

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL
PERSONAL DE SALUD DE UNA CLÍNICA PRIVADA DEL DISTRITO
DE LA MOLINA 2024**

**Tesis para obtener el grado académico de:
MAESTRO EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

AUTOR

Br. Sáenz Corzo, Fredy Manuel
<https://orcid.org/0009-0004-1338-5090>

ASESORA

Mg. Esteves Cárdenas, Verónica Liset
<https://orcid.org/0000-0002-3475-5845>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del capital humano

TRUJILLO - PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio,

Yo, Mg. Verónica Liset Esteves Cárdenas con DNI N° 71231923, como asesor(a) del trabajo de investigación titulado: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PERSONAL DE SALUD DE UNA CLÍNICA PRIVADA DEL DISTRITO DE LA MOLINA 2024”, desarrollada por el egresado Fredy Manuel Sáenz Corzo con DNI N° 43024168, del Programa de Maestría en: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Verónica Liset Esteves Cárdenas

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY ANGELICA DIAZ FERNANDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis progenitores, quienes han representado mi constante respaldo y fuente inagotable de afecto a lo largo de toda mi existencia. Su esfuerzo, tolerancia y continuo estímulo han constituido la fuerza propulsora detrás de mi formación y logros educativos.

Fredy Manuel Sáenz Corzo

AGRADECIMIENTO

Deseo manifestar mi agradecimiento a la Universidad Católica de Trujillo y a mi asesora de tesis, Mg. Verónica Liset Esteves Cárdenas, por brindarme orientación durante el proceso de desarrollo del tema de investigación abordado en la tesis que sustenté.

Fredy Manuel Sáenz Corzo

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Fredy Manuel Sáenz Corzo con DNI 43024168, egresado del Programa de Estudios de Posgrado de la Maestría en ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado, para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PERSONAL DE SALUD DE UNA CLÍNICA PRIVADA DEL DISTRITO DE LA MOLINA 2024”, en el cuál consta de un total de 87 páginas, en las que incluye 21 tablas y 2 figuras, más un total de páginas en anexos.

Se deja constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, se garantiza que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

El autor



Fredy Manuel Sáenz Corzo
DNI: 43024168

ÍNDICE

Declaratoria de Originalidad.....	ii
Autoridades universitarias.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. METODOLOGÍA.....	20
2.1 Enfoque, tipo	20
2.2 Diseño de investigación	20
2.3 Población, muestra y muestreo	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos	21
2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información	22
2.6 Aspectos éticos en investigación.....	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIONES.....	41
VI. RECOMENDACIONES.....	42
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS	50
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información	50
ANEXO 2: Ficha técnica	53
ANEXO 3: Operacionalización de variables	55
ANEXO 4: Carta de presentación.....	56
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos	57
ANEXO 6: Consentimiento informado (mayores de edad) o Asentimiento informado (menores de edad)	58
ANEXO 7: Matriz de consistencia.....	59
ANEXO 8: Validación de instrumentos.....	63
ANEXO 9: Reporte Turnitin	87

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024. El enfoque ha sido cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental, transversal y correlacional. Se analizó a 100 usuarios empleando 2 cuestionarios. Los resultados de la investigación muestran que el 74,0% correspondió a usuarios del sexo femenino con un rango de 23 a 30 años 40,0%, además se evidenció que existió relación en todas las dimensiones, siendo estas altamente significativas, positivas y altas en relación con la comunicación asertiva, las relaciones interpersonales ($r= 0,736$; $p=0.000<0.05$); el ambiente laboral ($r= 0,813$; $p=0.000<0.05$); el liderazgo ($r= 0,805$; $p=0.000<0.05$). Además se identificó que existió relación entre el clima organizacional y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024, siendo altamente significativa, positiva alta ($r= 0,846$; $p=0.000<0.05$), sugiriendo que a mayor nivel de práctica de la comunicación asertiva en el equipo de salud, se experimenta un clima organizacional más positivo.

Palabras clave: clima organizacional, comunicación, asertiva, clínica.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the organizational climate and assertive communication in the health personnel of a private clinic in the district of La Molina 2024. The approach has been quantitative, basic, non-experimental, transversal and correlational. 100 users were analyzed using 2 questionnaires. The results of the research show that 74.0% corresponded to female users with a range of 23 to 30 years 40.0%, it was also evident that there was a relationship in all dimensions, these being highly significant, positive and high. in relation to assertive communication, interpersonal relationships ($r= 0.736$; $p=0.000<0.05$); the work environment ($r= 0.813$; $p=0.000<0.05$); leadership ($r= 0.805$; $p=0.000<0.05$). In addition, it was identified that there was a relationship between the organizational climate and assertive communication in the health personnel of a private clinic in the district of La Molina 2024, being highly significant, high positive ($r= 0.846$; $p=0.000<0.05$), suggesting that the higher the level of practice of assertive communication in the health team, the more positive the organizational climate is experienced.

Keywords: organizational climate, assertive, communication, clinical.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el clima organizacional y la comunicación asertiva entre el personal sanitario constituyen elementos esenciales que dan forma a la eficiencia y calidad de la atención médica (Prasad et al., 2020). La colaboración efectiva entre los profesionales de la salud, la habilidad para comunicar pensamientos de forma comprensible y la construcción de un entorno laboral propicio son aspectos cruciales que influyen directamente en la cohesión y el rendimiento de los equipos médicos (Manning, 2020). A medida que nos sumergimos en un análisis más profundo, se revelan desafíos específicos que transcurren por los distintos continentes, manifestándose en diversos grados de complejidad (Azeem et al., 2021). La interacción entre el personal sanitario, el ambiente laboral y la comunicación efectiva se convierte en un tejido vital que, cuando se ve afectado, puede impactar significativamente en la calidad de la atención médica proporcionada (Sovold et al., 2021).

En un contexto global, se enfrentan desafíos diversos en diferentes continentes (Powell et al., 2021). Asia presenta obstáculos, como el 18% de los trabajadores en Japón que enfrentan problemas de comunicación intercultural y el 25% en India que señala la falta de retroalimentación constructiva (Lan et al., 2020). En Oceanía, Australia informa sobre la falta de canales formales de comunicación (28%), mientras que en Nueva Zelanda, un 20% señala falta de transparencia en la toma de decisiones (Badu et al., 2020). África, por su parte, enfrenta desafíos en Sudáfrica, donde un 35% experimenta falta de recursos para una comunicación efectiva, y en Nigeria, un 22% enfrenta conflictos interpersonales no resueltos (Lebina et al., 2020). Europa no escapa a la problemática, con un 20% de los trabajadores sanitarios en España sintiendo falta de apoyo emocional, y en Alemania, el 15% enfrenta barreras en la comunicación entre niveles jerárquicos (Salgado et al., 2020). En América, estudios revelan que el 30% de los trabajadores de la salud en México experimentan un ambiente laboral tenso, mientras que en Brasil, el 25% reporta dificultades en la comunicación interdepartamental (Gonzáles et al., 2021).

En el marco peruano, a partir de una encuesta llevada a cabo por Aptitus, se revela que el 86% de los peruanos estaría dispuesto a renunciar a su empleo actual en caso de experimentar un clima laboral desfavorable. Profundizando en la percepción del ambiente laboral, un preocupante 30% de los encuestados señaló que sus opiniones, sugerencias, ideas o soluciones no son consideradas en la organización, mientras que un 36% manifestó no sentir que su labor sea debidamente apreciada (Gestión, 2018). Según un estudio realizado por la Consultora Dench, el 55% de los trabajadores peruanos manifestó sentir temor de cometer

errores o fallar en su entorno laboral. Los resultados también revelan que únicamente el 31% de los empleados percibe un ambiente de confianza en su lugar de trabajo. De manera preocupante, un 8% admite experimentar vergüenza al intentar compartir nuevas ideas, mientras que el 6% restante confiesa sentir temor al plantear dudas o realizar preguntas (Gestión, 2021). Según el informe de Bumeran, el 54% de los trabajadores peruanos contempla la posibilidad de renunciar a su lugar de trabajo debido a la mala relación con sus superiores. Este reporte detalla que el 24% de los empleados percibe que la falta de oportunidades de crecimiento es la causa principal de esta tensión laboral. Asimismo, otro 24% expresa que la falta de motivación en el equipo durante la jornada laboral contribuye significativamente a la deteriorada relación con sus jefes. Un 19% de los encuestados indica que sus superiores se limitan a dar órdenes sin liderar al equipo, mientras que otro 19% describe a sus jefes como autoritarios. Por otro lado, el 14% señala que sus jefes se centran en supervisar tareas y solo se atribuyen los éxitos (Infobae, 2023).

Las causas de la problemática se encuentra arraigada en múltiples factores. En primer lugar, la presencia de liderazgos empresariales deficientes, caracterizados por un enfoque autoritario y poco motivador, genera un ambiente laboral tenso y desmotivador. Además, la escasa promoción de oportunidades de crecimiento profesional contribuye a la percepción de estancamiento entre los empleados, generando frustración y descontento. La falta de una comunicación efectiva, donde la retroalimentación y las expectativas no están claramente definidas, agrega un componente significativo a la desconexión entre jefes y empleados, exacerbando la problemática (Loh et al., 2020).

Estas causas inciden directamente en las consecuencias que podrían impactar de manera significativa en el ámbito laboral peruano. El incremento en la tasa de rotación laboral, derivado de la mala relación con los jefes y la falta de oportunidades de crecimiento, amenaza la estabilidad y continuidad de las empresas en el mercado. A su vez, la reducción en la productividad y calidad del trabajo se manifiesta como una consecuencia palpable. El desgaste en el clima organizacional, derivado de relaciones laborales tensas, afecta la colaboración y la satisfacción general de los trabajadores. A la luz de esta clara problemática, resalta la urgente necesidad de mejorar las relaciones jerárquicas en el entorno laboral peruano, reconociendo la importancia de la motivación, el liderazgo participativo y el fomento de oportunidades de desarrollo para mitigar la creciente intención de renuncia entre los empleados (Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, 2022).

De acuerdo a lo investigado se formula el siguiente problema ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024?

Justificación de la investigación:

Las teorías existentes en estos campos proporcionarán un marco conceptual sólido para analizar la dinámica laboral y las interacciones comunicativas dentro del contexto específico de una clínica de salud. Al basarse en teorías probadas, la investigación buscará aportar conocimientos que puedan ser extrapolados y aplicados en diversas configuraciones de atención médica.

Desde una perspectiva práctica, la investigación buscará abordar problemas tangibles que afectan directamente el desempeño y el bienestar de los profesionales de la salud en la clínica privada de La Molina. Al identificar áreas de mejora en el clima organizacional y la comunicación, se pretenderá ofrecer recomendaciones prácticas y soluciones concretas. La aplicación práctica de los hallazgos contribuirá directamente a la mejora de la gestión del personal y, en última instancia, a la experiencia del paciente.

Desde una perspectiva social, la investigación abordará la importancia de mejorar las condiciones laborales y la comunicación en el sector de la salud. Dado que la salud es un bien común, la calidad de la atención médica estará intrínsecamente vinculada al bienestar de la sociedad en su conjunto. Mejorar el clima organizacional y la comunicación en una clínica privada beneficiará no solo a los profesionales de la salud, sino también a los pacientes y, por ende, a la comunidad en general.

Finalmente, desde una perspectiva metodológica, es destacable que la información recopilada se obtendrá mediante el uso de una herramienta especialmente elaborada por el investigador. El propósito de esta herramienta es evaluar de manera precisa y eficiente el clima organizacional y la comunicación asertiva, además, se llevará a cabo un proceso riguroso de validación y confiabilidad para asegurar la exactitud de los resultados

Este estudio plantea como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024; canalizando en los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024; Determinar la relación entre el ambiente laboral y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024; Determinar la relación entre el liderazgo y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024.

Evidencia de marco filosófico es:

Desde una perspectiva filosófica, el clima organizacional emerge como una manifestación colectiva de los valores, creencias y normas compartidas dentro de una organización. Se fundamenta en la idea de que las interacciones humanas y la percepción del entorno laboral no son simplemente el resultado de políticas y estructuras formales, sino que están profundamente arraigadas en la dinámica de poder, la justicia percibida y el sentido de pertenencia. La filosofía del clima organizacional reconoce que este ambiente no es estático, sino que se moldea y transforma constantemente a través de las relaciones y experiencias de los individuos en la organización, influyendo así en su bienestar y desempeño laboral (García et al., 2020).

Desde una perspectiva filosófica, la comunicación asertiva se sustenta en la noción de diálogo y respeto mutuo entre los individuos. No se limita únicamente a la transmisión de información, sino que implica un proceso de comprensión y reciprocidad donde se valoran las diferencias individuales y se busca la cooperación para alcanzar objetivos comunes. Esta filosofía de comunicación asertiva en el ámbito laboral promueve la construcción de relaciones basadas en la confianza, la transparencia y el entendimiento mutuo, lo que contribuye significativamente al desarrollo de un clima organizacional saludable y productivo (Mansour et al., 2020).

A nivel internacional

Villagrán (2022) tuvo por objetivo determinar la incidencia de la comunicación asertiva en el clima laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pasa-Ecuador. Método cuantitativo y transversal. La muestra fue el universo de todos los colaboradores, 21 personas en total. Obteniendo que el primer cuestionario indicó un nivel 2 de asertividad. En cuanto al clima laboral, el cuestionario COPEME mostró un nivel general bueno con un 45% y un nivel muy bueno con un 35% de percepción. Concluyendo que existió relación entre las variables con un $p < 0.05$. Sugiriendo que el GAD Parroquial Pasa, tiene un nivel medio de clima laboral.

Ruíz (2022) en su estudio tuvo por objetivo evaluar la relación entre la asertividad comunicativa y el clima laboral en una escuela de educación básica en Ecuador. Método básica y correlacional. La muestra conformada fue de 43 profesores del instituto educativo del periodo actual. Obteniendo que el 27.91%, expresa estar totalmente de acuerdo con la comunicación asertiva como habilidad laboral. Así como un 37,21% menciona aceptabilidad con las características de la asertividad. Concluyendo que existe relación entre la asertividad comunicativa y el clima laboral con un $p < 0.05$.

Flores (2022) tuvo por objetivo relacionar la comunicación asertiva y el clima institucional en la Unidad Educativa “Santo Tomas de Aquino” de Ecuador. Con el método descriptivo y correlacional. La muestra seleccionada fue de 60 personas. En la cual obtuvo que la comunicación asertiva fue positiva con un 87%, así como el 78% menciona que es importante mantener un buen clima institucional. Concluyendo que ambas variables se relacionaron de forma muy baja con un $p > 0,05$.

Palacios (2019) tuvo por objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la comunicación del personal de Salud en Ecuador. Con el método cuantitativo y correlacional. La muestra se aplicó 312 personas. Obtuvieron un valor de 0,870, evidenciando un nivel de correlación significativa entre las variables en estudio. En conclusión, esto sugiere que a un mejor clima organizacional le corresponde un mayor desempeño laboral en el personal de Salud Pública de la Provincia de Manabí.

Araujo (2020) tuvo por objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la comunicación interna en una institución pública en Ecuador. Con el método básica y correlacional. La muestra tomada fue de 25 profesores. Obteniendo que existió correlación moderada y significativa $p < 0,01$ ($r = 0,692$, $p = 0,000 < 0,01$). En conclusión, se sugirió la importancia de fortalecer la comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la institución pública.

A nivel nacional

Ccanto y Aguirre (2018) tuvieron por objetivo determinar la relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud San Cristóbal – Huancavelica. Con el método descriptivo y correlacional. La muestra fue conformada por 44 usuarios. Obteniendo que en el 6,8% de los casos la comunicación asertiva es muy desfavorable, el 20,5% es desfavorable. En conclusión, tras la posterior evaluación de la estadística, obtuvieron que la correlación obtenida fue 0,871, indicando una correlación positiva considerable.

Martinez (2023) tuvo por objetivo determinar la relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en profesionales de instituciones públicas de Piura. Con el método transversal y correlacional. La muestra fue 45 profesores nombrados de diferentes instituciones de Huancabamba. Obteniendo una alta confiabilidad en los resultados. En conclusión, no existió relación significativa $p > 0,05$ entre la comunicación asertiva y el clima organizacional.

Piscoya (2022) tuvo por objetivo determinar la relación entre la comunicación

asertiva y el clima organizacional en una institución pública en Piura. Empleando un estudio básico y correlacional. La muestra estuvo conformada por 19 profesores. En los resultados obtuvieron un valor de $r=0,851$ al relacionar las variables, siendo una correlación positiva alta, con un $p = 0,000 < 0,05$. Concluyendo que existió relación significativa entre la comunicación asertiva y el clima organizacional de los profesionales de Piura.

Falcon e Ibañez, (2022) tuvieron por objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y la comunicación asertiva en profesionales de Tarapoto. Con el método cuantitativo y transversal. La muestra conformada fue 30 trabajadores de la dicha institución educativa. Obteniendo que las variables en estudio se relacionaron de manera positiva, moderada y estadísticamente significativa ($\rho=0.500$; $p= 0.005$). En conclusión, una comunicación asertiva inadecuada pudo influir de manera desfavorable en el ambiente de trabajo o clima organizacional.

Vilca (2019) tuvo por objetivo determinar el grado de correlación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en estas instituciones públicas de Puno. Aplicando el método cuantitativo y correlacional. La muestra fue de 55 profesores. Obteniendo que la comunicación asertiva se presenta en niveles regulares, según el 52.12% de los profesionales encuestados. En conclusión, existe un moderado grado de correlación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en las instituciones públicas de Puno con un Pearson ($r = 0.56$).

A nivel local

Yavar (2021) evaluó la comunicación asertiva con el clima organizacional dentro de la Red de Salud Bonilla – La Punta. Para ello emplearon un estudio de tipo cuantitativo y correlacional. La muestra fue aplicado a 201 personas, Obteniendo que el 86% menciona que mantiene respeto con el personal de salud. En conclusión, la comunicación asertiva institucional y el Clima Organizacional se relacionan significativamente, según la prueba de Pearson con 0,364 que según el R y RHO da un grado de correlación positiva escasa.

Luisa y Salazar (2021) tuvieron por objetivo relacionar la comunicación asertiva con el clima organizacional en oficina de recursos humanos – Red Prestacional Sabogal. Con un enfoque no experimental y correlacional. La muestra fue de 31 trabajadores de la oficina de RR HH. Obteniendo que el 54.8% fue del sexo femenino, de los cuales el 74.2% estuvo en el rango de 36 años a más. Concluyendo que ambas variables se relacionaron con un Rho de Spearman de 0,663 representando una correlación positiva media y $p = 0,000$.

Tirado (2023), evaluó el clima laboral y la comunicación en una Clínica en Jesús

María. Con un enfoque no experimental y transversal. La muestra fue conformada por 86 colaboradores. Obteniendo que existió relación significativa y ($p = 0,000$) entre las variables en estudio. En conclusión, el estudio pretendió establecer un importante antecedente en la exploración científica de elementos cotidianos en organizaciones.

Requena (2021), analizó la comunicación y el clima en el trabajo en un hospital de Essalud en San Miguel. Emplearon un estudio de tipo básico y correlacional. La muestra está conformada por 291 colaboradores. Alcanzando un puntaje de 0.886 en la evaluación de asertividad. Concluyendo que existió relación ($r=0.542$; $p<0.05$) entre las variables estudiadas.

Palma (2021), tuvo por objetivo determinar la relación entre la comunicación asertiva y el clima laboral en profesionales en el distrito de Lurigancho. Para ello emplearon un estudio de tipo hipotético deductivo y no experimental. La muestra está conformada por 60 profesores. Tras hacer la evaluación de los instrumentos obtuvieron que (comunicación asertiva=0,815 y clima laboral=0,885). Concluyendo que existe relación significativa y positiva ($r=0,661$, $p=0,00$), entre la comunicación y el clima laboral.

Bases teóricas científicas y marcos conceptuales:

Clima organizacional

El clima organizacional se define como el ambiente psicológico y emocional que caracteriza a un entorno laboral. Este se construye a partir de las percepciones colectivas de los miembros de la organización, abarcando aspectos como la cultura, políticas, estructura y prácticas laborales (Vidak et al., 2021).

Importancia del clima organizacional

El clima organizacional es crucial para el funcionamiento efectivo de cualquier empresa. Este ambiente interno influye directamente en la productividad, la moral de los empleados y la retención del talento. Un clima organizacional positivo fomenta la colaboración, la creatividad y el compromiso de los trabajadores, lo que se traduce en un aumento en la eficiencia y el logro de los objetivos empresariales (Wziątek & Krawczyk, 2021).

Ventajas del clima organizacional

Un clima organizacional favorable ofrece numerosas ventajas para una empresa. Entre ellas se encuentran una mayor satisfacción laboral entre los empleados, lo que se traduce en una menor rotación de personal y una mayor retención del talento. Además, un ambiente de trabajo positivo promueve la cooperación entre los equipos, mejora el flujo de comunicación y facilita la implementación de cambios y adaptaciones necesarias en la organización (West

& Sacramento, 2023).

Desventajas del clima organizacional

Sin embargo, un clima organizacional negativo puede acarrear diversas desventajas para una empresa. La falta de comunicación efectiva, la ausencia de reconocimiento y la percepción de injusticia pueden generar un ambiente tenso y desmotivador entre los empleados. Esto puede resultar en una disminución en la productividad, un aumento en el ausentismo laboral y una menor calidad en el trabajo realizado. Además, un clima organizacional adverso puede afectar la reputación de la empresa y dificultar la atracción de nuevos talentos (Kim & Park, 2020).

Dimensiones del clima organizacional

Relaciones interpersonales: como dimensión fundamental del clima organizacional, desempeñan un papel crucial al influir en la dinámica de trabajo y la colaboración entre los miembros del equipo. La calidad de estas relaciones contribuye significativamente a la cohesión y al sentido de pertenencia en el entorno laboral (Hsiung et al., 2021).

Ambiente laboral: se refiere a las condiciones físicas y sociales en las que se desenvuelven los empleados. Incluye aspectos como el diseño del espacio de trabajo, las políticas de bienestar y la cultura organizacional, todos los cuales influyen directamente en el bienestar y la productividad del personal (Andersson et al., 2020).

Liderazgo: establece la pauta para la toma de decisiones, motiva al personal y contribuye a la creación de un clima que fomente la participación y el desarrollo. La efectividad del liderazgo tiene un impacto significativo en la satisfacción y el rendimiento general de los miembros de la organización (Kuenzi et al., 2019).

Teorías del clima organizacional

La definición de J. Richard Hackman y Greg R. Oldham, mencionan que el clima organizacional óptimo se logra cuando hay un equilibrio entre las demandas del trabajo y la autonomía del empleado. Un entorno que brinda retos significativos, junto con la capacidad de tomar decisiones y controlar la propia labor, fomenta un clima organizacional positivo (Ghosal & Majumder, 2023).

Lewis, propuso que el clima organizacional es influido por recompensas y castigos que refuerzan ciertos comportamientos. Identificó que recompensar conductas deseables y corregir las no deseadas contribuye a la formación de un clima positivo. Esta teoría destaca la importancia de los incentivos y la retroalimentación (Armenteros et al., 2019).

Lawler sugiere que la participación de los empleados en la toma de decisiones afecta el clima organizacional. Cuanto mayor es la participación en las decisiones que afectan a los

empleados, mayor es la satisfacción y el compromiso laboral. Esta teoría enfatiza la importancia de la participación para mejorar el ambiente laboral (Rayat & Gupta, 2021).

Comunicación asertiva

La comunicación asertiva se caracteriza por ser un estilo de interacción interpersonal que implica expresar ideas, necesidades y opiniones de manera clara, directa y respetuosa, evitando la agresividad y la pasividad (Maloney & Moore, 2020).

Importancia de la comunicación asertiva

La comunicación asertiva juega un papel fundamental en todas las interacciones humanas, ya sea en el ámbito personal o profesional. Se trata de una habilidad que permite expresar de manera clara y respetuosa nuestras ideas, opiniones y sentimientos, al mismo tiempo que se escucha y se comprende a los demás. La importancia de la comunicación asertiva radica en su capacidad para fortalecer las relaciones interpersonales, resolver conflictos de manera constructiva y generar un ambiente de confianza y colaboración (Darawad et al., 2020).

Ventajas de la comunicación asertiva

Las ventajas de la comunicación asertiva son diversas y significativas. En primer lugar, permite establecer límites claros y saludables en las relaciones interpersonales, lo que contribuye a prevenir malentendidos y conflictos. Además, promueve una mayor autoestima y autoconfianza al expresar nuestras necesidades y deseos de manera directa y respetuosa. Asimismo, facilita la resolución de problemas de manera eficiente, al fomentar la apertura y la búsqueda de soluciones mutuamente beneficiosas (Ogunyemi & Olagbaju, 2020).

Desventajas de la comunicación asertiva

Aunque la comunicación asertiva ofrece numerosos beneficios, también puede presentar algunas desventajas en ciertos contextos. Por ejemplo, en situaciones donde existe una cultura organizacional predominantemente jerárquica o autoritaria, la expresión de opiniones y sugerencias de manera directa puede ser malinterpretada o mal recibida. Además, algunas personas pueden percibir la comunicación asertiva como confrontacional o agresiva, lo que podría generar conflictos o tensiones adicionales en las relaciones interpersonales. La efectividad de la comunicación asertiva puede variar según el contexto y las características individuales de los interlocutores (Winer et al., 2024).

Dimensiones de la Comunicación asertiva

Claridad en la comunicación: se centra en la habilidad de transmitir mensajes de manera precisa y comprensible. Evita ambigüedades y malentendidos, contribuyendo a una comunicación efectiva y sin confusiones (Pipas et al., 2010).

Empatía en la comunicación: implica la capacidad de comprender y reconocer los sentimientos y perspectivas del interlocutor. Establecer una conexión genuina a través de la empatía enriquece la calidad de la interacción (María et al., 2023).

Resolución de conflictos: se enfoca en abordar desacuerdos de manera constructiva. Busca promover la cooperación y encontrar soluciones que beneficien a todas las partes involucradas, contribuyendo así a relaciones saludables y armoniosas (Kronrod et al., 2022).

Teorías de la Comunicación asertiva

Mehrabian, resalta la importancia de la comunicación no verbal, asignando un 55% al lenguaje corporal, 38% al tono de voz y solo un 7% a las palabras. Su teoría destaca la necesidad de congruencia entre estos elementos para lograr una comunicación asertiva (Mehrabian, 1970).

Leary, categoriza los estilos de comunicación en sumisión, agresión y asertividad. Su teoría subraya que la comunicación asertiva, situada entre la sumisión y la agresión, implica expresar derechos y opiniones de manera respetuosa y directa, promoviendo una interacción equilibrada (Roemer, 1987).

Satir, enfoca su teoría en la autorrevelación, abogando por la comunicación abierta y transparente. Destaca la importancia de expresar y comprender emociones para construir relaciones saludables y promover un ambiente comunicativo asertivo (Prochaska & Norcross, 2018).

La hipótesis prevista a nivel general es: H1: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024.

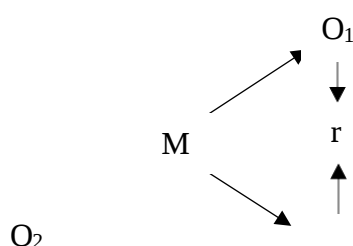
II. METODOLOGÍA

2.1 Enfoque, tipo

Enfoque cuantitativo debido a la utilización de técnicas cuantitativas y estadísticas para recopilar información y contrastar hipótesis, y tipo básica ya que se adquirió saberes y certezas que facilitaron la descripción y explicación de fenómenos naturales sin implicaciones prácticas (Cegarra, 2004)

2.2 Diseño de investigación:

Fue de diseño no experimental y transversal, en el cual la variable independiente no fue manipulada con el propósito de examinar su impacto en otras variables (Arroyo, 2020). Dado su objetivo, se clasificó como un estudio correlacional, con la intención de valorar únicamente la magnitud de la relación entre las variables (Baena, 2017) Se gráfica de la siguiente manera:



Donde:

M = muestra representativa (100) O_1 = clima organizacional

O_2 = comunicación asertiva r = relación

2.3 Población, muestra y muestreo: Población

La población es el conjunto de individuos que comparten características comunes en un área determinada, fue constituida por 100 profesionales de la salud de una clínica privada del distrito de la Molina durante enero a agosto del 2024. (Hernandez & Mendoza, 2018)

Muestra

Una muestra es una porción representativa de una población más grande que se selecciona con el fin de estudiar y sacar conclusiones sobre dicha población. La

muestra se obtuvo de manera censal, abarcando a la totalidad de la población compuesta por 100 profesionales de la salud. (Carmelo, 2016)

Muestreo

Dado que se buscó recopilar información de cada individuo dentro de la población, no se realizó un proceso de selección aleatoria o estratificada, ya que todos los elementos serán incluidos en la muestra. (Amiel, 2014)

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos Técnica

La encuesta, que representa esos procedimientos beneficiosos para el investigador en la obtención de datos (Guerrero & Guerrero, 2014)

Instrumento

Cuestionario alude a instrumentos que facilitan una aproximación a un fenómeno particular con el fin de obtener de manera objetiva la información necesaria para la investigación (Gallardo, 2017).

Instrumento de la variable Clima organizacional

Se utilizó el cuestionario de Clima organizacional, con respuestas en la escala de Likert (Nunca = 1; Casi nunca = 2; A veces = 3; Casi siempre = 4; Siempre = 5) modificado para ser aplicado en profesionales de la salud en una clínica privada, sus dimensiones son: Relaciones interpersonales (5 ítems); Ambiente laboral (5 ítems); Liderazgo (5 ítems). Su validez fue conseguida mediante de la evaluación de tres expertos competentes y la fiabilidad será evaluada mediante un análisis de consistencia interna.

Instrumento de la variable Comunicación asertiva

Se utilizó el cuestionario de Comunicación asertiva, con respuestas en la escala de Likert (Nunca = 1; Casi nunca = 2; A veces = 3; Casi siempre = 4; Siempre = 5) modificado para ser aplicado en profesionales de la salud en una clínica privada, sus dimensiones son: Claridad en la comunicación (5 ítems); Empatía en la comunicación (5 ítems); Resolución de conflictos (5 ítems); su validez fue conseguido mediante de la evaluación de tres expertos y la fiabilidad fue evaluada mediante un análisis de consistencia interna.

Confiabilidad de instrumento

El análisis de confiabilidad implica evaluar la consistencia y precisión de datos o medidas para asegurar su fiabilidad en la obtención de resultados consistentes, los resultados de la prueba piloto por alfa de Cronbach se encuentran en el anexo 8.

Validez del instrumento

Con respecto al juicio de experto la validación de instrumento fue contrastado por el Dr. Vilchez Cáceda, Héctor Alexander, de profesión Químico Farmacéutico y Bioquímico; la Dra., Heddy Teresa Morales Quispe, doctorado Ciencias Farmacéuticas; el Mg. Pedro David Ipanaque Luyo, magister en administración de negocios – MBA, el cual proporcionan la validación correspondiente del instrumento, el cual se encuentran en el anexo 9.

2.5. Técnica de procesamiento y análisis de la información

Se estableció comunicación con las autoridades correspondientes del establecimiento con el propósito de obtener las autorizaciones requeridas para llevar a cabo la recopilación de datos. Posteriormente, se realizó el protocolo de consentimiento informado, detallando las fechas y actividades planificadas, seguido por la aplicación del instrumento en la muestra objeto de estudio.

Los hallazgos se registraron en hojas de registro organizadas por dimensiones y se sometieron a un análisis estadístico utilizando el programa SPSS 27. Como parte integral de la metodología de este estudio, se realizó una prueba de normalidad en relación con el instrumento de clima organizacional y comunicación asertiva. El análisis correspondió de estadísticos descriptivos de porcentaje y frecuencia e incluyó métodos inferenciales, de correlación de Rho de Spearman, para poner a prueba las hipótesis formuladas.

2.6. Aspectos éticos en investigación

Se solicitó el consentimiento informado de los profesionales de la salud y se respetó la decisión de cualquier participante que elija no participar en el estudio. Se aplicaron estrategias para garantizar la confidencialidad de la identidad y los datos de los participantes. Además, se aplicaron los principios de bioética, que incluyeron una atención constante al respeto y la ausencia de discriminación hacia todos los colaboradores del estudio. Se preservó el derecho de autoría de la información utilizada en la elaboración de la tesis, siguiendo normas apropiadas de redacción (Brítez, 2016).

III. RESULTADOS

Tabla 1.
Datos demográficos

	N	%
Edad		
20-30 años	40	40,0
31-40 años	36	36,0
41-50 años	22	22,0
51-60 años	2	2,0
Sexo		
Femenino	74	74,0
Masculino	26	26,0
Profesión		
Personal administrativo	21	21,0
Personal médico	19	19,0
Personal de enfermería	27	27,0
Personal técnico en farmacia	21	21,0
Personal químico farmacéutico	3	3,0
Personal tecnólogo medico	3	3,0
Personal de psicología	2	2,0
Personal de nutrición	4	4,0
Total	100	100,0

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS V. 27.

En la tabla 1 se obtuvo que la edad mayoritaria fue de 20 a 30 años con 40,0% en los cuales el 74,0% correspondió al sexo femenino, además el 27,0% fue de la profesión de enfermería, seguido de nutrición con 25,0% y personal administrativo con 21,0%

VARIABLE 1: Clima organizacional

Tabla 2.

Dimensión: relaciones interpersonales

1. El equipo de trabajo en esta clínica se comunica eficazmente.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	8	8,0
	Casi siempre	74	74,0
	Siempre	18	18,0
2. Las relaciones entre colegas son respetuosas y colaborativas.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	20	20,0
	Casi siempre	60	60,0
	Siempre	20	20,0
3. Se fomenta el trabajo en equipo para resolver problemas y mejorar los procesos.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	1,0
	A veces	29	29,0
	Casi siempre	54	54,0
	Siempre	16	16,0
4. La información importante se comparte de manera clara y oportuna en la clínica.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	1,0
	A veces	18	18,0
	Casi siempre	59	59,0
	Siempre	22	22,0
5. Se brinda retroalimentación constructiva para mejorar el desempeño laboral.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	2	2,0
	A veces	18	18,0
	Casi siempre	61	61,0
	Siempre	19	19,0
	Total	100	100,0

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS V. 27.

En la tabla 2, el 74,0% menciona que casi siempre el equipo de trabajo se comunica eficazmente, además el 60,0% expresa que casi siempre las relaciones entre colegas son respetuosas y colaborativas; el 54,0% manifiesta que casi siempre fomenta el trabajo en equipo, el 59,0% indica que casi siempre la información importante se comparte, así mismo el 61,0% comunica que casi siempre brinda retroalimentación constructiva para mejorar el desempeño laboral.

Tabla 3.*Dimensión: ambiente laboral*

6. El ambiente de trabajo en esta clínica es cómodo y seguro.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	1,0
	A veces	29	29,0
	Casi siempre	50	50,0
	Siempre	20	20,0
7. Se cuenta con los recursos necesarios para realizar eficazmente las tareas asignadas.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	1,0
	Casi nunca	1	1,0
	A veces	18	18,0
	Casi siempre	63	63,0
	Siempre	17	17,0
8. Se promueve un equilibrio entre la vida laboral y personal entre el personal de salud.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	1,0
	A veces	19	19,0
	Casi siempre	63	63,0
	Siempre	17	17,0
9. La dirección de la clínica demuestra interés en el bienestar del personal de salud.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	1,0
	A veces	14	14,0
	Casi siempre	65	65,0
	Siempre	20	20,0
10. Se realizan acciones para reconocer y valorar el trabajo del personal de salud.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	2	2,0
	A veces	18	18,0
	Casi siempre	65	65,0
	Siempre	15	15,0
Total		100	100,0

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS V. 27.

En la tabla 3, el 50,0% menciona que casi siempre el ambiente de trabajo es cómodo y seguro, el 63,0% indica que casi siempre cuenta con los recursos necesarios para realizar eficazmente las tareas asignadas, así mismo el 63,0% expresa que promueve un equilibrio entre la vida laboral y personal, el 65,0% menciona que casi siempre la clínica muestra interés en el bienestar del personal, de igual manera el 65,0% manifiesta que casi siempre se realizan acciones para reconocer y valorar el trabajo del personal.

Tabla 4.*Dimensión: liderazgo*

11. Los líderes de esta clínica son transparentes en sus decisiones y acciones.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	1,0
	A veces	16	16,0
	Casi siempre	68	68,0
	Siempre	15	15,0
12. Se promueve un ambiente de confianza y respeto hacia el liderazgo de la clínica.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	15	15,0
	Casi siempre	69	69,0
	Siempre	16	16,0
13. El liderazgo de la clínica motiva al personal de salud para alcanzar los objetivos organizacionales.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	20	20,0
	Casi siempre	60	60,0
	Siempre	20	20,0
14. Se brinda capacitación y desarrollo profesional para el crecimiento del personal de salud.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	1,0
	A veces	12	12,0
	Casi siempre	67	67,0
	Siempre	20	20,0
15. Los líderes de la clínica están abiertos a recibir sugerencias y críticas constructivas.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	1,0
	A veces	13	13,0
	Casi siempre	66	66,0
	Siempre	20	20,0
	Total	100	100,0

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS V. 27.

En la tabla 4, el 68,0% menciona que casi siempre los líderes son transparentes en sus decisiones y acciones, además el 69,0% indica que casi siempre se promueve un ambiente de confianza y respeto, el 60,0% manifiesta que casi siempre el liderazgo de la clínica motiva al personal de salud, el 67,0% evidencia que casi siempre se brinda capacitación y desarrollo profesional, de igual manera el 66,0% expresa que casi siempre los líderes de la clínica están abiertos a recibir sugerencias y críticas constructivas.

Tabla 5.

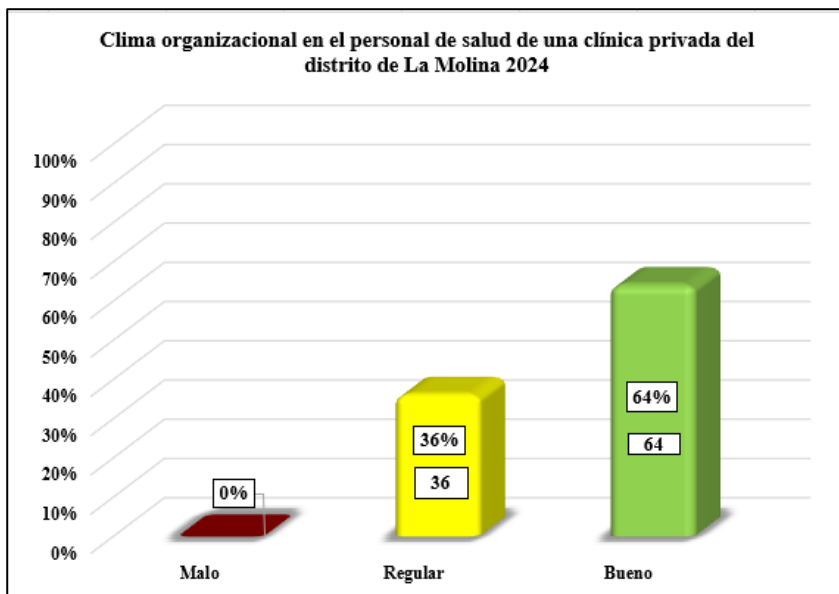
Resultados del nivel de clima organizacional en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024

Clima organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	64	64%
Regular	36	36%
Malo	0	0%
Total	100	100%

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS V. 27.

Figura 1.

Resultados del nivel de clima organizacional en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024



Nota: Datos obtenidos con el software SPSS V. 27.

En la tabla 5 y figura 1, respecto con el clima organizacional en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina, se evidencia un predominante 64% de clima organizacional bueno, seguido de un 36% regular.

VARIABLE 2: Comunicación asertiva**Tabla 6.***Dimensión: claridad en la comunicación*

1. Las instrucciones y directrices proporcionadas en la clínica son claras y comprensibles.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	23	23,0
	Casi siempre	61	61,0
	Siempre	16	16,0
2. La información transmitida entre los diferentes departamentos de la clínica es precisa y completa.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	1,0
	A veces	13	13,0
	Casi siempre	68	68,0
	Siempre	18	18,0
3. Se brinda suficiente información sobre los procedimientos médicos y protocolos de seguridad.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	1,0
	A veces	16	16,0
	Casi siempre	70	70,0
	Siempre	13	13,0
4. El lenguaje utilizado en las comunicaciones dentro de la clínica es claro y fácil de entender.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	1,0
	A veces	13	13,0
	Casi siempre	66	66,0
	Siempre	20	20,0
5. La comunicación escrita en la clínica es efectiva y clara para transmitir información.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	1,0
	A veces	15	15,0
	Casi siempre	71	71,0
	Siempre	13	13,0
	Total	100	100,0

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS V. 27.

En la tabla 6, el 61,0% indica que casi siempre las instrucciones son claras y comprensibles, el 68,0% manifiesta que casi siempre la información entre los departamentos es precisa, el 70,0% indica que casi siempre se brinda suficiente información sobre los procedimientos médicos, el 66,0% evidencia que casi siempre el lenguaje utilizado es comprensible, el 71,0% indica que casi siempre la comunicación escrita es efectiva y clara.

Tabla 7.*Dimensión: empatía en la comunicación*

6. El personal de salud muestra comprensión y empatía hacia las preocupaciones de los pacientes.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	18	18,0
	Casi siempre	63	63,0
	Siempre	19	19,0
7. Se practica la escucha activa entre colegas dentro de la clínica.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	1,0
	A veces	17	17,0
	Casi siempre	67	67,0
	Siempre	15	15,0
8. Existe apoyo emocional entre el personal de salud durante situaciones difíciles.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	1,0
	A veces	13	13,0
	Casi siempre	74	74,0
	Siempre	12	12,0
9. Se muestra consideración hacia las emociones y preocupaciones de los colegas durante las interacciones diarias en la clínica.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	17	17,0
	Casi siempre	68	68,0
	Siempre	15	15,0
10. El personal de salud maneja situaciones de alta tensión con empatía y calma.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	24	24,0
	Casi siempre	57	57,0
	Siempre	19	19,0
	Total	100	100,0

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS V. 27.

En la tabla 7, el 63,0% menciona que casi siempre el personal de salud muestra comprensión y empatía, el 67,0% manifiesta que casi siempre se practica la escucha activa entre colegas, el 74,0% expresa que casi siempre existe apoyo emocional entre el personal durante situaciones difíciles, el 68,0% evidencia que casi siempre se muestra consideración hacia las emociones y preocupaciones de los colegas, además el 57,0% indica que casi siempre el personal de salud maneja situaciones de alta tensión con empatía y calma.

Tabla 8.*Dimensión: resolución de conflictos*

11. Los desacuerdos o conflictos entre el personal de salud se abordan de manera constructiva.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	12	12,0
	Casi siempre	73	73,0
	Siempre	15	15,0
12. Se buscan soluciones mutuamente beneficiosas durante los conflictos interpersonales.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	15	15,0
	Casi siempre	70	70,0
	Siempre	15	15,0
13. Los procesos de resolución de conflictos dentro de la clínica son transparentes.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	18	18,0
	Casi siempre	68	68,0
	Siempre	14	14,0
14. Los conflictos interpersonales se abordan de manera efectiva en la clínica.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	1,0
	A veces	15	15,0
	Casi siempre	72	72,0
	Siempre	12	12,0
15. Se siente cómodo(a) expresando sus preocupaciones o diferencias de opinión de manera abierta y respetuosa.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	2	2,0
	A veces	6	6,0
	Casi siempre	77	77,0
	Siempre	15	15,0
	Total	100	100,0

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS V. 27.

En la tabla 8, el 73,0% expresa que casi siempre los desacuerdos se abordan de manera constructiva, el 70,0% menciona que casi siempre se buscan soluciones beneficiosas durante los conflictos interpersonales, el 68,0% indica que casi siempre se maneja procesos de resolución de conflictos de manera transparente, el 72,0% evidencia que casi siempre los conflictos interpersonales se abordan de manera efectiva, además el 77,0% menciona que casi siempre siente comodidad al expresar sus diferencias de opinión de manera abierta y respetuosa.

Tabla 9.

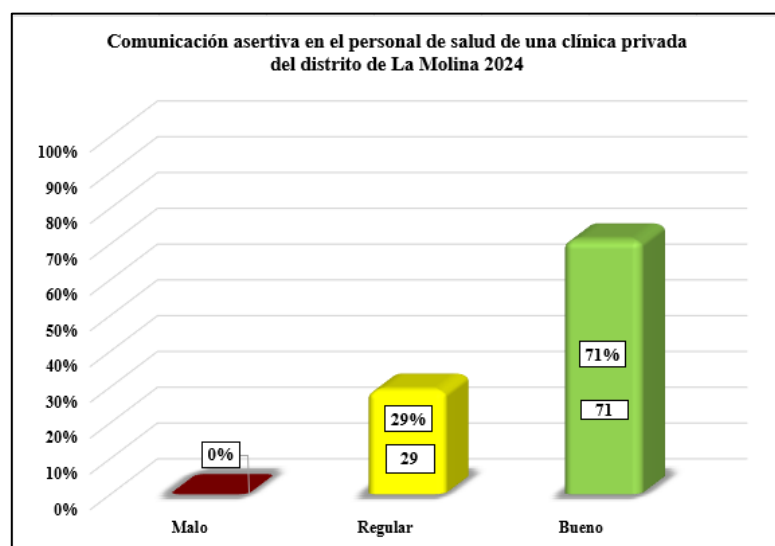
Resultados del nivel de comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024

Comunicación asertiva	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	71	71%
Regular	29	29%
Malo	0	0%
Total	100	100%

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS V. 27.

Figura 2.

Nivel de comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024



Nota: Datos obtenidos con el software SPSS V. 27.

En la tabla 9 y figura 2, respecto con la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina, se evidencia un predominante 71% de comunicación asertiva buena, seguido de un 29% regular.

Prueba de Normalidad:

Este estudio contempló una muestra de 100 usuarios, considerándose la prueba estadística apropiada como Kolmogorov-Smirnov al tratarse de muestras superiores a 50.

Tabla 10.
Pruebas de normalidad

Kolmogorov-Smirnov^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0,138	100	0,000
Comunicación asertiva	0,156	100	0,000

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS V. 27.

Interpretación: la normalidad se presenta como 0,000 ($p < 0,05$), lo que evidencia que las distribuciones de los datos no exhiben normalidad en ambas variables.

Las conclusiones siguientes sugieren la aplicación de estadísticas no paramétricas para variables cuantitativas no normales, siendo el empleado para este estudio Rho de Spearman.

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman (r):

Para determinar la correlación entre el clima organizacional y la comunicación asertiva, se empleó el coeficiente de correlación de rangos de Spearman, conforme a la metodología propuesta por Martínez y Campos (2015).

Tabla 11.

Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos, (2015)

Contrastación de hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024.

H₀: No, existe relación significativa entre el clima organizacional y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024.

Tabla 12.

Prueba de correlación de Spearman entre el clima organizacional y la comunicación asertiva

		Clima organizacional	comunicación asertiva
Clima organizacional	Coeficiente de ____ correlación	1,000	0,846**
	____ Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	100	100
Rho de Spearman	Coeficiente de ____ correlación	0,846**	1,000
	____ Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	100	100
Comunicación asertiva	Coeficiente de ____ correlación	0,846**	1,000
	____ Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	100	100

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS V. 27.

La tabla 12 muestra un valor de significancia menor al 0.05 entre el clima organizacional y la comunicación asertiva. Indicando que existe relación entre las variables, además muestra un coeficiente de correlación positiva alta, siendo significativa ($r = 0,846$; $p = 0,000 < 0,05$). Por tal motivo, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

a) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 01

H₁: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024

H₀: No, existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024

Tabla 13.

Prueba de correlación de Spearman entre las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva

		Relaciones interpersonales	comunicación asertiva
Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	0,736**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
Rho de Spearman	N	100	100
	Coeficiente de correlación	0,736**	1,000
Comunicación asertiva	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	100	100

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS V. 27.

La tabla 13 indica que la significancia entre las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva es inferior al 0.05, además se muestra positiva alta, siendo significativa ($r = 0,736$; $p = 0,000 < 0,05$). Por tal motivo, es aceptada la hipótesis alterna y rechazada la hipótesis nula.

b) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 02

Ho: Existe relación significativa entre el ambiente laboral y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024.

Ho: No existe relación significativa entre el ambiente laboral y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024.

Tabla 14.

Prueba de correlación de Spearman entre el ambiente laboral y la comunicación asertiva

		ambiente laboral	comunicación asertiva
Ambiente laboral	Coeficiente de <u>correlación</u>	1,000	0,813**
	<u>Sig. (bilateral)</u>	.	0,000
	N	100	100
Comunicación asertiva	Coeficiente de <u>correlación</u>	0,813**	1,000
	<u>Sig. (bilateral)</u>	0,000	.
	N	100	100

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS V. 27.

La tabla 14 indica que la significancia entre el ambiente laboral y la comunicación asertiva es inferior al 0.05, además se muestra positiva alta, siendo significativa ($r= 0,813$; $p=0.000<0.05$). Por tal motivo, es aceptada la hipótesis alterna y rechazada la hipótesis nula.

c) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 03

H₁: Existe relación significativa entre el liderazgo y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024.

H₀: No existe relación significativa entre el liderazgo y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024.

Tabla 15.

Prueba de correlación de Spearman entre el liderazgo y la comunicación asertiva

		Liderazgo	comunicación asertiva
Liderazgo	Coeficiente de <u>correlación</u>	1,000	0,805**
	<u>Sig. (bilateral)</u>	.	0,000
	N	100	100
Comunicación asertiva	Coeficiente de <u>correlación</u>	0,805**	1,000
	<u>Sig. (bilateral)</u>	0,000	.
	N	100	100

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS V. 27.

La tabla 15 indica que la significancia entre el liderazgo y la comunicación asertiva es inferior al 0.05, además se muestra positiva alta, siendo significativa ($r= 0,805$; $p=0.000<0.05$). Por tal motivo, es aceptada la hipótesis alterna y rechazada la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general, se evidenció que existe relación entre el clima organizacional y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina, el coeficiente de correlación fue positiva alta ($r= 0,846$; $p=0.000<0.05$). Guardando similitud con Villagrán (2022), quien tras evaluar a los encuestados, encontró que existió relación entre las variables en estudio con $p<0.05$. Un sólido clima organizacional se fundamenta en gran medida en la calidad de la comunicación asertiva dentro de la empresa. La comunicación asertiva implica la capacidad de expresar ideas, necesidades y opiniones de manera clara y respetuosa, promoviendo un intercambio abierto y constructivo entre los miembros del equipo. Cuando los empleados se sienten facultados para comunicarse de manera efectiva, se genera un ambiente donde la comprensión mutua y la resolución de conflictos se convierten en elementos clave Palma (2021). La comunicación asertiva fomenta la apertura y la honestidad, permitiendo a los colaboradores expresar sus inquietudes sin temor a represalias. Este clima de confianza y transparencia contribuye directamente a un entorno laboral positivo, donde los individuos se sienten valorados y escuchados, fortaleciendo los lazos interpersonales y propiciando un sentido de pertenencia. Del mismo modo guarda similitud con Ruíz (2022), quien obtuvo que el 27.91% expresó estar totalmente de acuerdo con la comunicación asertiva como habilidad laboral. Además existió relación entre la asertividad comunicativa y el clima laboral con un $p<0.05$. La relación estrecha entre un clima organizacional saludable y la comunicación asertiva también radica en su capacidad para impulsar la eficiencia y la productividad. La claridad en la comunicación reduce la posibilidad de malentendidos y errores, lo que resulta en un flujo de trabajo más fluido y una toma de decisiones más acertada Araujo (2020). Además, la retroalimentación asertiva facilita el desarrollo profesional y personal de los empleados, ya que reciben información constructiva que les permite mejorar continuamente. En este contexto, la comunicación asertiva no solo se presenta como un componente esencial para mantener un clima organizacional positivo, sino también como un catalizador para el éxito general de la empresa al fomentar un ambiente colaborativo y eficaz Falcon e Ibañez, (2022).

De acuerdo con el objetivo específico 1, se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva, respecto con la prueba de correlación; fue positiva alta ($r= 0,736$; $p=0.000<0.05$). Guardando similitud en los resultados con Flores (2022), quien obtuvo que la evaluación de la comunicación asertiva fue favorable en un 87%. Además ambas variables mostraron relación

siendo $p < 0.05$. Las sólidas relaciones interpersonales en el trabajo se deben en gran medida a la práctica de la comunicación asertiva. Esta forma de comunicación no solo implica expresar ideas de manera clara, sino que también fomenta el diálogo respetuoso y abierto, estableciendo las bases para conexiones positivas entre colegas. Del mismo modo se corrobora con Palacios (2019), quien al relacionar las variables en estudio, obtuvo un coeficiente de ($r=0.870$) y un valor de $p < 0.05$, por lo que se entendió que si existe relación significativa entre el clima organizacional mejorado, le corresponde un rendimiento laboral superior en el personal de Salud Pública de la Provincia de Manabí. La comunicación asertiva fortalece las relaciones al minimizar malentendidos y conflictos. Al expresar ideas de manera clara y respetuosa, se reduce la probabilidad de interpretaciones erróneas, creando un ambiente donde la confianza mutua prevalece. Esta cultura de comunicación abierta promueve relaciones laborales basadas en el respeto, la colaboración y la comprensión mutua Martínez (2023).

De acuerdo con el objetivo específico 2, se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre el ambiente laboral y la comunicación asertiva, respecto con la prueba de correlación; fue positiva alta ($r= 0,813$; $p=0.000<0.05$). Del mismo modo, se corrobora con Canto y Aguirre (2018), quienes hallaron que la comunicación asertiva fue favorable en un 79.5%, además, la comunicación asertiva y el clima organizacional se relacionaron con un 0,871 y un valor de $p < 0.05$. Esto es debido en gran medida en la promoción y práctica de la comunicación asertiva dentro de la organización. La comunicación asertiva crea un entorno donde los empleados se sienten libres para expresar sus ideas, opiniones y preocupaciones de manera clara y respetuosa. Cuando los miembros de un equipo adoptan la asertividad en su comunicación, se establece una dinámica que fomenta la colaboración, el entendimiento mutuo y la construcción de relaciones laborales sólidas. Así mismo guarda similitud con Piscoya (2022), quien encontró un $r = 0,851$ al vincular las variables, indicando correlación positiva alta, y $p = 0,000 < 0,05$, por lo que se entendió que existió relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional de los profesionales de Piura. Esto se debería a que la comunicación asertiva contribuye a reducir tensiones y conflictos laborales al facilitar un intercambio transparente de información. Este enfoque previene malentendidos, promoviendo un ambiente de confianza, honestidad y respeto. En conjunto, la comunicación asertiva se erige como un pilar esencial para crear y mantener un ambiente laboral positivo y productivo Yavar (2021).

De acuerdo con el objetivo específico 3, se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre el liderazgo y la comunicación asertiva, respecto con la

prueba de correlación de Spearman; fue positiva alta ($r = 0,805$; $p = 0.000 < 0.05$). Guardando similitud con Vilca (2019), quien obtuvo que existió relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional en instituciones públicas de Puno con un ($r = 0.56$) y significancia de $p < 0.05$. La presencia de un buen liderazgo está intrínsecamente vinculada a la promoción y aplicación de la comunicación asertiva en el contexto organizacional. Los líderes efectivos reconocen que la comunicación clara y respetuosa es esencial para inspirar y guiar a su equipo hacia el logro de objetivos comunes Requena (2021). La capacidad de comunicarse asertivamente permite a los líderes expresar de manera efectiva sus expectativas, motivar a los empleados y proporcionar retroalimentación constructiva. Además, un líder que practica la comunicación asertiva fomenta un ambiente donde los miembros del equipo se sienten cómodos compartiendo sus ideas y preocupaciones, contribuyendo a un flujo de información saludable y a la creación de un clima laboral positivo. Del mismo modo coincide con Luisa y Salazar (2021), quienes obtuvieron que las variables en estudio presentaron relación, con un ($r = 0,663$) indicando correlación positiva moderada, y un valor de $p = 0,000$. Esto es debido a que la comunicación asertiva en el liderazgo también desempeña un papel crucial en la gestión de conflictos y la construcción de relaciones sólidas. Los líderes que priorizan la asertividad pueden abordar desafíos de manera directa y colaborativa, resolviendo problemas de manera eficiente y promoviendo un ambiente donde la confianza y el respeto mutuo son fundamentales. Asimismo, la habilidad de escuchar activamente y comunicarse abiertamente contribuye a fortalecer la conexión entre el líder y su equipo, generando un entorno donde la motivación y la cohesión grupal se potencian Tirado (2023).

V. CONCLUSIONES

1. La relación entre el clima organizacional y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024, fue altamente significativa, positiva alta ($r= 0,846$; $p=0.000<0.05$), esto sugiere que, a mayor nivel de prácticas de comunicación asertiva en el equipo de salud, se experimentará un mayor y mejor clima organizacional en la institución.
2. Se determinó que existe relación entre las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva, siendo altamente significativa, positiva alta ($r= 0,736$; $p=0.000<0.05$) esto sugiere que a medida que se fortalece la práctica de la comunicación asertiva, también se experimenta una mejora sustancial en las relaciones interpersonales dentro del entorno evaluado.
3. Se determinó que existe relación entre el ambiente laboral y la comunicación asertiva, siendo altamente significativa, positiva alta ($r= 0,813$; $p=0.000<0.05$) esto sugiere que a medida que se fortalece la práctica de la comunicación asertiva, se experimenta un mayor impacto positivo considerable en el ambiente laboral.
4. Se determinó que existe relación entre el liderazgo y la comunicación asertiva, siendo altamente significativa, positiva alta ($r= 0,805$; $p=0.000<0.05$) esto sugiere que a medida que se fortalece la práctica de la comunicación asertiva, se experimenta un impacto positivo considerable en la eficacia del liderazgo en general.

VI. RECOMENDACIONES

1. **En el área de farmacia**, se recomienda implementar programas de capacitación y desarrollo enfocados en mejorar la comunicación asertiva dentro del equipo de farmacia, con énfasis en la resolución de conflictos y la retroalimentación efectiva, para fortalecer el clima organizacional y promover una cultura de trabajo colaborativa y orientada al paciente.
2. **En el área de enfermería**, se sugiere establecer canales de comunicación abiertos y estructurados en el equipo de enfermería, mediante la creación de espacios para la expresión de opiniones y preocupaciones, así como la promoción de habilidades de comunicación asertiva, con el fin de mejorar el clima organizacional y fortalecer la colaboración interprofesional.
3. **En el área de medicina**, se propone realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional en los diferentes servicios y departamentos médicos, junto con la implementación de estrategias específicas para fomentar la comunicación asertiva entre los profesionales de la salud, con el objetivo de optimizar la coordinación del equipo, reducir el estrés laboral y mejorar la calidad de la atención médica.
4. **En el área de nutrición**, se recomienda promover la participación del equipo de nutrición en la toma de decisiones y la resolución de problemas relacionados con su ámbito de trabajo, a través de la implementación de prácticas de comunicación asertiva y el desarrollo de habilidades para el manejo efectivo de conflictos, con miras a mejorar el clima organizacional y potenciar el impacto de las intervenciones en salud nutricional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amiel, J. (2014). *Metodología y diseño de la investigación científica* (M. Ruiz (ed.); 1st ed.).

Fondo editorial de la Universidad Científica del Sur.

Andersson, M., Moen, O., & Brett, P. (2020). The organizational climate for psychological safety: Associations with SMEs innovation capabilities and innovation performance. *Journal of Engineering and Technology Management*, 55(1), 1–20. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0923474820300023>

Araujo, R. (2020). *Relación entre clima organizacional y la comunicación interna en la Unidad Educativa “Dr. Leonidas Ortega Moreira” de la Floresta Ecuador 2019*. [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo.

Armenteros, A., Torres, J., & Mora, Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *MediSur*, 17(4), 562–569. <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267>

Arroyo, M. (2020). *Metodología de la Investigación en las Ciencias Empresariales* (1 ed.).

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. <http://200.48.82.27/handle/20.500.12918/5402>

Azeem, M., Ahmed, M., & Haider, M. (2021). Expanding competitive advantage through organizational culture, knowledge sharing and organizational innovation. *Technology in Society*, 66(1), 1–10. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0160791X2100110X>

Badu, E., Brien, A., Mitchell, R., Rubin, M., & James, C. (2020). Workplace stress and resilience in the Australian nursing workforce: A comprehensive integrative review. *Int J Ment Health Nurs*, 20(1), 5–34. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31917519/>

Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3 ed). Grupo Editorial Patria. <https://apunteca.usal.edu.ar/id/eprint/1954/>

Brítez, J. (2016). La Ética en investigaciones humanas y el Comité de Ética. *Rev. Virtual Soc.*

Parag. Med. Int., 3(1), 8–10.

Carmelo, V. (2016). *Metodología de la investigación biomédica: Fundamentos* (1st ed.).

Webmastering.

Ccanto, R., & Aguirre, V. (2018). *Comunicación asertiva y clima organizacional en el personal del centro de salud de san Cristóbal – Huancavelica año 2018*. [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo.

Cegarra, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica* (1st ed.). Diaz de Santos.

Darawad, M., Mansour, M., & Niarat, T. (2020). Organisational empowerment and assertive communication behaviours: a survey of Jordanian newly qualified nurses. *British Journal of Nursing*, 29(7), 1–10. <https://www.magonlinelibrary.com/doi/abs/10.12968/bjon.2020.29.7.419>

Falcon, L., & Ibañez, M. (2022). *Clima organizacional y comunicación asertiva en los colaboradores de una institución educativa de Tarapoto 2022* [[Tesis de Licenciatura] Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107206>

Flores, M. (2022). *La comunicación asertiva en el clima institucional docente de la unidad educativa “Santo tomas de aquino” en el año lectivo 2021-2022*. [Tesis de maestría] Universidad Estatal de milagro.

Gallardo, E. (2017). *Metodologia de la Investigacion* (1 ed). Universidad Continental.

García, M., Vesga, J., Gómez, C., & García, M. (2020). *Clima organizacional: Teoría y práctica* [[Tesis de pregrado] Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/1ff32dcf-658c-4d9b-87be-07648da678c1>

Gestión. (2018). *86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral*. 20 de Agosto. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/?ref=gesr>

Gestión. (2021). *Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales*. 22 de Julio. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/?ref=gesr>

Ghosal, P., & Majumder, S. (2023). *Navigating Through the Work-Life Balance and Attrition Crisis Of Private Hospitals In India: A Critical Review* (Vol. 15, Issue 11). <https://dizhiguojia.com/wp-content/uploads/2023/11/13-DDJ-OCTOBER-2023-1.pdf>

Gonzáles, J., Ramirez, R., Terán, N., & Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157–1170. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318>

Guerrero, G., & Guerrero, M. (2014). *Metodologia de la Investigacion* (4 ed). Grupo

Editorial Patria.

Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodologia de la Investigacion*. Mc Graw Hill.

Hsiung, K., Colditz, J., & McGuier, E. (2021). Measures of Organizational Culture and Climate in Primary Care: a Systematic Review. *Switzer, G*, 36(1), 487–499.

<https://link.springer.com/article/10.1007/s11606-020-06262-7>

Infobae. (2023). *54% de trabajadores quiere renunciar por mala relación con su jefe*. 17 de Enero. <https://www.infobae.com/peru/2023/01/17/54-de-trabajadores-quiere-renunciar-por-mala-relacion-con-su-jefe/>

Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado-Hideyo Noguchi. (2022). *Ambiente laboral negativo reduce productividad y ocasiona problemas en la salud física y mental*. 09 de Mayo. <https://www.gob.pe/institucion/inism/noticias/612877-ambiente-laboral-negativo-reduce-productividad-y-ocasiona-problemas-en-la-salud-fisica-y-mental>

Kim, E., & Park, S. (2020). Transformational leadership knowledge sharing organizational climate and learning: an empirical study. *Leadership & Organization Development Journal*, 41(6), 1–20. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LODJ-12-2018-0455/full/html>

Kronrod, A., Grinstein, A., & Shuval, K. (2022). Think positive! Emotional response to assertiveness in positive and negative language promoting preventive health behaviors. *Psychology & Health*, 37(11), 1–50. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08870446.2021.1942876>

Kuenzi, M., Mayer, D., & Greenbaum, R. (2019). Creating an ethical organizational environment: The relationship between ethical leadership ethical organizational climate and unethical behavior. *Personnel Psychology*, 73(1), 43–71. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/peps.12356>

Lan, Y., Huang, W., Kao, C., & Wang, H. (2020). The relationship between organizational climate, job stress, workplace burnout, and retention of pharmacists. *Journal of Occupational Health*, 62(1), 1–10. https://www.jstage.jst.go.jp/article/joh/62/1/62_e12079/_article/-char/ja/

Lebina, L., Kawonga, M., Alaba, O., & Khamisa, N. (2020). Organisational culture and the integrated chronic diseases management model implementation fidelity in South Africa: a cross-sectional study. *BMJ Open*, 10(7), 1–10. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7394176/>

Lewis, B. (1989). Quality in the Service Sector: A Review. *International Journal of Bank Marketing*, 7(5), 1–10.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02652328910134590/full/html>

Loh, M., Zadow, A., & Dollard, M. (2020). Psychosocial Safety Climate and Occupational Health. *Springer*, 1(1), 1–27.
https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/978-3-030-05031-3_17-1

Luisa, E., & Salazar, S. (2021). *Propuesta de Comunicación Asertiva para mejorar el Clima Organizacional en Oficina de Recursos Humanos – Red Prestacional Sabogal - 2021*. [Tesis de licenciatura] Universidad César Vallejo.

Maloney, M., & Moore, P. (2020). From aggressive to assertive. *Int J Womens Dermatol*, 20(1), 1–10. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6997833/>

Manning, L. (2020). Moving from a compliance-based to an integrity-based organizational climate in the food supply chain. *Comprehensive Reviews in Food Science and Food Safety*, 19(3), 995–1017. <https://ift.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1541-4337.12548>

Mansour, M., Jamama, A., Madani, M., Mattukoyya, R., & Anati, A. (2020). Reconciling Assertive Communication Skills With Undergraduate Nursing Education: Qualitative Perspectives From British and Saudi Newly-Graduated Nurses. *Health Professions Education*, 6(2), 176–186.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2452301120300195>

María, F., Fernández, J., Morais, M., & Santiago, C. (2023). Assertiveness-based Agent Communication for a Personalized Medicine on Medical Imaging Diagnosis.

Assertiveness-Based Agent Communication for a Personalized Medicine on Medical Imaging Diagnosis, 1(1), 1–10. <https://dl.acm.org/doi/full/10.1145/3544548.3580682>

Martinez, S. (2023). *Comunicación asertiva y clima organizacional en cinco instituciones educativas públicas de Huancabamba Piura 2022* [[Tesis de maestría] Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109313>

Mehrabian, A. (1970). A semantic space for nonverbal behavior. *Clinical Psychology*, 35(2), 248–257. <https://psycnet.apa.org/record/1971-04173-001>

Ogunyemi, K., & Olagbaju, O. (2020). Effects of Assertive and Aggressive Communication Styles on Students' SelfEsteem and Achievement in English Language. *Cross-Cultural Communication*, 16(1), 96–101.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/76646987/11502-libre.pdf?1639737327=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEffects_of_Assertive_and_Aggressive_Comm.pdf&Expires=1711424177&Signature=I-

uP8uDF7nwLZT5n5kKPVZRKU AohHn3KcqHQdTnvD-fueNCC3H147VfJ

Palacios, D. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí - Ecuador* [[Tesis de doctorado] Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10989>

Palma, A. (2021). *Comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267 - Lurigancho 2020* [[Tesis de Doctorado] Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55342?locale-attribute=es>

Pipas, M., Jaradat, M., Annales, A., & Alba, L. (2010). Assertive communication skills. *ProQuest*, 12(2), 1–10. <https://www.proquest.com/openview/367784737010e1278f20ef2bb1a5f633/1?pq-origsite=gscholar&cbl=276234>

Piscocya, R. (2022). *Comunicación asertiva y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública Huancabamba - Piura* [[Tesis de maestría] Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93932>

Powell, B., Mettert, K., & Lewis, C. (2021). Measures of organizational culture, organizational climate, and implementation climate in behavioral health: A systematic review. *Implementation Research and Practice*, 2(1), 1–10. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/26334895211018862>

Prasad, K., Mangipudi, M., Vaida, R., & Muralidhar, B. (2020). Organizational Climate, Opportunities, Challenges and Psychological Wellbeing of the Remote Working Employees during COVID-19 Pandemic: A General Linear Model Approach with Reference to Information Technology Industry in Hyderabad. *International Journal of Advanced Research in Engineering and Technology*, 11(4), 372–389. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3599799

Prochaska, J., & Norcross, J. (2018). *Systems of Psychotherapy: A Transtheoretical Analysis* (Ninth). https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hu9IDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA289&dq=Assertive+Communication+according+to+Virginia+Satir&ots=7MkWqwVZXq&sig=y1_RIHVAuA0gSiBd9BLRdBKTyPk#v=onepage&q&f=false

Rayat, R., & Gupta, A. (2021). Motivation Theories: A Review and its Implications in Improving Organisational Health. *International Journal of Management (IJM)*, 12(1), 435–442. <http://www.iaeme.com/IJM/index.asp435http://www.iaeme.com/ijm/issues.asp?JType=IJM&VType=12&IType=1JournalImpactFactor%0Awww.jifactor.comhttp://www.iaeme>

.com/IJM/issues.asp?JType=IJM&VType=12&IType=1

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

Richard, O. (2010). *Satisfacción: Una Perspectiva Comportamental del Consumidor* (2nd ed.). <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315700892/satisfaction-behavioral-perspective-consumer-richard-oliver>

Roemer, W. (1987). An Application of the Interpersonal Models Developed by Karen Horney and Timothy Leary to Type A-B Behavior Patterns. *American Journal of Psychoanalysis*, 47(2), 1–5. <https://www.proquest.com/openview/cc246024196f88735492095a02de5735/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1818460>

Ruíz, E. (2022). *Comunicación asertiva y su influencia en el clima laboral en una escuela de educación básica del cantón Nobol - Ecuador*. [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo.

Salgado, J., Salas, S., Martín, M., & Moreno, M. (2020). Sense of Coherence and Psychological Distress Among Healthcare Workers During the COVID-19 Pandemic in Spain. *Sustainability*, 12(17), 1–10. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/17/6855>

Sovold, L., Naslund, J., Kousoulis, A., Saxena, S., & Qoronfleh, M. (2021). Prioritizing the Mental Health and Well-Being of Healthcare Workers: An Urgent Global Public Health Priority. *PubMed*, 9(1), 1–10. <https://www.frontiersin.org/journals/public-health/articles/10.3389/fpubh.2021.679397/full>

Tirado, K. (2023). *Clima laboral y comunicación asertiva en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María* [[Tesis de Licenciatura] Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/33052>

Vidak, M., Barac, L., Tokalic, R., & Buljan, I. (2021). Interventions for Organizational Climate and Culture in Academia: A Scoping Review. *Sci Eng Ethics*, 27(24), 1–10. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11948-021-00298-6>

Vilca, I. (2019). *Comunicación asertiva y clima organizacional en las instituciones educativas secundarias del distrito de Patambuco - 2019* [[Tesis de maestría] Universidad Nacional del Altiplano Puno]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12261>

Villagrán, D. (2022). *Comunicación asertiva en el clima laboral de los trabajadores del gad parroquial pasa*. [Tesis de pregrado] Universidad Técnica de Ambato.

West, M., & Sacramento, C. (2023). Chapter 21 - Creativity and innovation: The role

of team and organizational climate. *Handbook of Organizational Creativity (Second Edition)*, 1(1), 317–337.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/B9780323918404000244> Winer, S., Ramos, L., & Mike, A. (2024). Resolving conflict in interpersonal relationships using passive aggressive and assertive verbal statements. *International Journal of Conflict Management*, 35(2), 1–10.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCMA-03-2023-0048/full/html>

Wziątek, A., & Krawczyk, O. (2021). Pro-efficiency model of the organizational climate. *Journal of Organizational Management Studies*, 1(1), 1–10.
<https://ruj.uj.edu.pl/xmlui/handle/item/266611>

Yavar, F. (2021). *Comunicación asertiva institucional y el clima organizacional en la dirección de salud Red Bonilla - La Punta del Callao*. [Tesis de Licenciatura] Universidad de San Martín de Porres.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de la información

Instrumento de medición del clima organizacional

CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DE UNA CLINICA PRIVADA DEL DISTRITO DE LA MOLINA 2024

Introducción: El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre el clima organizacional y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024

Instrucción: revise cada enunciado con atención y elija la opción que mejor refleje su opinión, utilizando la escala del 1 al 5. Marque con una "X" la alternativa seleccionada. Su sinceridad es fundamental y sus respuestas serán tratadas de forma confidencial, manteniéndose en estricta privacidad.

Datos demográficos:

Edad:

- 20-30 años ()
- 31-40 años ()
- 41-50 años ()
- 51-60 años ()
- 61-70 años ()

Sexo:

- Femenino ()
- Masculino ()

Profesión:

- Personal administrativo ()
- Personal médico ()
- Personal de enfermería ()
- Personal químico farmacéutico ()
- Personal tecnólogo medico ()
- Personal de psicología ()
- Personal de nutrición ()
- Personal de farmacia ()

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

N °	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: Clima organizacional						
DIMENSIÓN 1: Relaciones interpersonales						
1	El equipo de trabajo en esta clínica se comunica eficazmente.					
2	Las relaciones entre colegas son respetuosas y colaborativas.					
3	Se fomenta el trabajo en equipo para resolver problemas y mejorar los procesos.					
4	La información importante se comparte de manera clara y oportuna en la clínica.					
5	Se brinda retroalimentación constructiva para mejorar el desempeño laboral.					
DIMENSIÓN 2: Ambiente laboral						
6	El ambiente de trabajo en esta clínica es cómodo y seguro.					
7	Se cuenta con los recursos necesarios para realizar eficazmente las tareas asignadas.					
8	Se promueve un equilibrio entre la vida laboral y personal entre el personal de salud.					
9	La dirección de la clínica demuestra interés en el bienestar del personal de salud.					
10	Se realizan acciones para reconocer y valorar el trabajo del personal de salud.					
DIMENSIÓN 3: Liderazgo						
11	Los líderes de esta clínica son transparentes en sus decisiones y acciones.					
12	Se promueve un ambiente de confianza y respeto hacia el liderazgo de la clínica.					
13	El liderazgo de la clínica motiva al personal de salud para alcanzar los objetivos organizacionales.					
14	Se brinda capacitación y desarrollo profesional para el crecimiento del personal de salud.					
15	Los líderes de la clínica están abiertos a recibir sugerencias y críticas constructivas.					

Instrumento de medición de comunicación asertiva

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

N °	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 2: Comunicación asertiva						
DIMENSIÓN 1: Claridad en la comunicación						
1	Las instrucciones y directrices proporcionadas en la clínica son claras y comprensibles.					
2	La información transmitida entre los diferentes departamentos de la clínica es precisa y completa.					
3	Se brinda suficiente información sobre los procedimientos médicos y protocolos de seguridad.					
4	El lenguaje utilizado en las comunicaciones dentro de la clínica es claro y fácil de entender.					
5	La comunicación escrita (por ejemplo, correos electrónicos, notas) en la clínica es efectiva y clara para transmitir información.					
DIMENSIÓN 2: Empatía en la comunicación						
6	El personal de salud muestra comprensión y empatía hacia las preocupaciones de los pacientes.					
7	Se practica la escucha activa entre colegas dentro de la clínica.					
8	Existe apoyo emocional entre el personal de salud durante situaciones difíciles.					
9	Se muestra consideración hacia las emociones y preocupaciones de los colegas durante las interacciones diarias en la clínica.					
10	El personal de salud maneja situaciones de alta tensión con empatía y calma.					
DIMENSIÓN 3: Resolución de conflictos						
11	Los desacuerdos o conflictos entre el personal de salud se abordan de manera constructiva.					
12	Se buscan soluciones mutuamente beneficiosas durante los conflictos interpersonales.					
13	Los procesos de resolución de conflictos dentro de la clínica son transparentes.					
14	Los conflictos interpersonales se abordan de manera efectiva en la clínica.					
15	Se siente cómodo(a) expresando sus preocupaciones o diferencias de opinión de manera abierta y respetuosa.					

Anexo 2: Ficha técnica

Ficha técnica

Nombre original instrumento:	Cuestionario de clima organizacional
Autor y año:	Original: Saenz (2024)
Objetivo del instrumento	Evaluar el clima organizacional en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024
Usuarios:	Colaboradores
Forma de administración o modo de aplicación:	Individual/grupal
Validez:	La validez del instrumento será obtenida a través de juicio de tres profesionales expertos
Confiabilidad:	0,905

Ficha técnica

Nombre original instrumento:	Cuestionario de comunicación asertiva
Autor y año:	Original: Saenz (2024)
Objetivo del instrumento	Evaluar la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024
Usuarios:	Colaboradores
Forma de administración o modo de aplicación:	Individual/grupal
Validez:	La validez del instrumento será obtenida a través de juicio de tres profesionales expertos
Confiabilidad:	0,924

Anexo 3: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento	Escala de Medición
Clima organizacional	El clima organizacional, según (Lewis, 1989), se refiere al ambiente psicológico y emocional que se percibe en una organización, influenciado por las actitudes, creencias y valores compartidos por los miembros del equipo.	Para evaluar la variable se empleará un cuestionario compuesto por 3 dimensiones y 15 ítems.	Relaciones interpersonales	Comunicación eficaz Relaciones profesionales Trabajo en equipo Información clara y oportuna Mejora en el desempeño laboral	1,2,3,4,5	Cuestionario de clima organizacional	Ordinal
			Ambiente laboral	Ambiente cómodo y seguro Recursos para eficacia de tareas Equilibrio laboral y personal Bienestar del personal de salud Valoración del trabajo del personal	6,7,8,9,10		
			Liderazgo	Transparencia en los líderes Confianza y respeto en el liderazgo Motivación del personal de salud Capacitación y desarrollo profesional Aceptación de sugerencias y críticas	11,12,13,14,15		
Comunicación asertiva	La comunicación asertiva, según (Richard, 2010), se refiere a la habilidad de expresar ideas, opiniones y sentimientos de manera clara, directa y respetuosa, al mismo tiempo que se escucha y se consideran las necesidades de los demás.	Para evaluar la variable se empleará un cuestionario compuesto por 3 dimensiones y 15 ítems.	Claridad en la comunicación	Instrucciones claras y comprensibles Información precisa y completa Información de protocolos de seguridad Lenguaje utilizado claro y fácil Comunicación escrita es efectiva y clara	1,2,3,4,5	Cuestionario de comunicación asertiva	Ordinal
			Empatía en la comunicación	Empatía hacia los pacientes Escucha activa entre colegas Apoyo emocional del personal de salud Preocupación sobre de interacción diaria Manejo de alta tensión	6,7,8,9,10		
			Resolución de conflictos	Manejo de desacuerdos Solución de conflictos interpersonales Transparencia en conflictos Conflictos interpersonales abordados Comodidad frente opiniones	11,12,13,14,15		

Anexo 4: Carta de presentación

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Trujillo, 23 de Febrero de 2024

CARTA DE PRESENTACIÓN N° 0273-2024/UCT-EPG-D

Pedro Ipanaque Luyo
ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA CLÍNICA MONTEFIORI

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo en nombre de la Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI" y, a la vez, presentarle a **Fredy Manuel Saenz Corzo**, identificado (a) con DNI N° **43024168**, estudiante del Programa de Maestría en Aseguramiento de la Calidad, de nuestra casa superior de estudios, quien viene desarrollando su proyecto de investigación titulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PERSONAL DE SALUD DE UNA CLÍNICA PRIVADA DEL DISTRITO DE LA MOLINA 2024**.

Le presento al estudiante mencionado para llevar a cabo la investigación con el objetivo de facilitar la aplicación del instrumento en su organización.

En espera de su atención a la presente, me despido reiterándole los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Dr. Jorge Brenis Exebio
Director (e) de la Escuela de Posgrado
Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"

DISTRIBUCIÓN
Interesados, archivo EPG

Carretera Panamericana Norte Km. 555, Moche - Trujillo - Perú

www.uct.edu.pe

Anexo 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos

**CLÍNICA
MONTEFIORI**

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Lima 19 de febrero del 2024

Señor:

Dr. Winston Rolando Reaño Portal
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

Asunto Carta de Presentación N° 0714-2023/UCT-EPG-D

De nuestra especial consideración.

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el estudiante **Fredy Manuel Sáenz Corzo**, identificado con DNI N° 43024168, alumno del Programa de Maestría en Aseguramiento de la Calidad de la universidad que usted presenta, ha sido admitido para desarrollar su proyecto de investigación titulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN PERSONAL DE SALUD DE UNA CLÍNICA PRIVADA DEL DISTRITO DE LA MOLINA - 2024**, dentro de nuestra empresa, por lo que se le brindará el apoyo necesario para su buen desempeño.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente



CLÍNICA MONTEFIORI
MSc. Pedro Ipanaque Luyo
JEFE DE AREA

Anexo 6: Consentimiento informado

Instituciones : Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI Investigador : Fredy Manuel Sáenz Corzo
Título: CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PERSONAL DE SALUD DE UNA CLÍNICA PRIVADA DEL DISTRITO DE LA MOLINA 2024

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PERSONAL DE SALUD DE UNA CLÍNICA PRIVADA DEL

DISTRITO DE LA MOLINA 2024. Este es un estudio desarrollado por un investigador de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, FREDY MANUEL SÁENZ CORZO. El propósito de este estudio es determinar la relación entre el clima organizacional y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024. Su ejecución ayudará a conocer el clima organizacional y la comunicación asertiva que requiere el personal de salud para llevar un entorno laboral más saludable.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente: preguntas

- **clima organizacional** (Características demográficas y sociales: edad, género, profesión); además se le preguntará sobre Relaciones interpersonales, Ambiente laboral, Liderazgo.
- **Comunicación asertiva** (Claridad en la comunicación, Empatía en la comunicación, Resolución de conflictos).

La entrevista/encuesta puede demorar unos 20 minutos. Su participación es totalmente voluntaria. Los datos recolectados en la encuesta se mantendrán confidencial y solo los investigadores tendrán acceso a verlos. Cada cuestionario está codificado y no se compartirá información confidencial y el anonimato.

Riesgos su participación en el estudio

Su participación en el estudio no tiene riesgos físicos si participa en este estudio, el riesgo potencial es que se pierda la confidencialidad de sus datos personales, sin embargo, se hará el mayor esfuerzo para mantener su información en forma confidencial.

Beneficios: es posible que Ud. No se beneficie con los resultados de este estudio, esperamos que sea útil para todos que les llame la atención de lectura los resultados obtenidos y así informarse de la situación del CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PERSONAL DE SALUD DE UNA CLÍNICA PRIVADA DEL DISTRITO DE LA MOLINA 2024.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante la participación, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio.

FREDY MANUEL SÁENZ CORZO al teléfono: y al siguiente correo institucional a 2311056645@uct.pe.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.



Investigador

Datos: Fredy Manuel Sáenz Corzo DNI: 43024108

Anexo 7: Matriz de consistencia

TÍTULO	MULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Clima organizacional y comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina – 2024	Problema general ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024?	Hipótesis general Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024	Objetivo general Determinar la relación entre el clima organizacional y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024	Clima organizacional	D1: Relaciones interpersonales	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica. Método: Hipotético deductivo. Diseño: No experimental, correlacional, transversal. Población: 100 profesionales de la salud Muestra: 100 profesionales de la salud.
	Problemas específicos ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024?	Hipótesis específicas Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024	Objetivos específicos Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024		D2: Ambiente laboral	

TÍTULO	MULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Clima organizacional y comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina – 2024	Problemas específicos ¿Qué relación existe entre el ambiente laboral y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024? ¿Qué relación existe entre el liderazgo y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024?	Hipótesis específicas Existe relación significativa entre el ambiente laboral y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024 Existe relación significativa entre el liderazgo y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024	Objetivos específicos Determinar la relación entre el ambiente laboral y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024 Determinar la relación entre el liderazgo y la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024	Comunicación asertiva	D1: Claridad en la comunicación D2: Empatía en la comunicación D3: Resolución de conflictos	Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Técnica de la encuesta y el instrumento será el cuestionario. Métodos de análisis de investigación: Estadística descriptiva e inferencial

Confiabilidad del instrumento

Tabla 16.

Confiabilidad del instrumento

Alpha	Nivel de fiabilidad
Mayor de 0.9	Excelente
Entre 0.8 y 0.9	Muy bueno
Entre 0.7 y 0,8	Bueno
Entre 0.6 y 0.7	Aceptable
Entre 0.5 y 0.6	Pobre
Menor de 0.5	Inaceptable

Fuente: Hernández H. (2018)

Se llevó a cabo el análisis de confiabilidad del instrumento utilizando la prueba de Alfa de Cronbach en un 10% de la muestra, compuesta por 20 usuarios, para evaluar la fiabilidad. Este análisis se realizó utilizando el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences - SPSS 27, y se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 17.

Resumen de procesamiento de casos

	<u>N</u>	<u>%</u>
	<u>Válido</u> 20	<u>100,0</u>
Casos	<u>Excluido^a</u> 0	<u>,0</u>
	<u>20</u>	<u>100,0</u>
	<u>Total</u>	

Tabla 18.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de <u>Cronbach</u>	N de <u>elementos</u>
<u>0,905</u>	<u>15</u>

Interpretación: el resultado de la prueba de Alfa de Cronbach fue de 0,905 y de acuerdo con la tabla 16, determina que el instrumento para la investigación denominada Clima organizacional en el personal de salud de una clínica privada del distrito de la molina 2024 , tiene una fiabilidad de carácter EXCELENTE

Tabla 19.
Confiabilidad del instrumento

Alpha	Nivel de fiabilidad
Mayor de 0.9	Excelente
Entre 0.8 y 0.9	Muy bueno
Entre 0.7 y 0,8	Bueno
Entre 0.6 y 0.7	Aceptable
Entre 0.5 y 0.6	Pobre
Menor de 0.5	Inaceptable

Fuente: Hernández H. (2018)

Se llevó a cabo el análisis de confiabilidad del instrumento utilizando la prueba de Alfa de Cronbach en un 10% de la muestra, compuesta por 20 usuarios, para evaluar la fiabilidad. Este análisis se realizó utilizando el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences - SPSS 27, y se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 20.
Resumen de procesamiento de casos

	<u>N</u>	<u>%</u>
	<u>Válido</u> 20	<u>100,0</u>
Casos	<u>Excluido^a</u> 0	<u>,0</u>
	<u>20</u>	<u>100,0</u>
	<u>Total</u>	

Tabla 21.
Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>0,924</u>	<u>15</u>

Interpretación: el resultado de la prueba de Alfa de Cronbach fue de 0,924 y de acuerdo con la tabla 19, determina que el instrumento para la investigación denominada Comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de la molina 2024, tiene una fiabilidad de carácter EXCELENTE.

Anexo 8: Validación del instrumento



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Dr. Vilchez Cáceda, Héctor Alexander

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

Cuestionario de clima organizacional, diseñado por el Br. Fredy Manuel Sáenz Corzo, cuyo propósito es medir el clima organizacional en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PERSONAL DE SALUD DE UNA CLÍNICA PRIVADA DEL DISTRITO DE LA MOLINA 2024

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

MAESTRÍA EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fredy Sáenz', written over a horizontal line.

Firma y datos del estudiante

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Dr. Vilchez Cáceda, Héctor Alexander

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

Cuestionario de comunicación asertiva, diseñado por el Br. Fredy Manuel Sáenz Corzo, cuyo propósito es medir la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de la Molina 2024, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PERSONAL DE SALUD DE UNA CLÍNICA PRIVADA DEL DISTRITO DE LA MOLINA 2024

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

MAESTRÍA EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



Firma y datos del estudiante

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Clima organizacional	Relaciones interpersonales	▪ Comunicación eficaz ▪ Relaciones profesionales ▪ Trabajo en equipo ▪ Información clara y oportuna ▪ Mejora en el desempeño laboral	1,2,3,4,5	X	
	Ambiente laboral	▪ Ambiente cómodo y seguro ▪ Recursos para eficacia de tareas ▪ Equilibrio laboral y personal ▪ Bienestar del personal de salud ▪ Valoración del trabajo del personal	6,7,8,9,10	X	
	Liderazgo	▪ Transparencia en los líderes ▪ Confianza y respeto en el liderazgo ▪ Motivación del personal de salud ▪ Capacitación y desarrollo profesional ▪ Aceptación de sugerencias y críticas	11,12,13,14,15	X	

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Comunicación asertiva	Claridad en la comunicación	• Instrucciones claras y comprensibles • Información precisa y completa • Información de protocolos de seguridad • Lenguaje utilizado claro y fácil • Comunicación escrita es efectiva y clara	1,2,3,4,5	X	
	Empatía en la comunicación	• Empatía hacia los pacientes • Escucha activa entre colegas • Apoyo emocional del personal de salud • Preocupación sobre de interacción diaria • Manejo de alta tensión	6,7,8,9,10	X	
	Resolución de conflictos	• Manejo de desacuerdos • Solución de conflictos interpersonales • Transparencia en conflictos • Conflictos interpersonales abordados • Comodidad frente opiniones	11,12,13,14,15	X	

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	El equipo de trabajo en esta clínica se comunica eficazmente.	MA					
2	Las relaciones entre colegas son respetuosas y colaborativas.		BA				
3	Se fomenta el trabajo en equipo para resolver problemas y mejorar los procesos.	MA					
4	La información importante se comparte de manera clara y oportuna en la clínica.		BA				
5	Se brinda retroalimentación constructiva para mejorar el desempeño laboral.	MA					
6	El ambiente de trabajo en esta clínica es cómodo y seguro.		BA				
7	Se cuenta con los recursos necesarios para realizar eficazmente las tareas asignadas.	MA					
8	Se promueve un equilibrio entre la vida laboral y personal entre el personal de salud.	MA					
9	La dirección de la clínica demuestra interés en el bienestar del personal de salud.	MA					
10	Se realizan acciones para reconocer y valorar el trabajo del personal de salud.	MA					
11	Los líderes de esta clínica son transparentes en sus decisiones y acciones.	MA					
12	Se promueve un ambiente de confianza y respeto hacia el liderazgo de la clínica.	MA					
13	El liderazgo de la clínica motiva al personal de salud para alcanzar los objetivos organizacionales.	MA					
14	Se brinda capacitación y desarrollo profesional para el crecimiento del personal de salud.	MA					
15	Los líderes de la clínica están abiertos a recibir sugerencias y críticas constructivas.		BA				
Total:		11	4				

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Dr. Vilchez Cáceda, Héctor Alexander

D.N.I.: 07534022

Fecha: 25/02/2024

Firma: 

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Las instrucciones y directrices proporcionadas en la clínica son claras y comprensibles.	MA					
2	La información transmitida entre los diferentes departamentos de la clínica es precisa y completa.		BA				
3	Se brinda suficiente información sobre los procedimientos médicos y protocolos de seguridad.	MA					
4	El lenguaje utilizado en las comunicaciones dentro de la clínica es claro y fácil de entender.	MA					
5	La comunicación escrita (por ejemplo, correos electrónicos, notas) en la clínica es efectiva y clara para transmitir información.	MA					
6	El personal de salud muestra comprensión y empatía hacia las preocupaciones de los pacientes.	MA					
7	Se practica la escucha activa entre colegas dentro de la clínica.	MA					
8	Existe apoyo emocional entre el personal de salud durante situaciones difíciles.	MA					
9	Se muestra consideración hacia las emociones y preocupaciones de los colegas durante las interacciones diarias en la clínica.		BA				
10	El personal de salud maneja situaciones de alta tensión con empatía y calma.	MA					
11	Los desacuerdos o conflictos entre el personal de salud se abordan de manera constructiva.		BA				
12	Se buscan soluciones mutuamente beneficiosas durante los conflictos interpersonales.		BA				
13	Los procesos de resolución de conflictos dentro de la clínica son transparentes.	MA					
14	Los conflictos interpersonales se abordan de manera efectiva en la clínica.		BA				
15	Se siente cómodo(a) expresando sus preocupaciones o diferencias de opinión de manera abierta y respetuosa.	MA					
Total:		10	5				

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Dr. Vilchez Cáceda, Héctor Alexander

D.N.I.: 07534022

Fecha: 25/02/2024

Firma: 

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, HÉCTOR ALEXANDER VILCHEZ CÁCEDA, con DNI N° 07534022, de profesión QUÍMICO FARMACÉUTICO Y BIOQUÍMICO, grado académico DOCTOR, con código de colegiatura 08970, labor que ejerzo actualmente como DOCENTE, en la Institución UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **Clima organizacional**, cuyo propósito es medir el clima organizacional en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	X				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	X				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X				
4. Congruencia con los indicadores.	X				
5. Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado (X) BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado ()
No adecuado ()

Trujillo, a los 25 días del mes de febrero del 2024

Apellidos y nombres: Dr. Vilchez Cáceda, Héctor Alexander DNI: 07534022 Firma: _____



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, HÉCTOR ALEXANDER VILCHEZ CÁCEDA, con DNI N° 07534022, de profesión QUÍMICO FARMACÉUTICO Y BIOQUÍMICO, grado académico DOCTOR, con código de colegiatura 08970, labor que ejerzo actualmente como DOCENTE, en la Institución UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **Comunicación asertiva**, cuyo propósito es medir la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	X				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	X				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X				
4. Congruencia con los indicadores.	X				
5. Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado (X) BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado ()
No adecuado ()

Trujillo, a los 25 días del mes de febrero del 2024

Apellidos y nombres: Dr. Vilchez Cáceda, Héctor Alexander DNI: 07534022 Firma: _____



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Dra. Hedy Teresa Morales Quispe

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

Cuestionario de clima organizacional, diseñado por el Br. Fredy Manuel Sáenz Corzo, cuyo propósito es medir el clima organizacional en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PERSONAL DE SALUD DE UNA CLÍNICA PRIVADA DEL DISTRITO DE LA MOLINA 2024

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

MAESTRÍA EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



Firma y datos del estudiante

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Dra. Heddy Teresa Morales Quispe

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

Cuestionario de comunicación asertiva, diseñado por el Br. Fredy Manuel Sáenz Corzo, cuyo propósito es medir la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de la Molina 2024, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PERSONAL DE SALUD DE UNA CLÍNICA PRIVADA DEL DISTRITO DE LA MOLINA 2024

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

MAESTRÍA EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



Firma y datos del estudiante

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Clima organizacional	Relaciones interpersonales	- Comunicación eficaz - Relaciones profesionales - Trabajo en equipo - Información clara y oportuna - Mejora en el desempeño laboral	1,2,3,4,5	X	
	Ambiente laboral	- Ambiente cómodo y seguro - Recursos para eficacia de tareas - Equilibrio laboral y personal - Bienestar del personal de salud - Valoración del trabajo del personal	6,7,8,9,10	X	
	Liderazgo	- Transparencia en los líderes - Confianza y respeto en el liderazgo - Motivación del personal de salud - Capacitación y desarrollo profesional - Aceptación de sugerencias y críticas	11,12,13,14,15	X	

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Comunicación asertiva	Claridad en la comunicación	▪ Instrucciones claras y comprensibles ▪ Información precisa y completa ▪ Información de protocolos de seguridad ▪ Lenguaje utilizado claro y fácil ▪ Comunicación escrita es efectiva y clara	1,2,3,4,5	X	
	Empatía en la comunicación	▪ Empatía hacia los pacientes ▪ Escucha activa entre colegas ▪ Apoyo emocional del personal de salud ▪ Preocupación sobre de interacción diaria ▪ Manejo de alta tensión	6,7,8,9,10	X	
	Resolución de conflictos	▪ Manejo de desacuerdos ▪ Solución de conflictos interpersonales ▪ Transparencia en conflictos ▪ Conflictos interpersonales abordados ▪ Comodidad frente opiniones	11,12,13,14,15	X	

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	El equipo de trabajo en esta clínica se comunica eficazmente.	MA					
2	Las relaciones entre colegas son respetuosas y colaborativas.		BA				
3	Se fomenta el trabajo en equipo para resolver problemas y mejorar los procesos.	MA					
4	La información importante se comparte de manera clara y oportuna en la clínica.	MA					
5	Se brinda retroalimentación constructiva para mejorar el desempeño laboral.	MA					
6	El ambiente de trabajo en esta clínica es cómodo y seguro.	MA					
7	Se cuenta con los recursos necesarios para realizar eficazmente las tareas asignadas.	MA					
8	Se promueve un equilibrio entre la vida laboral y personal entre el personal de salud.	MA					
9	La dirección de la clínica demuestra interés en el bienestar del personal de salud.	MA					
10	Se realizan acciones para reconocer y valorar el trabajo del personal de salud.	MA					
11	Los líderes de esta clínica son transparentes en sus decisiones y acciones.	MA					
12	Se promueve un ambiente de confianza y respeto hacia el liderazgo de la clínica.	MA					
13	El liderazgo de la clínica motiva al personal de salud para alcanzar los objetivos organizacionales.	MA					
14	Se brinda capacitación y desarrollo profesional para el crecimiento del personal de salud.	MA					
15	Los líderes de la clínica están abiertos a recibir sugerencias y críticas constructivas.	MA					
Total:		14	1				

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) **Dra. Heddy Teresa Morales Quispe**

D.N.I.: 21404829

Fecha: 23/02/2024

Firma:



Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Las instrucciones y directrices proporcionadas en la clínica son claras y comprensibles.	MA					
2	La información transmitida entre los diferentes departamentos de la clínica es precisa y completa.	MA					
3	Se brinda suficiente información sobre los procedimientos médicos y protocolos de seguridad.	MA					
4	El lenguaje utilizado en las comunicaciones dentro de la clínica es claro y fácil de entender.	MA					
5	La comunicación escrita (por ejemplo, correos electrónicos, notas) en la clínica es efectiva y clara para transmitir información.	MA					
6	El personal de salud muestra comprensión y empatía hacia las preocupaciones de los pacientes.	MA					
7	Se practica la escucha activa entre colegas dentro de la clínica.	MA					
8	Existe apoyo emocional entre el personal de salud durante situaciones difíciles.	MA					
9	Se muestra consideración hacia las emociones y preocupaciones de los colegas durante las interacciones diarias en la clínica.	MA					
10	El personal de salud maneja situaciones de alta tensión con empatía y calma.	MA					
11	Los desacuerdos o conflictos entre el personal de salud se abordan de manera constructiva.	MA					
12	Se buscan soluciones mutuamente beneficiosas durante los conflictos interpersonales.	MA					
13	Los procesos de resolución de conflictos dentro de la clínica son transparentes.	MA					
14	Los conflictos interpersonales se abordan de manera efectiva en la clínica.	MA					
15	Se siente cómodo(a) expresando sus preocupaciones o diferencias de opinión de manera abierta y respetuosa.	MA					
Total:		15					

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Dra. Hedy Teresa Morales Quispe

D.N.I.: 21404829

Fecha: 23/02/2024

Firma: 

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, HEDDY TERESA MORALES QUISPE, con DNI N° 21404829, de profesión QUÍMICO FARMACÉUTICO, grado académico DOCTORADO CIENCIAS FARMACÉUTICAS, con código de colegiatura 03742, labor que ejerzo actualmente como DOCENTE, en la Institución UNIVERSIDAD NORBERT WIENER.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **Clima organizacional**, cuyo propósito es medir el clima organizacional en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	X				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	X				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X				
4. Congruencia con los indicadores.	X				
5. Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado (X) BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado ()
No adecuado ()

Trujillo, a los 23 días del mes de febrero del 2024

Apellidos y nombres: Dra. Heddy Teresa Morales Quispe DNI: 21404829 Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, HEDDY TERESA MORALES QUISPE, con DNI N° 21404829, de profesión QUIMICO FARMACÉUTICO, grado académico DOCTORADO CIENCIAS FARMACÉUTICAS, con código de colegiatura 03742, labor que ejerzo actualmente como DOCENTE, en la Institución UNIVERSIDAD NORBERT WIENER.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **Comunicación asertiva**, cuyo propósito es medir la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina – 2024. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	X				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	X				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X				
4. Congruencia con los indicadores.	X				
5. Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado (X) BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado ()
No adecuado ()

Trujillo, a los 23 días del mes de febrero del 2024

Apellidos y nombres: Dra. Heddy Teresa Morales Quispe DNI: 21404829 Firma:



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Mg. Pedro Ipanaque Luyo

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

Cuestionario de clima organizacional, diseñado por el Br. Fredy Manuel Sáenz Corzo, cuyo propósito es medir el clima organizacional en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina 2024, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PERSONAL DE SALUD DE UNA CLÍNICA PRIVADA DEL DISTRITO DE LA MOLINA 2024

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

MAESTRÍA EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



Firma y datos del estudiante

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Mg. Pedro Ipanaque Luyo

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

Cuestionario de comunicación asertiva, diseñado por el Br. Fredy Manuel Sáenz Corzo, cuyo propósito es medir la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de la Molina 2024, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PERSONAL DE SALUD DE UNA CLÍNICA PRIVADA DEL DISTRITO DE LA MOLINA 2024

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

MAESTRÍA EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



Firma y datos del estudiante

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Clima organizacional	Relaciones interpersonales	- Comunicación eficaz - Relaciones profesionales - Trabajo en equipo - Información clara y oportuna - Mejora en el desempeño laboral	1,2,3,4,5	X	
	Ambiente laboral	- Ambiente cómodo y seguro - Recursos para eficacia de tareas - Equilibrio laboral y personal - Bienestar del personal de salud - Valoración del trabajo del personal	6,7,8,9,10	X	
	Liderazgo	- Transparencia en los líderes - Confianza y respeto en el liderazgo - Motivación del personal de salud - Capacitación y desarrollo profesional - Aceptación de sugerencias y críticas	11,12,13,14,15	X	

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Comunicación asertiva	Claridad en la comunicación	▪ Instrucciones claras y comprensibles ▪ Información precisa y completa ▪ Información de protocolos de seguridad ▪ Lenguaje utilizado claro y fácil ▪ Comunicación escrita es efectiva y clara	1,2,3,4,5	X	
	Empatía en la comunicación	▪ Empatía hacia los pacientes ▪ Escucha activa entre colegas ▪ Apoyo emocional del personal de salud ▪ Preocupación sobre de interacción diaria ▪ Manejo de alta tensión	6,7,8,9,10	X	
	Resolución de conflictos	▪ Manejo de desacuerdos ▪ Solución de conflictos interpersonales ▪ Transparencia en conflictos ▪ Conflictos interpersonales abordados ▪ Comodidad frente opiniones	11,12,13,14,15	X	

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

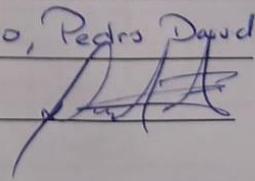
Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Items	MA	BA	A	PA	NA	
1	El equipo de trabajo en esta clínica se comunica eficazmente.	MA					
2	Las relaciones entre colegas son respetuosas y colaborativas.	MA					
3	Se fomenta el trabajo en equipo para resolver problemas y mejorar los procesos.	MA					
4	La información importante se comparte de manera clara y oportuna en la clínica.	MA					
5	Se brinda retroalimentación constructiva para mejorar el desempeño laboral.	MA					
6	El ambiente de trabajo en esta clínica es cómodo y seguro.	MA					
7	Se cuenta con los recursos necesarios para realizar eficazmente las tareas asignadas.	MA					
8	Se promueve un equilibrio entre la vida laboral y personal entre el personal de salud.	MA					
9	La dirección de la clínica demuestra interés en el bienestar del personal de salud.	MA					
10	Se realizan acciones para reconocer y valorar el trabajo del personal de salud.	MA					
11	Los líderes de esta clínica son transparentes en sus decisiones y acciones.	MA					
12	Se promueve un ambiente de confianza y respeto hacia el liderazgo de la clínica.	MA					
13	El liderazgo de la clínica motiva al personal de salud para alcanzar los objetivos organizacionales.	MA					
14	Se brinda capacitación y desarrollo profesional para el crecimiento del personal de salud.	MA					
15	Los líderes de la clínica están abiertos a recibir sugerencias y críticas constructivas.	MA					
Total:							

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Mag. Ipanaque Luyo, Pedro David

D.N.I.: 41876146

Fecha: 13/03/24

Firma: 

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Las instrucciones y directrices proporcionadas en la clínica son claras y comprensibles.	MA					
2	La información transmitida entre los diferentes departamentos de la clínica es precisa y completa.	MA					
3	Se brinda suficiente información sobre los procedimientos médicos y protocolos de seguridad.	MA					
4	El lenguaje utilizado en las comunicaciones dentro de la clínica es claro y fácil de entender.	MA					
5	La comunicación escrita (por ejemplo, correos electrónicos, notas) en la clínica es efectiva y clara para transmitir información.	MA					
6	El personal de salud muestra comprensión y empatía hacia las preocupaciones de los pacientes.	MA					
7	Se practica la escucha activa entre colegas dentro de la clínica.	MA					
8	Existe apoyo emocional entre el personal de salud durante situaciones difíciles.	MA					
9	Se muestra consideración hacia las emociones y preocupaciones de los colegas durante las interacciones diarias en la clínica.	MA					
10	El personal de salud maneja situaciones de alta tensión con empatía y calma.	MA					
11	Los desacuerdos o conflictos entre el personal de salud se abordan de manera constructiva.	MA					
12	Se buscan soluciones mutuamente beneficiosas durante los conflictos interpersonales.	MA					
13	Los procesos de resolución de conflictos dentro de la clínica son transparentes.	MA					
14	Los conflictos interpersonales se abordan de manera efectiva en la clínica.	MA					
15	Se siente cómodo(a) expresando sus preocupaciones o diferencias de opinión de manera abierta y respetuosa.	MA					
Total:							

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Mgs. Pedro David Sponaga Lugo

D.N.I.: 41876146

Fecha: 13/03/24

Firma: [Firma]

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Pedro David Ipanaque Luyo, con DNI N° 41876146, de profesión administrador, grado académico Magister, con código de colegiatura 052-077270, labor que ejerzo actualmente como Jefe de área en la Institución Clinica Montefiori.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **Clima organizacional**, cuyo propósito es medir el clima organizacional en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina – 2024. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	✓				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	✓				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	✓				
4. Congruencia con los indicadores.	✓				
5. Coherencia con las dimensiones.	✓				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado (X) BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado ()
No adecuado ()

Trujillo, a los 13 días del mes de Marzo del 2024.

Apellidos y nombres: Mas. Pedro David Ipanaque DNI: 41876146

Firma: Pedro Ipanaque Luyo

CLINICA MONTEFIORE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Pedro David Ipanaque Luyo, con DNI N° 41876146, de profesión Administrador, grado académico Master, con código de colegiatura 052-077270, labor que ejerzo actualmente como Jefe de área en la Institución Clínica Montefiori.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **Comunicación asertiva**, cuyo propósito es medir la comunicación asertiva en el personal de salud de una clínica privada del distrito de La Molina – 2024. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	✓				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	✓				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	✓				
4. Congruencia con los indicadores.	✓				
5. Coherencia con las dimensiones.	✓				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado (✓) BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado ()

Trujillo, a los 13 días del mes de marzo del 2024.

Apellidos y nombres: Maj. Pedro Ipanaque Luyo DNI: 41876146 Firma: _____

[Firma]
CLINICA MONTEFIORI
Maj. Pedro Ipanaque Luyo
IDEE de validación

Anexo 9: Reporte Turnitin

CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PERSONAL DE SALUD DE UNA CLÍNICA PRIVADA DEL DISTRITO DE LA MOLINA 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	5%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uma.edu.pe	6%
	Fuente de Internet	
2	hdl.handle.net	4%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.ucv.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.uct.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.uan.edu.co	1%
	Fuente de Internet	
6	1library.co	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.uta.edu.ec	1%
	Fuente de Internet	

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo