collection tool the survey applied to 32 workers. Through what was obtained as a result that the assertive communication variable is represented by a medium level, which amounts to 53.13%, which responds to the fact that 53.13% present a medium level of assertive strategies. Concluding that, assertive communication positively influences the work performance of the workers of the Samana Cruz health center level I-1 - Year 2021- Cajamarca Regional Health Directorate.

Keywords: Assertive communication, job performance, efficiency, effectiveness, effectiveness.

Dedicatoria y Agradecimientos

A Dios Por brindarme la posibilidad de lograr
mis metas profesionales y seguir alcanzado mis
objetivos de vida

A mis Padres Beldad y Napoleón: Por el apoyo
incondicional en el día a día tanto personal como
profesional, Uds. son el motor de mi vida y mis guías
en todos los momentos difíciles e importantes que eh
vivido

A mis docentes: En especial a DRA. YASMINA
RIEGA VIRÚ, por su tiempo, paciencia,
constancia y dedicación, al compartir de
manera precisa y dedicada sus conocimientos
y orientaciones”

AUTOR: VIVIANA MARIBEL HOYOS PÉREZ

Tabla de contenidos

Línea	y	Sub	Línea	de
Investigación.....				ii
Jurado Evaluador				iii
Informe Similitud				iv
Resumen				v
Abstract				vi
Dedicatoria y Agradecimientos.....				vii
Tabla de contenidos				viii
Índice de tablas				x
Índice de figuras				xi
I. INTRODUCCIÓN.....				1
I.1. Realidad problemática				1
I.2. Pregunta de investigación.....				2
I.2.1. Pregunta general				2
I.2.2. Preguntas específicas				2
I.3. Objetivos de la investigación				3
I.3.1. Objetivo general.....				3
I.3.2. Objetivos específicos				3
I.4. Justificación de la investigación.....				3
I.5. Alcance de la investigación.....				4
II. MARCO TEÓRICO.....				5
II.1. Antecedentes				5
II.1.1. Antecedentes internacionales				5
II.1.2. Antecedentes nacionales				6
II.2. Bases teóricas.....				7
2.2.1 Comunicación asertiva				7
2.2.2 Importancia de la comunicación asertiva				8
2.2.3 Ventajas del comportamiento asertivo				10
2.2.4 Componentes de la Conducta Asertiva.....				11
2.2.5 Características de la Asertividad.....				12

2.2.6 Desempeño laboral	14
II.3. Marco conceptual (terminología)	20
III. HIPÓTESIS	20
III.1. Declaración de hipótesis	20
III.1.1. Hipótesis general.....	20
III.1.2. Hipótesis específicas.....	20
III.2. Operacionalización de variables	21
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	22
IV.1. Tipo de investigación	22
IV.2. Nivel de investigación	22
IV.3. Diseño de investigación	22
IV.4. Método de investigación	23
IV.5. Población	23
IV.6. Muestra	23
IV.7. Técnicas de recolección de datos.....	23
IV.7.1. Técnica	23
IV.7.2. Instrumento	24
IV.8. Presentación de resultados	24
V. RESULTADOS	24
5.1 Resultados descriptivos	24
5.2 Resultados inferenciales	32
VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	35
VI.1. Discusión.....	35
VI.2. Conclusiones.....	36
VI.3. Recomendaciones	37
Lista de referencias	38
Apéndice.....	40

Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de variables.....	21
Tabla 2.	Estragias asertivas	24
Tabla 3.	Estilos asertivos.....	25
Tabla 4.	Comunicación precisa	26
Tabla 5.	Comunicación asertiva	27
Tabla 6.	Eficacia	28
Tabla 7.	Efectividad	29
Tabla 8.	Eficiencia	30
Tabla 9.	Desempeño laboral.....	31
Tabla 10.	Constrastación de hipótesis general	32
Tabla 11.	Constrastación de la hipótesis específica 1	33
Tabla 12.	Constrastación de la hipótesis específica 2	34
Tabla 13.	Constrastación de la hipótesis específica 3	34

Índice de figuras

Figura 1.	Estrategias asertivas	25
Figura 2.	Estilo asertivo	26
Figura 3.	Comunicación precisa	26
Figura 4.	Comunicación asertiva	27
Figura 5.	Eficacia	28
Figura 6.	Efectividad	30
Figura 7.	Eficiencia	31
Figura 8.	Desempeño laboral.....	32

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

A nivel mundial la comunicación asertiva y el desempeño laboral constituyen para las organizaciones un elemento de vital importancia ya que permite trabajar adecuadamente en las diversas culturas organizacionales, a las cuales el recurso humano se va adecuando a través del tiempo.

Estas generan ventajas competitivas , que van a permitir resolver problemas de interacción personal diferentes técnicas de comunicación, lo que conlleva a que su talento humano , posea más seguridad personal, auto imagen, reduciendo así el nivel de estrés en sus diversas situaciones , haciendo de esta manera que aumente el desempeño laboral y sus servicios brindados

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

Estas consideraciones han sido tomadas en cuenta por varias escuelas de medicina alrededor del mundo, de tal forma que los programas se han completado con estos contenidos integrando la enseñanza de la comunicación dentro del currículo académico formal (Häusser, 2012; Simmenroth-Nayda et al., 2014; Dalen et al., 2001)

Del mismo modo, señala que la comunicación en salud contribuye en todos los aspectos del proceso salud – enfermedad, pues está presente desde la prevención en el diseño de mensajes y campañas de salud pública para difundir los riesgos a los que están expuestos los individuos y las poblaciones , en la relación médico-paciente y en la adherencia de la persona a las recomendaciones clínicas y regímenes terapéuticos; La comunicación en salud es un elemento fundamental cuando se trata de fomentar en la ciudadanía su capacidad para decidir en los asuntos que afectan su salud, proteger temas claves de salud en la agenda pública promoviendo comportamientos saludables.

En nuestro país según estudios entre los años del 2015 al 2020, se llegó a la conclusión que un tipo de comunicación asertiva positiva contribuirá de manera enorme en la solución de diversas situaciones y conflictos laborales y personales , aumentando mayor desempeño y satisfacción laboral en el entorno laboral .

En los centros hospitalarios la comunicación debe ser adecuada ya que es primordial que el paciente y los profesionales de salud se comuniquen de manera clara, natural y puede contribuir a su bienestar físico, psico y social de este y se logren resultados de mejora en atención al paciente y el logro de metas en dicho centro de salud. (García, 2015).

En la zona Norte de la provincia de Cajamarca, se ha propuesto el estudio de la relación que existe entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores de este puesto de salud Samana Cruz, categoría I-1, que brinda por su categoría una atención Preventivo promocional y pertenece a la Microred Pachacutec, Red de Salud II Cajamarca y a la Dirección de Salud Cajamarca, cuyo objetivo principal es plantear las actividades para organizar un trabajo orientado a cumplir metas nacionales y regionales con la finalidad de prevenir la morbi-mortalidad de la población asignada a la P.S. Samana Cruz en el presente año.

Este centro de salud cuenta con un total de 10 trabajadores, entre enfermeras, obstetras y técnicos, los cuales brindan atención a una población conformada por 11 comunidades rurales y 4 sectores de zonas peri urbanas, las cuales suman una población de 1883 familias (Miguel Carducci, José Villanueva, Marainillo, Hualanga baja, Hualanga alta, Chinchimachay, San Francisco, Mayopata Rosa, Mayopata Pariapuquio, Shicuaña, El Molino El Granero), lo cual en ocasiones genera una sobrecarga para el recurso humano encargado y la falta de una adecuada comunicación asertiva y por ende su incidencia en su desempeño laboral, por lo que se da la necesidad de realizar la presente investigación y la relación existente entre ambas .

I.2. Pregunta de investigación

I.2.1. Pregunta general

- ¿De qué manera la práctica de la comunicación asertiva influye en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca?

I.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cómo influye la comunicación asertiva en la eficiencia en el trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca?
- ¿Cómo influye la comunicación asertiva la eficacia en el trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca?

- ¿Cómo influye la comunicación asertiva en la efectividad del trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

- Determinar la influencia de la comunicación asertiva en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.

I.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la influencia de la comunicación asertiva en la eficiencia en el trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.
- Determinar la influencia de la comunicación asertiva la eficacia en el trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.
- Determinar la influencia de la comunicación asertiva en la efectividad del trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.

I.4. Justificación de la investigación

I.4.1. Justificación Teórica

Desde el punto de vista teórico, el presente estudio se verá en la necesidad de recurrir a la revisión de diversos enfoques relacionados a las variables comunicación asertiva y desempeño laboral a través del marco teórico, los cuales a partir de los resultados podrán ser contrastados para poder identificar la vigencia que puedan tener en el pasar de los años.

De igual manera, este permitirá identificar cuales son los conceptos adecuados, tanto a nivel de comunicación asertiva y desempeño laboral para los trabajadores del centro de salud Samana Cruz. Permitted que, con base en ello, se pueda implementar acciones adecuadas, proponiendo y fortaleciendo nuevas políticas, metas y objetivos personales como profesionales; a través del que se buscará mejorar el nivel de asertividad en los trabajadores de la institución.

I. 4. 2. Justificación Práctica

A Nivel práctico, se busca determinar si existe o no, una relación entre la práctica de la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud samana cruz- nivel 1 – Dirección regional de salud Cajamarca, constituyendo este centro de salud una referencia para, la Micro red Pachacutec, Red de Salud II Cajamarca y a la Dirección de Salud Cajamarca a la que pertenece, el cual tiene a su cargo 11 comunidades rurales y 4 sectores de zona peri urbanos; los cuales se detallan según grupos de vida: que a continuación se detalla según, grupos de vida(niño, adolescente, joven, adulto y adulto mayor), incrementando un valor importante para su estudio e investigación e identificando los diversos problemas la manera más adecuada de resolverlos y cuales serían las estrategias adecuadas para aplicarlas d manera continua y concisa en su POA.

I. 4. 3. Justificación Metodológico

En relación a la justificación metodológica, la presente investigación se desarrollará a través del uso de un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal y alcance correlacional. De igual manera, para el diseño del instrumento a utilizarse se tomará en cuenta la validación de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, por lo que los resultados a obtenerse permitirán presentarse como hitos para futuras investigaciones, permitiéndoles presentar mayor solidez.

I. 4. 4. Justificación Social

En cuanto a la justificación social la presente investigación fungirá de antecedente para instituciones públicas que puedan generar mejoras con base a los resultados; de esa manera se beneficiará no solo a los trabajadores pertenecientes al sector salud, sino aquellos que cuenten con características similares descritas en la presente investigación.

I.5. Alcance de la investigación

Se dará una investigación de manera correlacional ya que se busca ver que correlación existe entre la práctica de la comunicación asertiva y desempeño laboral .La población la constituyen trabajadores de salud de diversas carreras profesionales en su rango, entre nombrados y contratados por el sector público, siendo un total de 10 colaboradores (04 Enfermeras , 03 obstetras , 03 Técnicos de enfermería)

Esta investigación se realizara tomando en cuenta el año 2021, esta información será recopilada mediante encuestas en las fechas asignadas por el personal de salud existente

en este centro de salud de acuerdo a horarios y fechas en que puedan brindar dicha información, por eso se utiliza una modalidad transversal.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

II.1.1. Antecedentes internacionales

Sánchez (2018) en su estudio “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” presentó como objetivo principal el análisis de la incidencia de la comunicación asertiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la institución mencionada. Por lo que optó por una investigación de nivel exploratorio y descriptiva y tipo correlacional. A través de ello, obtuvo como resultado que, el 60% considera tener una correcta comunicación asertiva y el 50% posee un nivel alto de desempeño laboral. Logrando concluir que la comunicación asertiva sí influye en el desempeño laboral de los colaboradores.

Sarmiento (2019) en su estudio “La comunicación asertiva como generadora de desempeño laboral en empleados de empresas formales” tuvo como finalidad la identificación de la influencia de la comunicación asertiva en el desempeño laboral de las organizaciones formales. Para ello propuso una investigación descriptiva de enfoque hermenéutico utilizando como técnica la revisión bibliográfica. Obteniendo como resultado que, el 52% presenta un nivel adecuado de comunicación asertiva, a través de lo que concluye que tanto una adecuada comunicación verbal como la no verbal permiten el desarrollo de relaciones que favorecen al desempeño laboral.

Alarcón y Guarnizo (2021) en su tesis “Comunicación asertiva y su efecto en el desempeño de los colaboradores de la radio CRE Satelital” presentó como objetivo la determinación de los efectos de la comunicación asertiva en el desempeño laboral de los colaboradores; por lo que propuso una investigación cuantitativa y exploratorio. Logrando obtener resultados como que el 54% de los colaboradores cree aplicar una comunicación asertiva como buena y el 52% considera que la comunicación asertiva mejora al desempeño laboral. Concluyendo que, al considerar una inadecuada comunicación genera un riesgo de inestabilidad laboral.

Yagual (2022) en su investigación “Comunicación asertiva institucional para mejorar el trabajo en equipo en docentes de una institución educativa Guayaquil, 2021” propuso como objetivo la determinación de la influencia de la comunicación asertiva institucional en el

trabajo en equipo en trabajadores. Para lo que planteó una investigación cuantitativa, pre experimental y explicativa; además hizo uso de herramienta como el cuestionario aplicado a 52 trabajadores. Obteniendo como resultado que el 39% que considera que tiene una correcta comunicación asertiva tienden a mejorar el trabajo en equipo. A través de lo que concluyen que, la comunicación asertiva institucional influye significativamente en el trabajo en equipo.

Álvarez (2020) en su estudio “Comunicación asertiva en la gestión directiva en el I.E.D San Martín de Porres” presentó como objetivo el análisis descriptivo de la comunicación asertiva en la Gestión Directiva en el I.E.D San Martín De Porres, por lo que recurrió a una investigación de enfoque cualitativo y paradigma interpretativo. Obteniendo como resultado que, una inadecuada comunicación asertiva sumada a la falta de coordinación en la organización de las actividades genera relaciones laborales deficientes; por lo que se concluye que la institución debe implementar capacitaciones orientadas a la toma de decisiones lo cual generaría un crecimiento en la organización institucional.

II.1.2. Antecedentes nacionales

Bernaola (2019) en su investigación “Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019” tuvo como principal objetivo la determinación de la relación entre omunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital en mención; para lo cual se consideró una metodología de tipo correlacional y corte transversal, optando por un cuestionario como herramienta de recolección aplicada a 60 trabajadores. Obteniendo como resultados que el 97% de aquellos que presentan un nivel óptimo de desempeño laboral presenta una adecuada comunicación asertiva. Concluyendo que, existe una relación significativa entre las variables propuestas.

Vela (2021) en su estudio “Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020” presentó como finalidad la determinación de a relación que existe entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la institución previamente mencionada; considerando un enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional, en la que aplicó un cuestionario que fue aplicado a 70 trabajadores. A través de lo que obtuvo que, el 65% presenta un nivel excelente y el 92% experimental un nivel alto de desempeño laboral. Concluyendo que, existe una relación positiva entre las variables comunicación asertiva y desempeño laboral.

Arana y Aranda (2019) en su investigación “Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera, Hospital Leoncio Prado de Huamachuco 2018” posee como objetivo la identificación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral, por lo que consideró una investigación de tipo descriptivo correlacional, aplicando un cuestionario como

instrumento aplicado a 50 enfermeras. Obteniendo como resultado que, el 20% presenta un nivel de desempeño laboral y de comunicación asertiva. Concluyendo que, existe una relación positiva y significativa en las variables comunicación asertiva y desempeño laboral.

Carrasco (2019) en su tesis “La comunicación asertiva y desempeño laboral en los docentes en las instituciones educativas de la Red 10, UGEL 02, Lima-2019” en el que planteó como objetivo principal la identificación de la relación existente entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en los docentes en las instituciones educativas; optando por un estudio cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal, en la que hizo uso de la técnica de la encuesta aplicada a 80 colaboradores. Con base en ello, tuvo como resultado que, el 49% presenta un nivel eficiente de comunicación asertiva y el 58% presenta el mismo nivel para la variable desempeño laboral; a través de lo que concluyó que, existe una relación positiva significativa entre ambas variables.

Coronel (2021) en su estudio “Comunicación asertiva y desempeño laboral del personal sanitario en el Hospital De Apoyo I “Santiago Apóstol” – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2020” propuso como finalidad principal la determinación de la relación entre las variables comunicación asertiva y desempeño laboral en la institución mencionada. Para lo cual consideró un estudio descriptivo, no experimental de alcance correlacional, optando por el cuestionario como herramienta de recolección, que fue aplicada a 148 trabajadores. Obteniendo como resultado que, el 63% presenta un nivel regular para la variable comunicación asertiva y el 38% presenta el mismo nivel para la variable desempeño laboral; concluyendo que, existe una relación positiva y significativa entre ambas variables.

II.2. Bases teóricas

2.2.1 Comunicación asertiva

Según Ordaz y Bennett (2019), la asertividad puede asumirse como una competencia o facultad comunicativa que favorece la resolución de circunstancias conflictivas de manera cordial. Los sujetos con asertividad son capaces de exteriorizar lo que piensan, evitando causar daños a los sujetos que los rodean.

Canstanyer (2014) sobre la comunicación asertiva afirma:

“Es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin que por ello se deje de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta.” (p. 24)

Asimismo, Herrera (2020) afirma que: “es posible entender por asertividad al conjunto de percepciones respecto a la propia valoración, a las aptitudes y los objetivos, así como también la autopercepciones de se generan de uno mismo”. La asertividad consiste en respetarse tanto como se respeta a las demás personas. En los contextos comunicativos, se persigue las comunicaciones honestas, claras y directas, consiguiendo mejores relaciones con los demás.

Para Remor y Amorrós (2015) considera la comunicación asertiva como:

“Aquellos comportamientos que resultan efectivos para que el interlocutor exprese y muestre sus preocupaciones, objetivos, intereses, necesidades y valores personales. Se trata de la expresión honesta y legítima de los propios derechos, sentimientos, creencias e intereses sin violar o menospreciar los derechos de los demás.” (p. 23)

Calderón (2017) menciona que es posible colegir que la asertividad comunicativa constituye un elemento primordial para construir toda relación laboral que promueva cada proceso productivo y sostenible en una organización. Las comunicaciones asertivas mejoran los desarrollos organizacionales, puesto que producen unos excelentes ambientes laborales, que resultan satisfactorios, y aseguran que el rendimiento de cada trabajador mejore, tratando que cada canal comunicativo fluya sin inconvenientes. Estos tipos de comunicaciones, llenan cada expectativa de toda relación interpersonal, en la que es necesario considerar la visión de las empresas y de los trabajadores.

Por su parte, Chaparro (2015) "asume que los líderes pueden hacer que la comunicación asertiva sea un recurso estratégico. En ese sentido, dominar las aptitudes propias de la comunicación es una particularidad indefectible para cada líder organizacional, puesto que hace factible generar vínculos duraderos con los clientes internos y externos.

Un modelo para direccionar eficientemente una organización asegura que esta logre ser exitosa. Con esa finalidad, es necesaria la elección de un modelo de comunicación que resulte idóneo. La implementación de dicho modelo necesita de un par de elementos sumamente relevantes. En principio, la alineación de los empleados con cada objetivo del modelo, lo que crea una respuesta positiva frente a los cambios. En segundo lugar, planificar cada recurso necesario, a fin de obtener una realización que satisfaga todas las necesidades.

2.2.2 Importancia de la comunicación asertiva

Las comunicaciones asertivas resultan importantes ya que permiten la eliminación de cualquier actitud agresiva y pasiva en los sujetos. Así mismo, es posible transmitir gestos empáticos entre los emisores y los receptores por medio de las comunicaciones asertivas. Ello también

alienta el fortalecimiento de vínculos basados en la intención de entender mutuamente los comportamientos personales.

Para Franco (2016) la relevancia de las comunicaciones afecta los ámbitos personales, profesionales y empresariales. En ese sentido, las comunicaciones asertivas son especialmente importantes, en la medida que promueven las labores colectivas, las gestiones correctas y coordinadas, además de optimizar todo resultado comercial, ya sea para los empleados, como para las empresas.

Las comunicaciones asertivas son actualmente una parte muy importante en una empresa exitosa, debido a que cuando se aplican es más fácil la formación de alguna alianza estratégica, que facilite la obtención de metas marcadas para la compañía, así como mayores niveles de satisfacción, confiabilidad y eficiencia, entre empleados y clientes. (Ortiz, 2012)

Desde otra perspectiva, Ojeda et al. (1993), Aguilar, y Vargas (2010) establecen, en términos generales una triada de estilos comunicativos: pasivo, agresivo y asertivo. Es importante aclarar que cada uno de los estilos antes mencionados, puede predominar en un sujeto, en función de sus circunstancias, tanto internas como externas, que experimente. Esto, debido a que ningún sujeto podría mantener una actitud pasiva, agresiva o asertiva a lo largo de su vida entera, debido a que tanto el estado de ánimo de los seres humanos, como las circunstancias que los rodean son variables en el tiempo. Ello podría sugerir que para el desarrollo, mantenimiento, recuperación o mejora de la asertividad, los individuos tienen que atravesar por procesos que los descondicionen, para luego aprender o reaprender. Esto último implica un aprendizaje en torno al control de las emociones, percepciones, creencias y demás, adquiriendo un conjunto de aptitudes primordiales. Por todo ello, un gran número de especialistas afirman que la asertividad es el resultado de procesos de en los que aprendemos, y que la no asertividad es el resultado de no aprender o aprender incorrectamente.

En términos de Medina (2015), el tipo de comunicación predominante en un individuo, condicionará la apareciendo de ciertas formas comportamentales. Los comportamientos asertivos posibilitan resultados idóneos en las prácticas comunicativas en los seres humanos, por encima de un comportamiento agresivo o pasivo.

- Comportamiento pasivo: Hace referencia al tipo de comportamiento bajo el cual los sujetos dejan de actuar en pro de defender un derecho o deber, permitiendo que algún otro sujeto se aproveche, manipulándolo de forma evidente o discreta. Comúnmente, los sujetos se comportan de esa forma al contar con un bajísimo nivel de autoestima o al carecer, aparentemente, de habilidades comunicativas. Así mismo, puede expresar la existencia de un sistema de valores deteriorado.
- Comportamiento asertivo: Es aquel por medio del que los sujetos defienden un derecho o un deber, con base en un respeto esencial a los demás, por medio del

despliegue de habilidades comunicativas que favorezcan la expresión libre, pero con responsabilidad, de como se sienten u opinan.

- Comportamiento agresivo: Hace referencia a todos los comportamientos dirigidos promover la agresión a los demás, ya sea físicamente, psicológicamente o de forma verbal (peleando, amenazando, ofendiendo, ignorando o manipulando). Resulta común que los sujetos se comporten de ese modo al carecer de una buena autoestima, o por carecer de habilidades comunicativas. (p. 31)

El estilo de comunicación asertivo refiere al modo por el cual un sujeto expresa una opinión o defiende un derecho, sin que ello implique sumisión u ofensa a los demás individuos con los que se comunica. La base de la comunicación asertiva reside en la capacidad de negociación en torno a lo que se desea o requiere de los demás.

El modo de expresión de las personas asertivas busca la adhesión a los entornos en los que se lleva a cabo las comunicaciones, facilitando que cualquier problema o inconveniente que pueda suscitarse a lo largo del proceso comunicativo pueda resolverse. (p.27)

Montané (2008), afirma que: Las conductas asertivas se desarrollan siempre que comprende o se asume que se requiere un cambio en los parámetros que se establecieron al interior de la compañía, en la medida de que no hacerlo puede causar perjuicio en el cumplimiento de los objetivos, trayendo impactos negativos a nivel de eficiencia y de resultado. Cuando se actúa de forma asertiva es posible la búsqueda de soluciones innovadoras, así como la comunicación de las mismas a las instancias correspondientes, a pesar de que dichas instancias puedan considerar que el autor de esas ideas no se encuentra capacitado para esa labor. (p.27).

2.2.3 Ventajas del comportamiento asertivo

Según Puchol et al. (2003), afirman que las ventajas que trae ejercer un comportamiento asertivo son:

- Para la persona. – Percibirá mayores niveles de satisfacción ligados con su autoestima, debido al modo en que puede lidiar con circunstancias difíciles o emocionalmente exigentes. Potencializará sus propias capacidades y las de sus compañeros de labores. Se incrementa la posibilidad de conseguir un resultado que satisfaga las necesidades más importantes, reduciendo de ese modo la presencia de estrés, debido a la capacidad de anticipación frente a cualquier situación conflictiva, brindándole una solución adecuada.
- Para las empresas. – Podrá contar con empleados más seguros y con competencias más sólidas. Cada una de las áreas y su personal correspondiente trabajará colectivamente, y de forma flexible, con mayor claridad, y evitando cualquier

subterfugio. Cualquier inconveniente deberá ser resuelto a corto plazo, de modo que se evite convertirlo en un problema mayor. (p. 127-128)

De igual manera, desde la perspectiva de Craig (1997) afirma que comportarse asertivamente brinda un gran número de beneficios, algunos de los cuales se mencionan a continuación:

- Reducción de los cuadros y ataques ansiosos.
- Incremento de vínculos íntimos y significativos.
- Mayor índice de adaptabilidad social, y un correlativo incremento de la autoestima.
- Incremento de efectos positivos y reducción de los distintos efectos negativos.
- Crecimiento de los índices de confianza y consolidación de la seguridad en uno mismo.
- Generar mejoras en la autopercepción y de la que los demás tienen de uno.
- Capacidad de expresar cada sentimiento, derecho o deseo (positivo o negativo) de manera eficiente, en ausencia de cualquier menosprecio o negación de alguna prerrogativa ajena, sin avergonzarse ni sentirse culpable.
- Incremento de las capacidades de que permiten ponerse en las circunstancias de los demás (empatía).

El investigador previamente citado, acentúa la importancia de considerar que uno es imprescindible ni necesario conseguir lo que se desea a toda costa, sino incrementar las probabilidades de conseguir su metas sin generar afectación en cualquier derecho de los otros individuos,

Por otra parte, lo que pueden conseguir los individuos es sentirse mejor con ellos mismos al ser capaces de manifestar sus opiniones y cada sentimiento. Tal como se mencionó anteriormente la asertividad constituye un mecanismo, y en ese sentido es posible aprenderla y mejorarla.

Craig (1997) afirma que cuando un sujeto aprende a tener un comportamiento asertivo, no implica exclusivamente el aprendizaje de la expresión de las emociones y afectos, sino además aprende a asimilar adecuadamente las opiniones ajenas.

2.2.4 Componentes de la Conducta Asertiva

Conger y Mc Fall (1981) afirman que es posible hablar de rangos amplios que pueden abarcar elementos apropiados, que cuando son combinados optimizan la eficiencia de las conductas, y pueden ser:

- **Contenidos verbales:** Se despliegan a lo largo de las conversaciones, de contactos visuales, de una sonrisa o por medio del movimiento de las extremidades superiores o inferiores; aunque también puede ser por medio de expresiones faciales, corporales, gesticulares o de entonación. Se realizaron un cierto número de trabajos de investigación con el objetivo de evaluar las habilidades sociales. Los resultados arrojaron que se les brinda mayor valía o importancia a las habilidades verbales. La

respuesta activa por medio del sistema motor puede manifestar de dos formas: verbal o no verbal.

- Conductas motoras verbales: Las expresiones de los sujetos pueden ser analizadas en dos subgrupos de elementos:

En primera instancia, el contenido en sí mismo puede ser analizado, es decir, lo que los sujetos dicen, piensa o sienten (aspecto lingüístico). Esos contenidos definen los tipos de respuestas con base a si expresan oposiciones, requerimientos o afectos. En segunda instancia, es posible realizar un análisis de las entonaciones y del nivel de intensidad de la voz (cada uno es un componente paralingüístico). Los sistemas de procesamientos cognitivos son el producto de un conjunto de pasos previamente realizados al momento de procesar la información, de modo similar que en los sistemas de procesamientos autonómicos. Sobre estos últimos recae la responsabilidad de acondicionar a los organismos para acciones eficientes, las cuales involucran respuestas a nivel fisiológico vinculadas con el sistema nervioso autónomo, que es el responsable de la activación del sistema motor. En ese sentido, puede crear una distorsión en las entonaciones, disminuyendo de forma importante el volumen de la voz, siendo capaz de afectar su contenido de forma total.

- Conductas motoras no verbales: Se encuentran indicadas por miradas directas a los ojos de los interlocutores, las expresiones faciales, y las expresiones corporales. Del mismo modo suelen encontrarse influenciados por el sistema autonómico y cognitivo, a pesar de que el autonómico puede actuar más directamente y con mayor frecuencia; ya sea por medio de la activación del sistema motor esquelético, lo que produce el abandono de la circunstancia o la simple distorsión de las expresiones faciales o corporales, tales como el temblor, la sensación de rigidez o un exceso de movimiento. A nivel de los contactos visuales es posible evidencia que se esquiva la mirada o se mira con intermitencia.

2.2.5 Características de la Asertividad

Los sujetos que ponen en práctica las conductas asertivas generan mayor auto seguridad, según afirma Riso (2002), manifestándose con mayor transparencia y fluidez al momento de comunicarse, sin tener la necesidad recurrente de pedir disculpas, ya que al actuar con honestidad se evita que germinen resentimientos.

Según Güell y Muñoz (2000) las personas asertivas pueden evitar ser manipuladas, siendo más libres en cada relación interpersonal. Al poseer una autoestima consolidada, cuenta con mayor posibilidad de autocontrolarse emocionalmente, mostrando conductas más respetuosas frente a los que los rodean. Los investigadores creen que el modelo de conducta asertiva no

es fácil de materializar cotidianamente, ya que en un gran número de ocasiones a lo largo de las interacciones se asume tanto la pasividad como la agresividad como mecanismos para encarar a los entornos sociales, a los medios de comunicación y a una formación académica basada en la competencia. Por ello, un comportamiento que se sustenta en la asertividad requiere de actuar de forma inversa a los paradigmas conductuales que proliferan en el medio.

Los sujetos asertivos cuentan con el atributo de ser capaces de realizar un reconocimiento e identificación de sus requerimientos, de modo que se los comuniquen a los demás sujetos de su entorno de manera firme y clara. En simultáneo, logran aceptar que los demás cuentan con las mismas prerrogativas para validarse frente a él. Es por ello que manifiestan sus opiniones o reclamos de manera cortés, además de escuchar atentamente las opiniones y los reclamos de los demás, según mencionan (Neidharet, Weinstein y Conry 1989). Estos mismo investigadores plantean que una persona asertiva es fundamentalmente una persona sincera, ya que preconizan el valor de los sucesos reales, tal y como se desarrollaron, en ausencia de cualquier distorsión, exageración o autoalabanza. Este tipo de persona indaga sobre su propia identidad, así como sobre su propia realidad, haciendo las mismas indagaciones sobre los sujetos de su entorno. La piedra angular de la asertividad en las personas reside en la sinceridad al momento de configurar su propia identidad, evitando elaborar una versión imaginaria de sí mismos, que pudiese servir para ejercer manipulación sobre los demás.

Fensterheim (1990) cree que las personas que son verdaderamente asertivas se consideran libres para expresarse, pudiendo ejercer la comunicación con apertura, franqueza e idoneidad. Así mismo, su perspectiva frente a la vida es optimista, siendo siempre respetuoso consigo mismo y los demás.

Riso (2002) hace referencia concreta respecto de los indicadores expresivos verbales y no verbales de la asertividad. Exponiéndolos del siguiente modo.

- Mirar a los ojos. Las miradas esquivas son típicas de los sujetos no asertivos. Por otra parte, las personas asertivas no huyen de las miradas, ya que pueden mantenerlas por lapsos suficientes para mantener un contacto adecuado. Siempre que se esquivan las miradas, se percibe una falta de confianza, ya que presupone que las otras personas ocultan cierta información, o no brindan su total validación como interlocutores.
- El volumen de la voz. Cuando una persona se siente intimidada por alguna figura de poder, se manifiesta una reducción del volumen de la voz, ya que de ese modo se asume que lo comunicado no podrá ofender ni molestar al receptor. Los sujetos no asertivos reducen sustancialmente el volumen de su voz, dificultando el acto comunicativo, y siendo percibidos como sujetos tímidos e inseguros.

- Modulación y entonación de la voz. El modo en que se entona la voz permite comunicar que el emisor se encuentra interesado. Si los interlocutores son parcos, el emisor tendrá la sensación de no ser apreciado. Siempre que un sujeto se expresa utilizando una entonación mermada, y en ausencia de modulaciones afectivas, se manifiesta tedio, distanciamiento, y se pierden las ganas de brindar respuesta.
- Fluidez verbal. Dicha característica es propia de los sujetos espontáneos y seguros. Si se ocupan lapsos muy extensos al momento de brindar respuestas, ya sea porque se evalúan muy minuciosamente, pueden causar angustia e inseguridad en las personas que esperan dichas respuestas. Un sujeto inseguro y no asertivo piensa que cada una de las preguntas que le formulan es una circunstancia incómoda que debe gestionar. Siendo por ello que utilizan distintos mecanismos no adecuados, como la muletilla, el silencio entre frases, las reiteraciones y las especificaciones no necesarias, así como disculparse reiteradamente, e insinuar sus opiniones en lugar de afirmarlas.
- La postura. El modo en que nos posicionamos frente a nuestros interlocutores es capaz de comunicar una actitud, que en el caso de la persona no asertiva es la de no causar molestias a los demás. Resulta una labor de mucha dificultad entablar vínculos con sujetos que no se aceptan a sí mismos, debido a que las actitudes sumisas generan repulsión en la mayoría de circunstancias.
- Los gestos. La gesticulación constituye la forma de entonar del cuerpo. Es un recurso no verbal que complementa la comunicación verbal, consolidando el sentido de lo que se comunique. Es en los rostros de las personas en donde podemos indagar respecto a su identidad y su estado de ánimo. Siempre que observamos a alguien no nos fijamos exclusivamente en sus ojos, sino en las facciones contiguas. Cada gesto en una persona no asertiva suele encontrarse disociado de su lenguaje verbal, lo que origina una ausencia de claridad en la intención de los mensajes; verbigracia, es posible que al expresar verbalmente alegría, se exhiba un rostro apesadumbrado y triste. Frecuentemente los gestos de los sujetos no asertivos suelen ser casi inexpresivos y serios. La experiencia de tener en frente a un individuo de limitada expresividad gestual genera ausencia de confianza y distanciamiento.
- El contenido verbal del mensaje. Está conformado por las posibles transcripciones literales de aquello que se requiere o piensa. Los mensajes deben ser claros, explícitos, francos, considerados y respetuosos frente a la dignidad de los demás. Algunos sujetos, al intentar manifestar lo que piensan, suelen decir cosas diferentes o terminan abordando otros temas, al sentirse temerosos o inseguros. Siempre que descubrimos que nuestro interlocutor no alinea lo que dice con sus pensamientos, nos indignamos.

2.2.6 Desempeño laboral

Stoner (1996) brinda una contribución sumamente importante en torno al concepto de desempeño laboral, al afirmar que es el modo en que cada integrante de la compañía labora

de manera eficaz, con el fin común de lograr objetivos colectivos, bajo la sujeción a una normativa básica; es decir, hace referencia al modo en que cada colaborador realiza con eficiencia su función en la compañía, persiguiendo una meta colectiva propuesta por los directivos.

No obstante, para Chiavenato (2009), el desempeño puede definirse en término del conjunto de comportamientos de los evaluados que cuentan con la opción de lograr las metas establecidas, siendo esta la característica fundamental de este tipo de sistemas. Así mismo, el desempeño también puede ser entendido como la táctica particular que escogen cada uno de los individuos para lograr uno o varios objetivos concretos. Ello quiere decir que cada sujeto necesita elegir de forma libre y autónoma, sus mecanismos y estrategias para conseguir las metas planteadas. Quien ostenta la gerencia debe proporcionar directrices y sugerencias, y no ejercer un mandato de imposiciones y control desmesurado.

De igual manera, García (2017) sostiene:

“El concepto de desempeño laboral, hace énfasis a la manera de efectuar las labores, donde existe el valor del trabajador para la obtención de los objetivos. Incluyendo en la forma de realizar el trabajo. Por esta razón, se observan las capacidades que tiene el trabajador, de qué manera lo emplea en el desarrollo de sus tareas y en qué nivel las tiene. También puede estar en relación con un aumento en la remuneración fija, pero no es muy frecuente” (p. 5).

Para Bohórquez (2007) toda compañía y/o institución que brinda servicios, debe tomar en consideración aspectos que tienen influencia directa en los trabajadores, con el objetivo de proporcionar una atención de excelencia a cada cliente o usuario que utiliza dichos servicios. Para ese fin es necesario tomar en consideración los siguientes cinco aspectos: orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo.

Según Toro (citado por Peña y Duran, 2015) expresan:

“El desempeño no es la consecuencia a donde se dirige la acción. Entonces una forma es la acción y otra es la consecuencia. No obstante, no se denomina desempeño a cualquier forma de acción humana sino a la que es encaminada intencional a la producción de un resultado, se define como acción con una finalidad consciente; y el resultado es el efecto de dicha acción” (p. 205).

Orientación de resultados

Según Robbins (2004) la orientación por resultados refiere a la predisposición a materializar los objetivos con base en altos índices cualitativos y de rendimiento, en otros términos, implica la superación de los niveles de eficiencia para una paulatina superación de los mismos. Así mismo, puede entenderse el conjunto de acciones que permiten que cada trabajador visualice los objetivos de la compañía o empresa, para luego concientizarlo respecto al modo en que sus actos y su labor profesional aportan, de modo termine involucrándose con seriedad y responsabilidad. Esto también permite a los colaboradores establecer el nivel de esfuerzo que necesitan enfocar en cada actividad que desarrollan para conseguir los objetivos planificados.

Robbins propone una triada de componente primordiales de la orientación de resultados: en principio, la intensidad, que se encuentra vinculada con las fuerzas productivas de la compañía, lo que quiere decir, la energía, tanto de las máquinas como de los seres humanos, que se despliega para conseguir una meta específica, al margen del nivel dificultad de las tareas comerciales de las compañías. En segundo lugar, está la autodirección, que puede entenderse como la aptitud de cada líder para dirigir las distintas labores hacia la obtención el resultado que se trazó al inicio de cada proceso. Ello involucra la definición de las labores de primer, segundo y tercer orden, así como también la identificación de aquellas labores que carecen de un aporte sustancial al proceso. Finalmente, y, en tercer lugar, tenemos a la persistencia, que es aquella característica capaz de garantizar que las labores serán continuas, además de facultar a las compañías para la preservación en la materialización de un objetivo concreto.

Características:

- Establecer objetivos claros y concretos
- Establecer indicadores o estrategias para medir los resultados y objetivos
- Demostrar motivación en el desarrollo de las actividades para que la
- Institución reconozca el esfuerzo realizado
- Trabajar arduamente hasta la consecución de los objetivos y metas
- propuestos
- Los colaboradores deben tener claro los objetivos y metas de la Institución
- En forma semestral o anual evaluar el desempeño laboral
- Determinar tiempos para culminar una tarea y controlar el cumplimiento de lo propuesto.
- El ambiente de trabajo y clima laboral debe ser apropiada para el buen desempeño laboral y consecución de los objetivos
- Reducir costos, recursos y tiempo en el logro de los objetivos

Calidad

El desempeño laboral es el comportamiento real del trabajador tanto profesional como técnicamente, así como en las relaciones interpersonales que se van creando en la atención

del proceso salud y enfermedad de la población; que a su vez influye el componente ambiental. En la cual se puede concluir que existe una fuerte relación entre la calidad de los servicios de salud y el desempeño laboral de los trabajadores.

Es así que esta dimensión tiene como finalidad conseguir la excelencia en el trabajo desarrollado, siempre mejorando la gestión profesional y personal, siempre con la orientación hacia el logro de objetivos, los cuales favorezcan a la organización y de alguna u otra forma lograr la satisfacción personal, profesional, además se puede adicionar la autoevaluación, proyección que se tiene.

Características:

- Demostrar amabilidad al momento de la atención al cliente
- Generar seguridad en las personas
- La credibilidad y fiabilidad son muy importantes
- Empatía con las personas, para comprender sus necesidades y brindar un servicio adecuado
- Comunicación clara y comprensible, tener una respuesta adecuada
- Comprender al cliente de acuerdo con sus necesidades
- Ser responsables con el tiempo de respuesta

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son aquellas interacciones recíprocas que podamos entablar con una o más personas. Son, pues, relaciones sociales que, de alguna manera, se encuentran definidas por ciertos códigos de conducta, establecidos culturalmente. De esta manera, la forma en que los profesionales peruanos entablan relaciones interpersonales podrá distar mucho de la forma en que lo hacen los ingleses, pues sus referentes culturales al momento de comportarse son completamente diferentes.

Este tipo de relaciones son importantes porque nos permiten interactuar con diversos grupos sociales; son las que hacen posible que nos llevemos bien con nuestros familiares, que pertenezcamos a uno o más grupos de amigos, que podamos participar en diversos grupos sociales, como la iglesia, clubes deportivos, etc. Así, en el mundo laboral, las relaciones interpersonales son de suma importancia porque nos permiten formar parte de un grupo de profesionales, comunicarnos con ellos y cumplir con nuestras obligaciones de trabajo.

En el mundo laboral, las relaciones que lleguemos a establecer con nuestros colegas podrán ser muy diferentes en función del lugar en el que trabajemos, la cantidad de empleados con los que convivimos, el tiempo que llevemos en dicho lugar de trabajo, etc.

La forma en que nos relacionamos con nuestros compañeros de trabajo puede llegar a ser tanto positiva como negativa, dependiendo del esfuerzo que hagamos por mejorarla y procurar que nuestro paso por un lugar de trabajo sea el mejor posible.

No obstante, saber relacionarse con los compañeros del trabajo es de suma importancia para el óptimo desempeño de nuestras funciones. De esta manera, las relaciones interpersonales en el trabajo representan un elemento crucial para el éxito que tengamos en nuestro desempeño.

Características:

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

Iniciativa

Significa emprender nuevos proyectos, ideas innovadoras, oportunidades con la finalidad de conseguir resultados y objetivos propuestos sin que nadie te diga o empuje a hacer lago, si no por propia voluntad y predisposición con responsabilidad, con actitud proactiva, tomando la dirección absoluta con la responsabilidad de asumir las consecuencias que esto puede generar en las acciones desarrolladas o decisiones tomadas.

Tener iniciativa es una manera de demostrar interés, deseo de hacer las cosas de manera correcta, y no conformarse con las funciones asignadas, buscando entre otros objetivos, el propio desarrollo personal. Es una actuación donde la empresa y el empleado ganan por igual.

Características:

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

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es una práctica inherente a la condición humana. Desde la aparición de las primeras sociedades, el hombre desarrolló la facultad de asociarse con los integrantes de sus clanes y tribus para garantizar su supervivencia, atender sus necesidades básicas y mejorar sus condiciones de vida.

Con la personalización que han supuesto las nuevas tecnologías e Internet, el trabajo en equipo sigue siendo un recurso para el desarrollo en distintos ámbitos. En la gestión empresarial, por ejemplo, es más que una forma de organización. Las empresas suelen estar integradas por un personal numeroso y variado, lo cual exige elaborar estrategias de coordinación para la consecución de objetivos corporativos. De hecho, existe una premisa fundamental sobre el trabajo en equipo cuando se aplica en el ámbito empresarial: cuantos más integrantes de una organización se sumen a un objetivo común, mejores serán los resultados. Muchas empresas no obtienen los resultados esperados justamente porque no logran convocar a todos los agentes que intervienen en ella. Los proyectos de transformación se quedan a medio camino y los efectos no sobrepasan una condición puntual.

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

Características del desempeño laboral

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo, (Flórez, 2010).

- Adaptabilidad, Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidad y personas.
- Comunicación, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de acuerdo al lenguaje o terminología a las necesidades del receptor (es). Al buen empleo de la gramática organizacional y estructura en comunicaciones.
- Iniciativa, se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- Conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiende de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- Trabajo en equipo, se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/ grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.
- Desarrollo de talentos, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

II.3. Marco conceptual (terminología)

- Canales de comunicación: Pratima (2014) define los canales de comunicación como “canal” se refiere a la posición o punto por el que pasa la comunicación, que incluso puede ser dividida en niveles: Sobre la estructura organizacional (formal e informal), sobre la dirección de la comunicación (descendente, ascendente, horizontal y transversal) o sobre la forma de expresión”
- Trabajo en equipo: Jaramillo (2012) sostiene que el trabajo en equipo se encuentra orientado a “conjunto de estrategias, procedimientos y metodologías que es usado por las personas para lograr sus objetivos planteados”.
- Relaciones interpersonales: Espinoza (2020) define las relaciones interpersonales como “las relaciones humanas tienen como objeto de estudio las relaciones entre individuos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana” (p. 25)
- Eficiencia de trabajo: Hernández (2004) define la eficiencia del trabajo como el “grado en el que se aprovechan los recursos utilizados, transformándose en servicios”
- Eficacia de trabajo: Robbins (2004) define la eficacia del trabajo como “las creencias que tiene una persona sobre sus propias capacidades, refiriendo que la convicción que tiene un individuo de que es capaz de llevar a cabo una tarea”.
- Efectividad de trabajo: La efectividad de trabajo se entiende como “los objetivos planteados sean trascendentes y estos se alcancen.” (Rojas, 2018)

III. HIPÓTESIS

III.1. Declaración de hipótesis

III.1.1. Hipótesis general

La comunicación asertiva influye de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.

III.1.2. Hipótesis específicas

- La comunicación asertiva influye de manera directa en la eficiencia en el trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.
- La comunicación asertiva influye de manera directa en la eficacia en el trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.

- La comunicación asertiva influye de manera directa en la efectividad del trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.

III.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Comunicación asertiva

- Definición conceptual: Ordaz y Bennett (2019), la asertividad puede asumirse como una competencia o facultad comunicativa que favorece la resolución de circunstancias conflictivas de manera cordial. Los sujetos con asertividad son capaces de exteriorizar lo que piensan, evitando causar daños a los sujetos que los rodean.
- Definición operacional: La asertividad se medirá a través de las dimensiones estrategias asertivas, estilos asertivos y comunicación precisa, que se medirá a través de un cuestionario compuesto por 16 ítems.

Variable 2: Desempeño laboral

- Definición conceptual: Chiavenato (2009), el desempeño puede definirse en término del “conjunto de comportamientos de los evaluados que cuentan con la opción de lograr las metas establecidas en el trabajo, siendo esta la característica fundamental de este tipo de sistemas”.
- Definición operacional: La variable desempeño laboral será evaluada mediante las dimensiones eficiencia de trabajo, eficacia de trabajo y efectividad en el trabajo; en el que utilizará un cuestionario de 29 ítems.

Tabla 1.
Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Comunicación asertiva	Ordaz y Bennett (2019), la asertividad puede asumirse como una competencia o facultad comunicativa que favorece la resolución de circunstancias conflictivas de manera cordial. Los sujetos con asertividad son capaces de exteriorizar lo que piensan, evitando causar daños a los	La asertividad se medirá a través de las dimensiones estrategias asertivas, estilos asertivos y comunicación precisa, que se medirá a través de un cuestionario compuesto por 16 ítems.	Estrategias asertivas	Aserción positiva
				Comunicación lingüística
				Formas de comunicación Interpersonales
			Estilos asertivos	Asertividad
				Aserción efectiva
				Pensamiento, sentimiento y conducta

	sujetos que los rodean.		Comunicación Precisa	Eficacia en la comunicación Pasos para la buena Comunicación.
Variable 2: Desempeño laboral	Chiavenato (2009), el desempeño puede definirse en término del “conjunto de comportamientos de los evaluados que cuentan con la opción de lograr las metas establecidas en el trabajo, siendo esta la característica fundamental de este tipo de sistemas”.	La variable desempeño laboral será evaluada mediante las dimensiones eficiencia de trabajo, eficacia de trabajo y efectividad en el trabajo; en el que utilizará un cuestionario de 29 ítems.	Eficiencia en el trabajo	Capacidad Iniciativa
			Eficacia en el trabajo	Metodología coherente
				Capacidad de actuación
				Capacidad de solución
			Efectividad en el trabajo	Liderazgo
				Compromiso Responsabilidad

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

IV.1. Tipo de investigación

El presente estudio es básico, considerado como aquella que “busca el contacto directo con la realidad a investigar”. (Carrasco, 2006). Es por ello que, se generará nuevo conocimiento en base al tema relacionado.

IV.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación se define como aquel el límite que se obtendrá de la investigación, distinguiendo que en la investigación. Es así que el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el cual se encuentra caracterizado por la lograr identificar las características del fenómeno a estudiar y partiendo de ello se podrá identificar la relación de las variables y sus dimensiones (Hernández et al., 2014).

IV.3. Diseño de investigación

El diseño, hace alusión que son los métodos y herramientas que serán utilizados de manera lógica para recopilar y analizar la información necesaria de las variables; es así que el diseño utilizarse en el estudio es no experimental, que hace referencia a la aquellos estudios que se muestran los fenómenos en su estado natural; es por ello que la presente investigación presentará los resultados

tal cual se encuentren (Hernández et al., 2014). Es por ello que solo se considerará los resultados obtenidos de las herramientas, a través de las que se demostrará los objetivos propuestos.

IV.4. Método de investigación

El método, que se define como la naturaleza a la cual se encuentran orientados todos los procesos de la investigación, por lo que se tomará en consideración un enfoque cuantitativo, que hace alusión a los estudios que se utilizan herramientas que permitan la contrastación de las hipótesis, dichas herramientas son numéricas que se establezca un comportamiento. Considerando ello, la presente investigación tomará en consideración herramientas numerarias para la contrastación de hipótesis a desarrollarse.

IV.5. Población

La población del estudio se define como todos los elementos a estudiarse en una investigación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) En la presente investigación, para la variable comunicación asertiva se considerará a 32 trabajadores del Centro de Salud Samana Cruz nivel I-1 (4 enfermeras, 3 obstetras, 3 técnicos en enfermería y 22 agentes comunitarios).

CARGO	CANTIDAD
Enfermeras	4
Obstetras	3
Técnicos de enfermería	3
Agentes comunitarios	22
TOTAL	32

IV.6. Muestra

La muestra según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se define como una cantidad de los elementos de la población a considerar en la investigación. Considerando que el tipo de muestreo será censal, en este sentido Ramírez (1997) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra, a los 32 trabajadores del Centro de Salud Samana Cruz nivel I-1.

IV.7. Técnicas de recolección de datos

IV.7.1. Técnica

La técnica para ambas variables es la encuesta definida como aquella técnica que permite obtener la información necesaria para recolectar los datos necesarios. Es así que dentro de ellas se considerarán las encuestas cerradas la cual se caracteriza por ser un procedimiento dentro de la investigación cuantitativa en la que el investigador recopila información mediante el cuestionario previamente diseñado.

IV.7.2. Instrumento

Entre el amplio conjunto de instrumentos utilizadas para recolectar datos, la que se utilizó en esta investigación fue la encuesta, que se define del siguiente modo: Es un método mediante el cual es posible acopiar información relativa a opiniones. En esta investigación se utilizó el cuestionario, que se caracteriza por estar conformado por un conjunto de interrogantes con respuestas de tipo abierto o cerrado que se aplican con la finalidad de lograr la recolección de data requerida.

Para la variable comunicación asertiva se consideró un cuestionario de 15 ítems, dividido en las 3 dimensiones: 5 ítems para la dimensión estrategias asertivas, 5 ítems para estilos asertivos y 5 ítems para la dimensión comunicación asertiva, medidos a través de la escala de Likert, presentando un nivel de confiabilidad de 0,876, lo cual representa una alta confiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	10

Para la variable desempeño laboral se consideró un cuestionario de 14 ítems, dividido en las 3 dimensiones: 8 ítems para la dimensión eficacia en el trabajo, 3 ítems para la efectividad en el trabajo y 3 ítems para la dimensión eficiencia en el trabajo, medidos a través de la escala de Likert, presentando un nivel de confiabilidad de 0,910, lo cual representa una alta confiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	10

IV.8. Presentación de resultados

Considerando el tipo de instrumento, el análisis se realizará de SPSS vs. 25 con la finalidad de realizar el cálculo de los estadísticos descriptivos, a través de tablas y gráficos de frecuencias para cada una de las dimensiones. Posteriormente, se someterán a pruebas de correlación a través del Coeficiente de Correlación de Spearman para comprobar las hipótesis planteadas. Con los resultados obtenidos se podrán interpretar los datos, y generar conclusiones y recomendaciones.

V. RESULTADOS

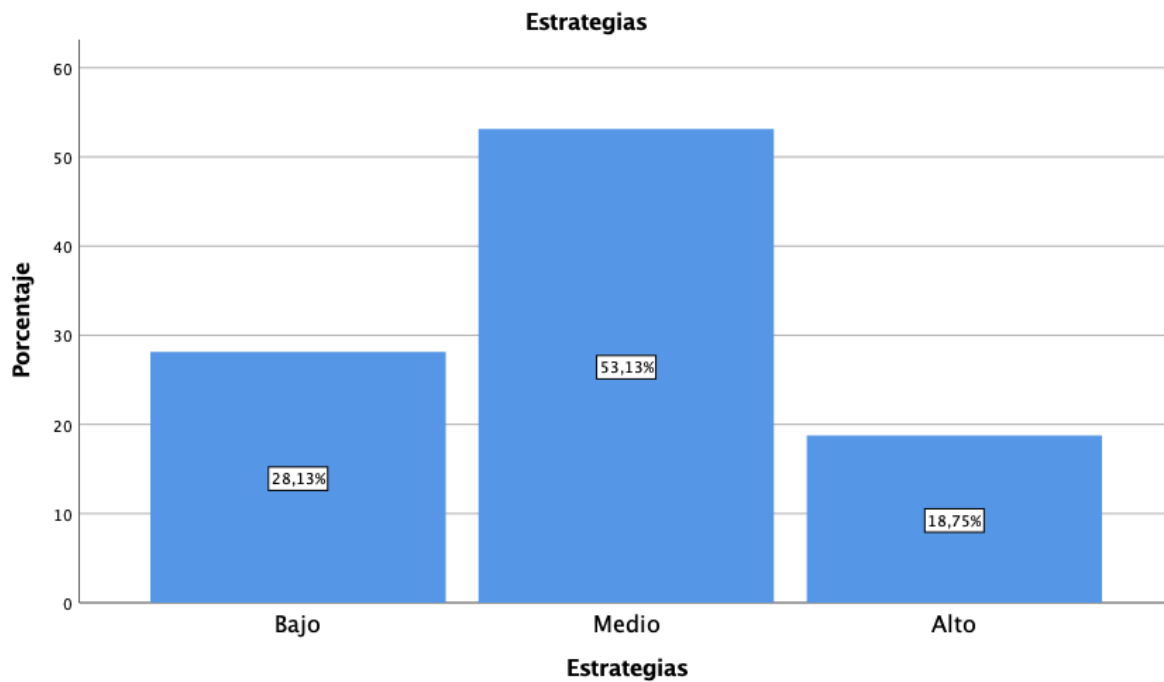
5.1 Resultados descriptivos

Tabla 2.
Estrategias asertivas

Estrategias				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	28,1	28,1
	Medio	17	53,1	81,2
	Alto	6	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia en SPSS.

Figura 1.
Estrategias asertivas



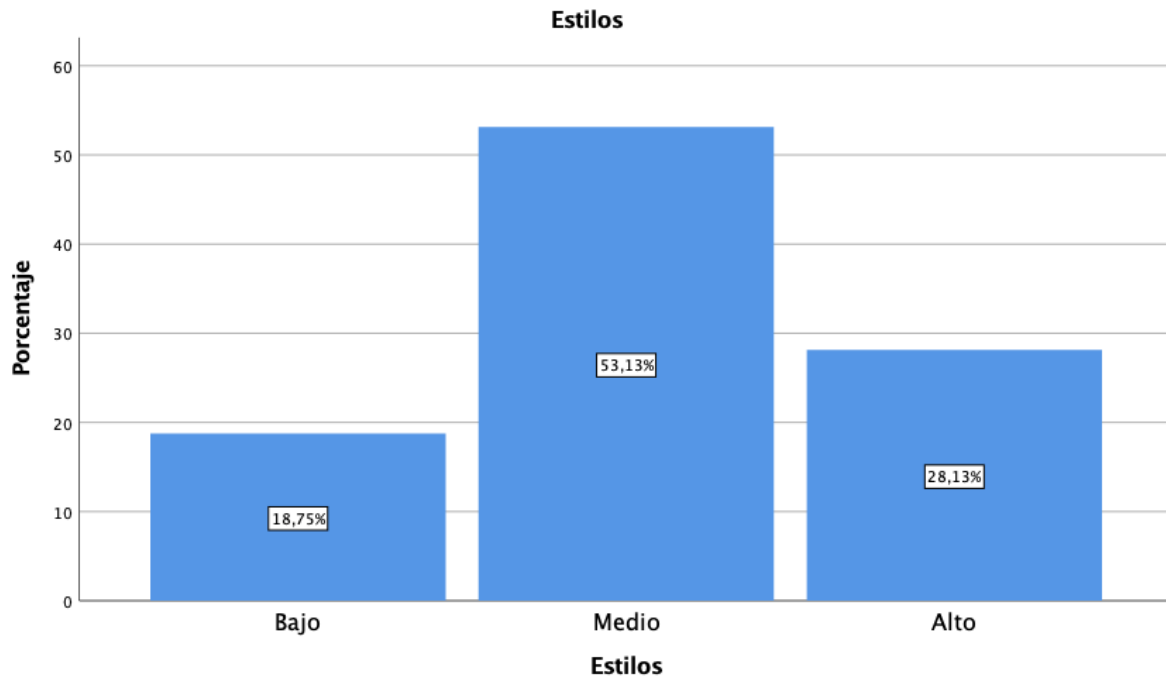
En la tabla 2 y figura 1 se aprecia el nivel de la dimensión estrategias asertivas, donde el 28.13% presenta un nivel bajo; el 53.13%, ascendente a 17 trabajadores presenta un nivel medio y el 18.75% presenta un nivel alto de estrategias.

Tabla 3.
Estilos asertivos

Estilos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	18,8	18,80
	Medio	17	53,1	71,9
	Alto	9	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia en SPSS.

Figura 2.
Estilo asertivo



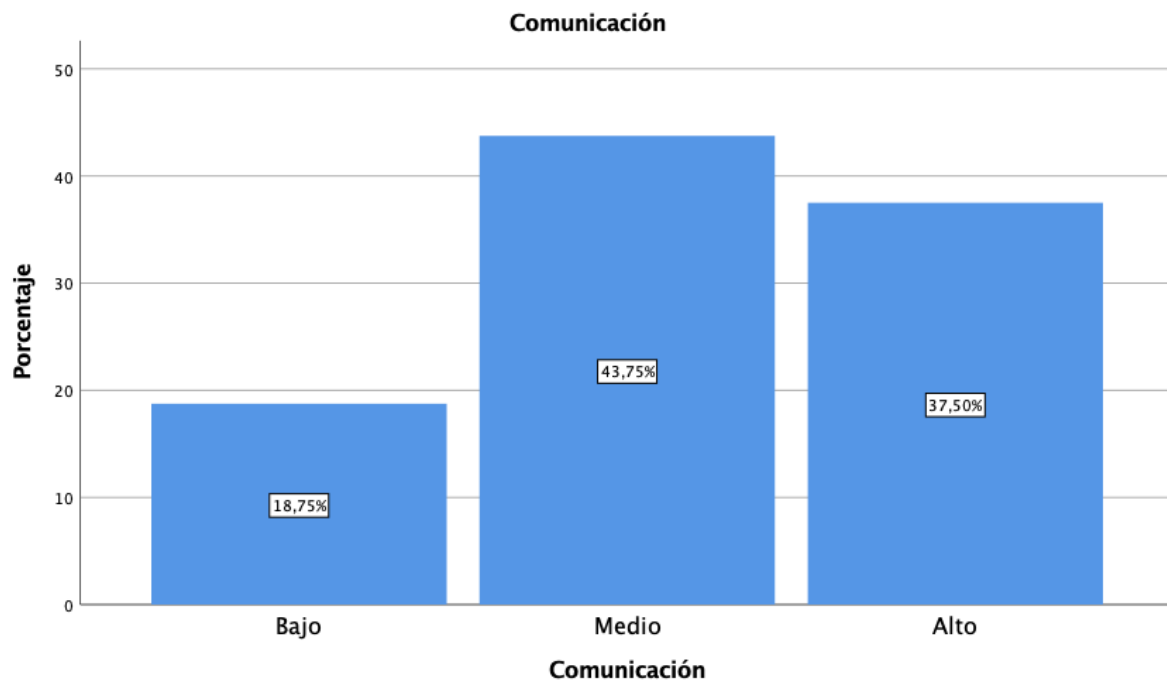
En la tabla 3 y figura 2 se aprecia el nivel de la dimensión estilos asertivos, donde el 18.75% presenta un nivel bajo; el 53.13%, ascendente a 17 trabajadores presenta un nivel medio y el 28.13% presenta un nivel alto de estilos.

Tabla 4.
Comunicación precisa

Comunicación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	6	18,8	18,8	18,8
Medio	14	43,8	43,8	62,5
Alto	12	37,5	37,5	37,5
Total	32	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS.

Figura 3.
Comunicación precisa



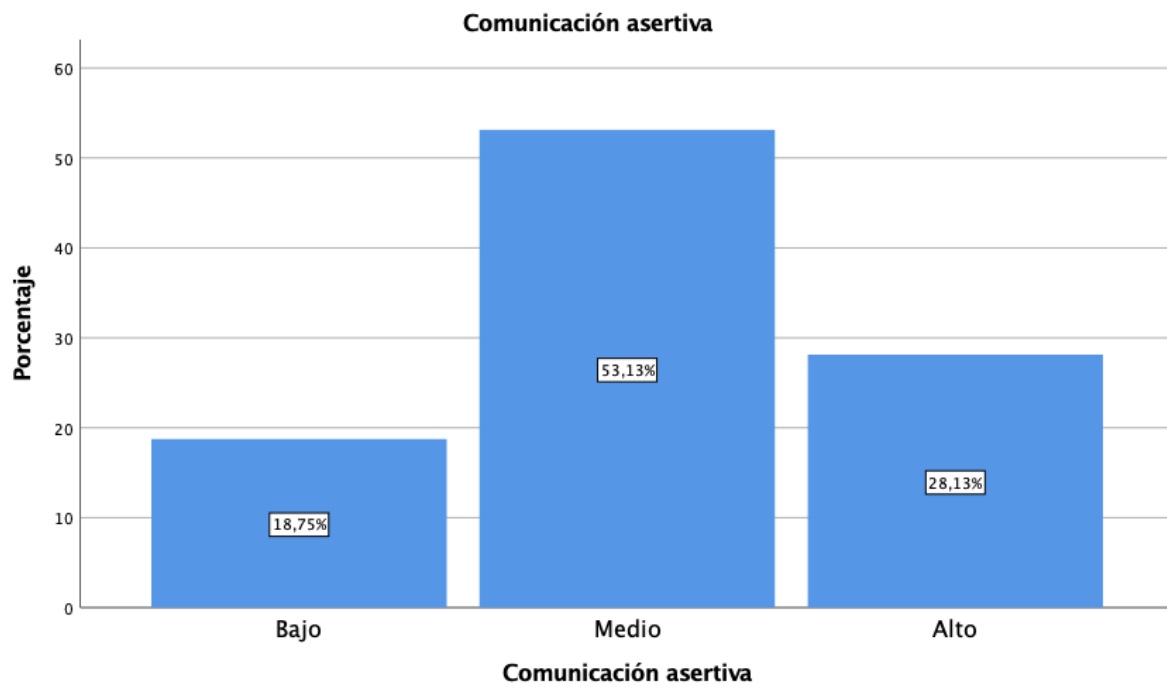
En la tabla 4 y figura 3 se aprecia el nivel de la dimensión comunicación precisa, donde el 18.75% presenta un nivel bajo; el 43.75%, ascendente a 14 trabajadores presenta un nivel medio y el 37.50%, representado por 12 trabajadores, presenta un nivel alto de comunicación.

Tabla 5.
Comunicación asertiva

Comunicación asertiva				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	6	18,8	18,8	18,8
Medio	17	53,1	53,1	71,9
Alto	9	28,1	28,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS.

Figura 4.
Comunicación asertiva



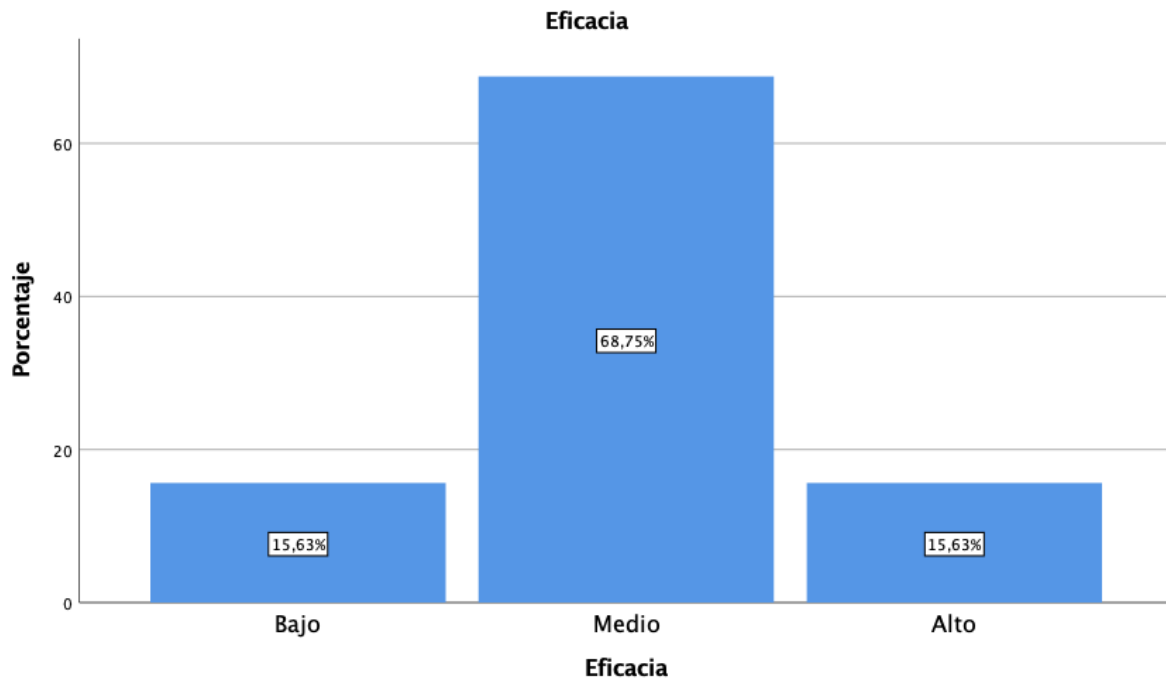
En la tabla 5 y figura 4 se aprecia el nivel de la variable comunicación asertiva, donde el 18.75% presenta un nivel bajo; el 53.13%, ascendente a 17 trabajadores presenta un nivel medio y el 28.13%, establecido por 9 trabajadores presenta un nivel alto de comunicación asertiva.

Tabla 6.
Eficacia

		Eficacia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	15,6	15,6	15,6
	Medio	22	68,8	68,8	84,4
	Alto	5	15,6	15,6	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS.

Figura 5.
Eficacia



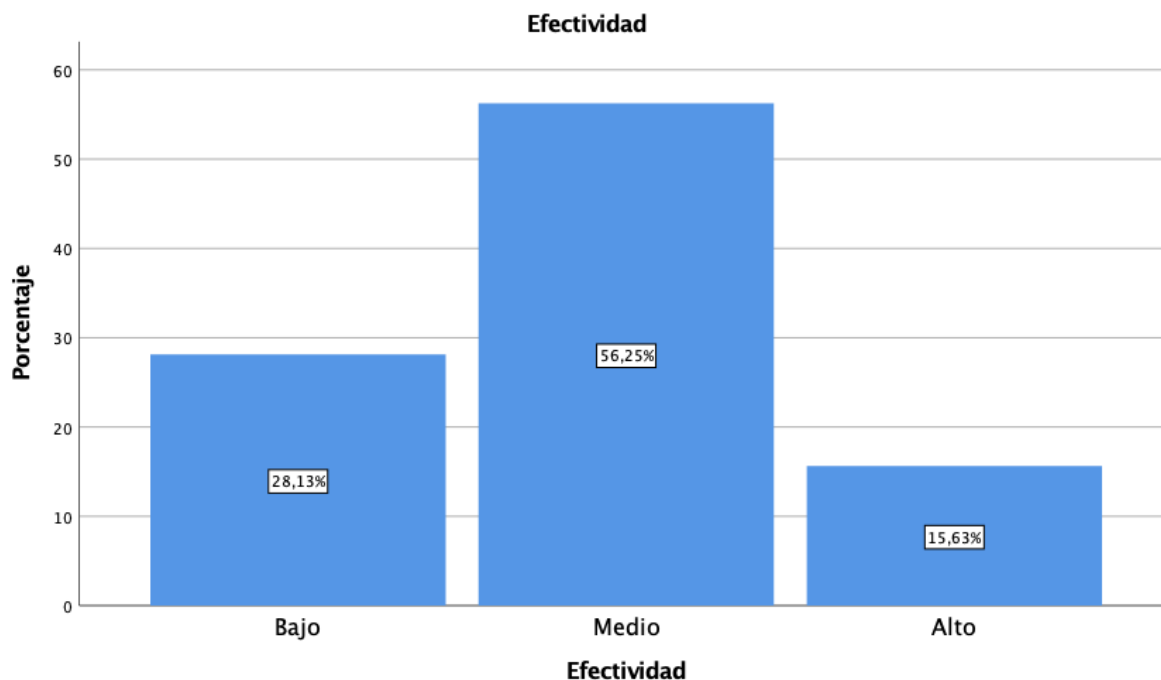
En la tabla 6 y figura 5 se aprecia el nivel de la dimensión eficacia de trabajo, donde el 15.63% presenta un nivel bajo; el 68.75%, ascendente a 22 trabajadores presenta un nivel medio y el 15.63% presenta un nivel alto de eficacia.

Tabla 7.
Efectividad

Efectividad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	9	28,1	28,1	28,1
Medio	18	56,3	56,3	84,4
Alto	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS.

Figura 6.
Efectividad



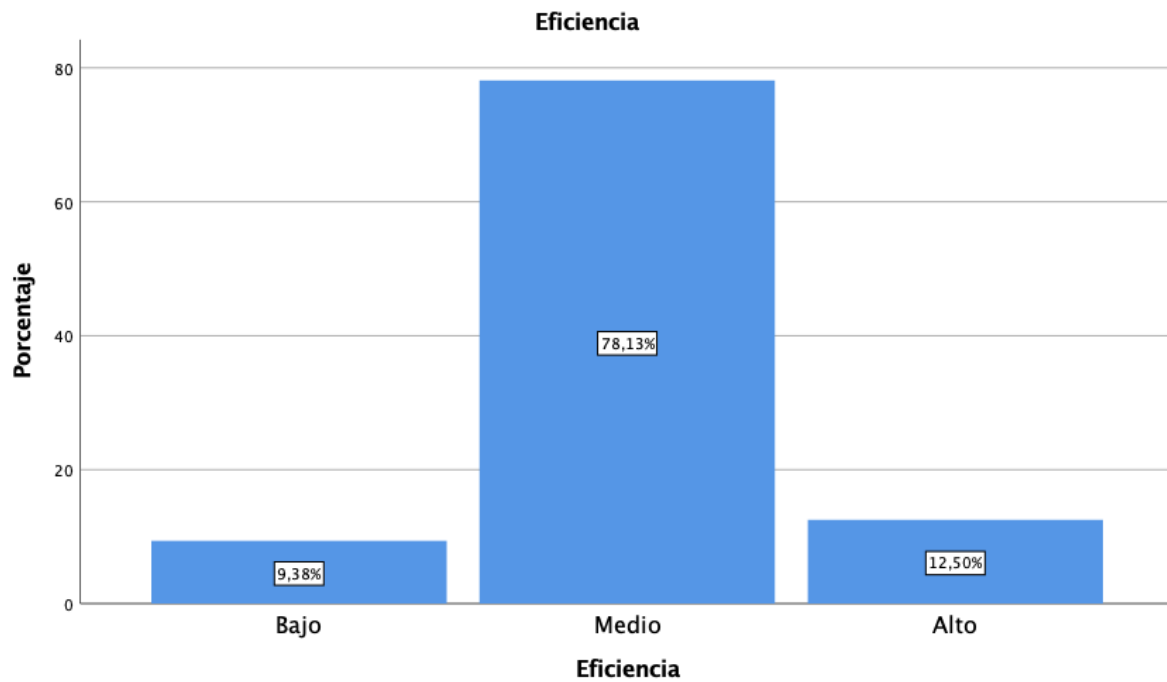
En la tabla 7 y figura 6 se aprecia el nivel de la dimensión efectividad de trabajo, donde el 28.13% presenta un nivel bajo; el 56.25%, ascendente a 18 trabajadores presenta un nivel medio y el 15.63% presenta un nivel alto de eficacia.

Tabla 8.
Eficiencia

Eficiencia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	9,4	9,4	9,4
	Medio	25	78,1	78,1	87,5
	Alto	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS.

Figura 7.
Eficiencia



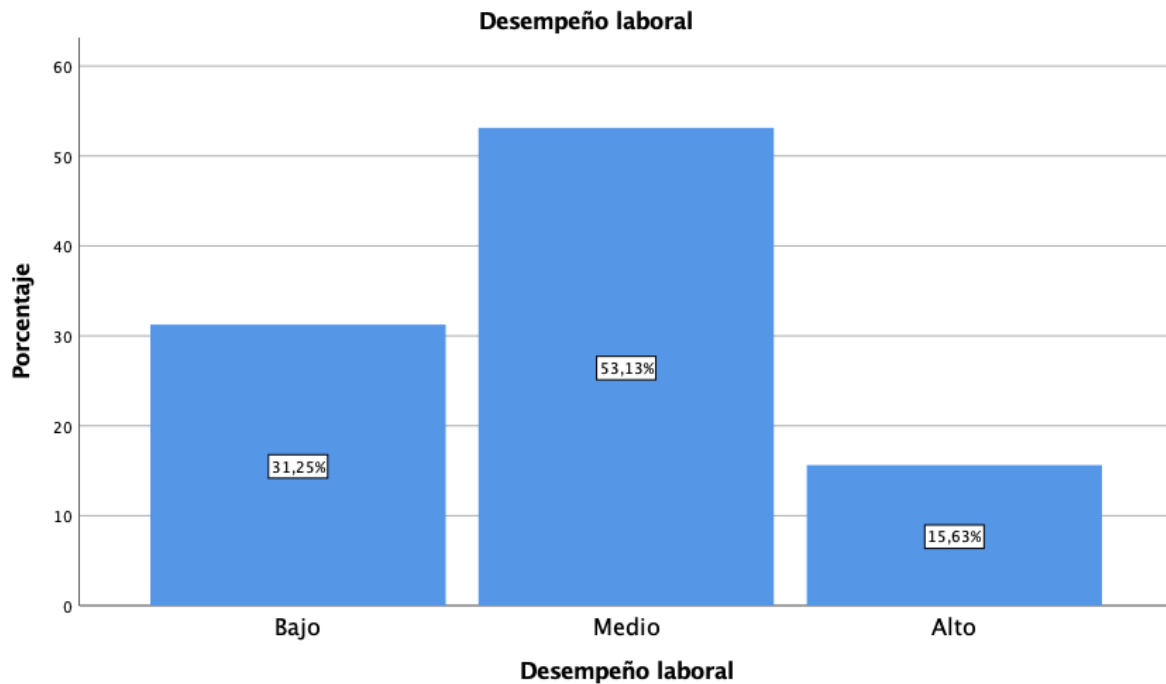
En la tabla 8 y figura 7 se aprecia el nivel de la dimensión eficiencia de trabajo, donde el 9.38% presenta un nivel bajo; el 78.13%, ascendente a 25 trabajadores presenta un nivel medio y el 12.50% presenta un nivel alto de eficacia.

Tabla 9.
Desempeño laboral

Desempeño laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	31,3	31,3	31,3
	Medio	17	53,1	53,1	84,4
	Alto	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS.

Figura 8.
Desempeño laboral



En la tabla 9 y figura 8 se aprecia el nivel de la variable desempeño laboral, donde el 31.25 % presenta un nivel bajo; el 52.13%, ascendente a 17 trabajadores presenta un nivel medio y el 15.63% presenta un nivel alto de desempeño laboral.

5.2 Resultados inferenciales

5.2.1 Contrastación de hipótesis general

Ho: La comunicación asertiva no tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.

Ha: La comunicación asertiva influye de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.

Tabla 10.
Constrastación de hipótesis general

		Correlaciones	
		Comunicación asertiva	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coficiente de correlación	1,000
			,000**
		Sig. (bilateral)	.
			,012
		N	32
			32

Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,000**	1,000
	Sig. (bilateral)	,012	.
	N	32	32

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

Nota: Elaboración propia en SPSS.

Se evidencia un coeficiente de correlación de 0.012, el cual es menor a 5% y un $p = 0.000$ con una significancia en el nivel 0.01 (bilateral). Con base en ello se puede demostrar que comunicación asertiva influye de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.

5.2.2 Contrastación de hipótesis específicas

Ho: La comunicación asertiva no tiene influencia en la eficiencia en el trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.

Ha: La comunicación asertiva influye de manera directa en la eficiencia en el trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.

Tabla 11.
 Contrastación de la hipótesis específica 1

		Correlaciones	
		Comunicación asertiva	Eficiencia
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	32
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,010*
		Sig. (bilateral)	,045
		N	32

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Elaboración propia en SPSS.

Se identifica un coeficiente de correlación de 0.045, el cual es menor a 5% y un $p = 0.010$ con una significancia en el nivel 0.01 (bilateral). Con base en ello se puede demostrar que la comunicación asertiva influye de manera directa en la eficiencia en el trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.

Ho: La comunicación asertiva no tiene influencia en la eficacia en el trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.

Ha: La comunicación asertiva influye de manera directa en la eficacia en el trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.

Tabla 12.
 Contrastación de la hipótesis específica 2

		Correlaciones		
			Comunicación asertiva	Eficacia
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	1,000	,001**
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	32	32
	Eficacia	Coefficiente de correlación	,001**	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	32	32

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

Nota: Elaboración propia en SPSS.

Se observa un coeficiente de correlación de 0.037 el cual es menor a 5% y un $p = 0.001$ con una significancia en el nivel 0.01 (bilateral). Con base en ello se puede demostrar que la comunicación asertiva influye de manera directa en la eficacia en el trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.

Ho: La comunicación asertiva no tiene influencia en la efectividad del trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.

Ha: La comunicación asertiva influye de manera directa en la efectividad del trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.

Tabla 13.
 Contrastación de la hipótesis específica 3

		Correlaciones		
			Comunicación asertiva	Efectividad
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	1,000	,034
		Sig. (bilateral)	.	,001*
		N	32	32
	Efectividad	Coefficiente de correlación	,034	1,000
		Sig. (bilateral)	,001*	.
		N	32	32

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Elaboración propia en SPSS.

Se aprecia un coeficiente de correlación de 0.034, el cual es menor a 5% y un $p = 0.001$ con una significancia en el nivel 0.01 (bilateral). Con base en ello se puede demostrar que la comunicación asertiva influye de manera directa en la efectividad del trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.

VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

VI.1. Discusión

La presente investigación se enfocó en la determinación de la influencia de la comunicación asertiva en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca. A través de lo que obtuvo como resultado que la variable comunicación asertiva es representada por un nivel medio, el cual asciende a 53.13%, lo que responde a que el 53.13% presenta un nivel medio de estrategias asertivas, el mismo porcentaje de trabajadores presenta un nivel medio de estilos asertivos y en el caso de la comunicación predomina el nivel medio representado por el 43.75%.

En relación a la variable desempeño laboral se identificó que, el 52.13% presenció un nivel medio, debido a que el 56.25% de los trabajadores presenta un nivel medio de efectividad, 68.75% identifica un nivel medio de eficacia y el 78.13% de los trabajadores se presentaron un nivel medio eficiencia.

Los resultados obtenidos se encuentran relacionados con Sánchez (2018) coincide con los hallazgos de la investigación, debido a que identificó que el 60% considera tener una correcta comunicación asertiva y el 50% posee un nivel alto de desempeño laboral; por su parte Sarmiento (2019) reconoció que, el 52% presenta un nivel adecuado de comunicación asertiva, a través de lo que concluye que tanto una adecuada comunicación verbal como la no verbal permiten el desarrollo de relaciones que favorecen al desempeño laboral. Logrando concluir que la comunicación asertiva sí influye en el desempeño laboral de los colaboradores. A través de ello, se puede identificar que el a mayor presencia de una comunicación asertiva se logra presenciar un adecuado desempeño laboral.

Asimismo, algunos autores como Alarcón y Guarnizo (2021), quienes distinguieron que el 54% de los colaboradores cree aplicar una comunicación asertiva como buena y el 52% considera que la comunicación asertiva mejora al desempeño laboral; de igual manera, Bernaola (2019) reconoció que el 97% de aquellos que presentan un nivel óptimo de desempeño laboral presenta una adecuada comunicación asertiva; asimismo, Arana y Aranda (2019) encontraron que el 20% presenta un nivel de desempeño laboral y de comunicación asertiva; el mismo hallazgo produjo Carrasco (2019) sostuvo que el 49% presenta un nivel eficiente de comunicación asertiva y el 58% presenta el mismo nivel para la variable desempeño laboral; finalmente, Coronel (2021) identificó

que el 63% presenta un nivel regular para la variable comunicación asertiva y el 38% presenta el mismo nivel para la variable desempeño laboral. De igual manera, en relación a las teorías que avalan la influencia establecida se encuentra que Franco (2016) sostuvo que la relevancia de las comunicaciones afecta los ámbitos personales, profesionales y empresariales; por lo que las comunicaciones asertivas promueven las labores colectivas, las gestiones correctas y coordinadas; mejorando el desempeño laboral.

Es así que la actual investigación se encuentra avalada no solo por las estadísticas de la propia investigación, sino mas bien por las investigaciones que consideraban ambas variables. Así como investigaciones como las de Yagual (2022) reconoció que el 39% que considera que tiene una correcta comunicación asertiva tienden a mejorar el trabajo en equipo; Vela (2021) distinguió que el 65% presenta un nivel excelente y el 92% experimental un nivel alto de desempeño laboral y Álvarez (2020) determinó que una inadecuada comunicación asertiva sumada a la falta de coordinación en la organización de las actividades genera relaciones laborales deficientes; por lo que se concluye que la institución debe implementar capacitaciones orientadas a la toma de decisiones lo cual generaría un crecimiento en la organización institucional.

VI.2. Conclusiones

Primero:

La comunicación asertiva influye de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca; debido a que, los trabajadores presentan un nivel medio (53.13%) para ambas variables.

Segundo:

La comunicación asertiva influye de manera directa en la eficiencia en el trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca, identificando la predominancia del nivel medio (78.13%) para la dimensión eficiencia.

Tercero:

La comunicación asertiva influye de manera directa en la eficacia en el trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca; logrando establecer que, el 68.75% presenta un nivel medio para la dimensión eficacia.

Cuarto:

La comunicación asertiva influye de manera directa en la efectividad del trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca; delimitando que el 56.25% se encuentra en un nivel medio de la dimensión efectividad.

VI.3. Recomendaciones

Primero:

Implementar estrategias que permitan la evaluación de la comunicación asertiva, permitiendo que estos resultados sirvan de *feedback* para posteriormente, con base en ello realizar capacitaciones que fortalezcan sus capacidades y permitan mejorar el desempeño laboral.

Segundo:

Establecer de preeliminar las actividades que deban desarrollar los trabajadores conforme a las metas establecidas por el centro de salud, de esa manera se podrá llevar de manera positiva los posibles retos que se presenten en el día a día en sus labores.

Tercero:

Permitir el acceso a recursos e información que les permita mantenerse actualizados con el fin de facultar a los trabajadores en el fortalecimiento de sus capacidades, que conlleve a un adecuado entorno laboral con el que posibilite a desempeño laboral apropiado.

Cuarto:

Evaluar de manera permanente a los trabajadores del centro de salud para que con base en ello se puedan delegar funciones acorde a su desempeño; y de igual manera, permita la implementación de talleres con evaluaciones que les posibilite alcanzar las metas trazadas por la institución.

Lista de referencias

- Alarcón, M. y Guarnizo, K. (2021). *Comunicación asertiva y su efecto en el desempeño de los colaboradores de la radio CRE Satelital* [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/58861>
- Álvarez, G. (2020). *Comunicación asertiva en la gestión directiva en el I.E.D San Martín de Porres* [Tesis de maestría, Universidad Distrital Francisco José De Caldas]. Repositorio Institucional Udistrital. <https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/28935>
- Arana, J. y Aranda, M. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera, Hospital Leoncio Prado de Huamachuco 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio UNT. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11740>
- Bernaola, S. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33928>
- Carrasco, J. (2019). *La comunicación asertiva y desempeño laboral en los docentes en las instituciones educativas de la Red 10, UGEL 02, Lima-2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41303>
- Canstanyer, A. (2014). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. España: Desclee de Brouwer.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw - Hill.
- Coronel, N. (2021). *Comunicación asertiva y desempeño laboral del personal sanitario en el Hospital De Apoyo I "Santiago Apóstol" – Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio Institucional UNTRM. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/2571>
- Craig, G. (1997). *Desarrollo psicológico*. México: Prentice Hall.
- Espinoza, J. (2020). Sentido de identidad comunitaria, empoderamiento y participación política en estudiantes de la UNMSM. *Revista De Investigación En Psicología*, 23(2), 45–65. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v23i2.19232>
- Franco, L. (2016). *Comunicación asertiva: definición, objetivos e importancia*. España: Editorial Bruño.
- García, J. (2017). *Diferencias entre rendimiento y desempeño laboral*. Blog Waribo mejorando el sector alimentario. <http://www.waribo.es/blog/diferencias-entre- rendimiento-y-desempeno-laboral/>

- Güell, M. y Muñoz, J. (2000). *Desconócete a ti mismo. Programa de alfabetización emocional*. España: Paidós.
- Jaramillo, R. (2012). *Trabajo en equipo*. Subsecretaría de administración y finanzas.
- Ortiz, G. (2012). *Importancia de la comunicación asertiva*. México: Limusa Noriega.
- Peña, M. y Durán, N. (2015). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 201 - 222. <https://doi.org/10.21501/22161201.1540>
- Pratima, K. (2014). *Communication Channels, Business Management Ideas*. Recuperado de: businessmanagementideas.com
- Remor, B. y Amorrós, G. (2015). *Empatía*. España: Delta Publicaciones.
- Riso, W. (2002). *Cuestión de dignidad. Aprenda a decir no y gane autoestima siendo asertivo*. Colombia: Norma.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (Vol. 10a). México: Pearson Educación.
- Rojas, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*, 39(6), <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- Sánchez, E. (2018). *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* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Digital UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26771>
- Sarmiento, Y. (2019). *La comunicación asertiva como generadora de desempeño laboral en empleados de empresas formales* [Tesis de maestría, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC. <http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/7541>
- Stonner, J. (1996). *Administración* (6^{ta} Edición). Mexico: Pearson Education
- Vela, S. (2021). *Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de tesis Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4294>
- Yagual, R. (2022). *Comunicación asertiva institucional para mejorar el trabajo en equipo en docentes de una institución educativa Guayaquil, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77085>

Apéndice

PRÁCTICA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAMANA CRUZ NIVEL I-1 – AÑO 2021 – DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD – CAJAMARCA																										
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																							
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera la práctica de la comunicación asertiva influye en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo influye la comunicación asertiva en</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la influencia de la comunicación asertiva en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la influencia de la comunicación asertiva en la eficiencia en el trabajo de los trabajadores del centro de salud</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La comunicación asertiva influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional de Salud Cajamarca.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>La comunicación asertiva influye de manera positiva en la eficiencia en el trabajo de los trabajadores del centro de salud</p>	<p>Variable 1: Comunicación Asertiva</p> <p>Ordaz y Bennett (2019), la asertividad puede asumirse como una competencia o facultad comunicativa que favorece la resolución de circunstancias conflictivas de manera cordial. Los sujetos con asertividad son capaces de exteriorizar lo que piensan, evitando causar daños a los sujetos que los rodean</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Estrategias asertivas</td> <td>Aserción positiva</td> <td>1 y 2</td> <td rowspan="5"> - Nunca=1 - Casi Nunca = 2 - Algunas veces=3 - Casi siempre = 4 - Siempre = 5 </td> </tr> <tr> <td>Comunicación lingüística</td> <td>3 y 4</td> </tr> <tr> <td>Formas de compensación interpersonal</td> <td>5 y 6</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Estilos asertivos</td> <td>Asertividad</td> <td>7 y 8</td> </tr> <tr> <td>Aserción efectiva</td> <td>9 y 10</td> </tr> <tr> <td>Comunicación precisa</td> <td>Pensamiento, sentimiento y conducta</td> <td>11 y 12</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Eficacia en la comunicación</td> <td>13 y 14</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de respuesta	Estrategias asertivas	Aserción positiva	1 y 2	- Nunca=1 - Casi Nunca = 2 - Algunas veces=3 - Casi siempre = 4 - Siempre = 5	Comunicación lingüística	3 y 4	Formas de compensación interpersonal	5 y 6	Estilos asertivos	Asertividad	7 y 8	Aserción efectiva	9 y 10	Comunicación precisa	Pensamiento, sentimiento y conducta	11 y 12		Eficacia en la comunicación	13 y 14
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de respuesta																							
Estrategias asertivas	Aserción positiva	1 y 2	- Nunca=1 - Casi Nunca = 2 - Algunas veces=3 - Casi siempre = 4 - Siempre = 5																							
	Comunicación lingüística	3 y 4																								
	Formas de compensación interpersonal	5 y 6																								
Estilos asertivos	Asertividad	7 y 8																								
	Aserción efectiva	9 y 10																								
Comunicación precisa	Pensamiento, sentimiento y conducta	11 y 12																								
	Eficacia en la comunicación	13 y 14																								

<p>la eficiencia en el trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca?</p> <p>¿Cómo influye la comunicación asertiva la eficacia en el trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca?</p> <p>¿Cómo influye la comunicación asertiva en la efectividad del trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca?</p>	<p>Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.</p> <p>Determinar la influencia de la comunicación asertiva la eficacia en el trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.</p> <p>Determinar la influencia de la comunicación asertiva en la efectividad del trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.</p>	<p>Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.</p> <p>La comunicación asertiva influye de manera positiva en la eficacia en el trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.</p> <p>La comunicación asertiva influye de manera positiva en la efectividad del trabajo de los trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel I-1 – Año 2021- Dirección Regional De Salud Cajamarca.</p>	Pasos para la buena comunicación	15 y 16		
			<p>Variable2: Desempeño Laboral</p> <p>Chiavenato (2009), el desempeño puede definirse en término del conjunto de comportamientos de los evaluados que cuentan con la opción de lograr las metas establecidas en el trabajo, siendo esta la característica fundamental de este tipo de sistemas.</p>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de respuesta
			Eficiencia en el trabajo	Capacidad	1, 2, 3 y 4	- Nunca=1 - Casi Nunca = 2 - Algunas veces=3 - Casi siempre = 4 - Siempre = 5
Iniciativa	5, 6, 7 y 8					
Eficacia en el trabajo	Metodología coherente	9, 10 y 11				
	Capacidad de actuación	12, 13 y 14				
	Capacidad de solución	15, 16 y 17				
Efectividad en el trabajo	Liderazgo	18, 19, 20, 21 y 22				
	Compromiso	23, 24, 25 y 26				
	Responsabilidad	27, 28 y 29				

Cuestionario de la variable comunicación asertiva

A continuación, se presenta un conjunto de diferentes situaciones que tratan sobre diversos aspectos. Indíquenos la frecuencia con que se presentan dichos aspectos, para ello debe utilizar la siguiente escala:

Nunca 1

Casi nunca 2

Algunas veces 3

Casi siempre 4

Siempre 5

Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. Trate de presentar la respuesta que le resulte natural, contestando rápidamente a todas las preguntas.

Respecto a la labor que realiza como directivo y docente de la institución educativa, usted:

N	Ítem	1	2	3	4	5
1	Cuando entablo una conversación con los médicos, enfermeras, nutricionistas, u otro personal de salud lo hago con respeto.					
2	Me incomodan los gestos o comentarios inadecuados que hace el personal de salud cuando estoy hablando.					
3	A veces uso jergas o gestos corporales para que me entiendan.					
4	Me molesta que me llamen la atención por no cumplir las indicaciones dadas por mis jefes, responsables de área y/o coordinadores.					
5	Controlo mis emociones, aun cuando me ofenden.					

6	Cuando alguien me muestra violencia respondo con un tono de voz sereno y actitud asertiva durante la conversación.					
7	Mantengo contacto visual y una postura adecuada durante una conversación con el personal de salud					
8	Respeto las indicaciones o sugerencias que dan el personal de salud					
9	Escucho al personal de salud sin formularme prejuicios.					
10	Puedo expresar mis ideas de forma sincera y sin generar conflictos con el personal de salud.					
11	Me agrada cuando el personal de salud utiliza frases adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información.					
12	Me gusta cuando el personal de salud dice las cosas de forma directa, dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismos.					
13	El personal de salud distingue mis emociones y sentimientos cuando conversamos y se solidarizan conmigo.					
14	El personal de salud me considera igual, sin hacerme sentir menos que otros.					
15	Cuando demuestro una actitud agresiva el personal de salud me brinda apoyo y me hacen reflexionar sobre la situación.					

Questionario de la variable desempeño laboral

A continuación, se presenta un conjunto de diferentes situaciones que tratan sobre diversos aspectos de el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Samaná cruz. Indíquenos la frecuencia con que se presentan dichos aspectos, para ello debe utilizar la siguiente escala:

Nunca 1

Casi nunca 2

Algunas veces 3

Casi siempre 4

Siempre 5

Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. Trate de presentar la respuesta que le resulte natural, contestando rápidamente a todas las preguntas.

Respecto a la labor que realiza como, trabajadores del centro de salud Samana Cruz nivel i-1 – año 2021- usted:

N	Ítem	1	2	3	4	5
1	El trabajador cumple adecuadamente con el tiempo de entrega de trabajo según requerimiento					
2	En caso de requerimiento, el trabajador cumple con brindar información a tiempo.					
3	El trabajador cumple debidamente con las tareas encargadas					
4	El trabajador es atento y brinda un buen trato					
5	El trabajador brinda un buen servicio a los usuarios y/o otros trabajadores que requieren de sus servicios en un tiempo debido.					
6	En caso de haber una solicitud de información externa (de otra área o de					

	algún usuario), el trabajador cumple con informar debidamente.					
7	El trabajador brinda un buen trato al personal de otras áreas y/o usuarios de la entidad.					
8	El trabajador brinda un buen servicio a los usuarios, lo que permite que estos se lleven buenas impresiones respecto a la institución					
9	El trabajador cumple con el trabajo encargado en términos de cantidad					
10	El trabajador cumple exactamente con el trabajo encargado, según lineamientos solicitados					
11	El trabajador entrega sus informes y/o cumple las labores con prontitud, sin retrasos o demoras que afecten la operatividad de la institución					
12	El tiempo empleado por el trabajador para cumplir con sus procesos es el necesario, no pasándose más de la hora					
13	El trabajador hace uso adecuado de los recursos asignados para cumplir con su trabajo					
14	El trabajador cumple con sus funciones de forma acertada					