

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**UPLA**

TESIS

Gestión efectiva y comunicación asertiva en el personal  
administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en  
Administración

Autor : Bachiller SUSAN SHIRLEY DURAN  
HUAYNATE  
Bachiller ZAYURI MERLINDA HUARINGA  
NAVARRO

Asesor : Mtro. Michael Raiser Vasquez Ramirez

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de Los  
Institucional Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 11.08.2023 al 10.08.2024

Huancayo – Perú

2024

**HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS**  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

**TESIS**

“Gestión efectiva y comunicación asertiva en el personal administrativo de la Red de Salud  
Satipo, 2023”

**PRESENTADO POR:**

Bachiller Susan Shirley Duran Huaynate

Bachiller Zayuri Merlinda Huaranga Navarro

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

**PRESIDENTE** : \_\_\_\_\_

**PRIMER MIEMBRO** : \_\_\_\_\_

**SEGUNDO MIEMBRO** : \_\_\_\_\_

**TERCER MIEMBRO** : \_\_\_\_\_

Huancayo,... De..... del 2023

**ASESOR:**

Mtro. Michael Raiser Vasquez Ramirez

**DEDICATORIA:**

Por su esmero y el tiempo que abocaron en nuestras personas, por todo ese amor demostrado a cada una de nosotras, este trabajo va dedicado hacia ustedes, nuestros padres.

SUSAN y ZAYURI

## **AGRADECIMIENTO**

A quienes colaboraron en el desarrollo del presente trabajo, por ese valioso tiempo que nos brindaron, eternamente agradecidos al personal administrativo de la red de salud satipo.

SUSAN y ZAYURI

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 0152 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

**Gestión Efectiva y Comunicación Asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : BACH. DURAN HUAYNATE SUSAN SHIRLEY  
 BACH. HUARINGA NAVARRO ZAYURI MERLINDA

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : MTR. VASQUEZ RAMIREZ MICHAEL RAISER

Fue analizado con fecha 27/03/2024; con 125 págs.; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

|   |
|---|
|   |
| X |
| X |
|   |

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: *Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.*

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 27 de marzo de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI  
 JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## CONTENIDO

|   |      |
|---|------|
| CARATULA.....                                     | i    |
| HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS .....           | ii   |
| ASESOR: .....                                     | iii  |
| DEDICATORIA: .....                                | iv   |
| AGRADECIMIENTO .....                              | v    |
| CONTENIDO .....                                   | vii  |
| CONTENIDO DE TABLAS .....                         | xi   |
| CONTENIDO DE FIGURAS.....                         | xii  |
| RESUMEN .....                                     | xiii |
| ABSTRACT.....                                     | xiv  |
| INTRODUCCIÓN .....                                | xv   |
| CAPÍTULO I .....                                  | 17   |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                  | 17   |
| 1.1.-Descripción de la Realidad Problemática..... | 17   |
| 1.2.-Delimitación del Problema .....              | 21   |
| 1.2.1.-Delimitación Espacial.....                 | 21   |
| 1.2.2.-Delimitación Temporal.....                 | 21   |
| 1.2.3.-Delimitación Conceptual .....              | 21   |
| 1.3.-Formulación del Problema.....                | 21   |
| 1.3.1.-Problema General .....                     | 21   |
| 1.3.2.-Problemas Específicos .....                | 21   |
| 1.4.-Justificación.....                           | 22   |
| 1.4.1.-Social .....                               | 22   |

|   |    |
|---|----|
| 1.4.2.-Teórica .....                            | 22 |
| 1.4.3.-Metodológica .....                       | 22 |
| 1.5.-Objetivos.....                             | 22 |
| 1.5.1.-Objetivo General.....                    | 22 |
| 1.5.2.-Objetivos Específicos .....              | 22 |
| CAPÍTULO II.....                                | 24 |
| MARCO TEÓRICO.....                              | 24 |
| 2.1.-Antecedentes.....                          | 24 |
| 2.1.1.-Antecedentes nacionales.....             | 24 |
| 2.1.2.-Antecedentes Internacionales .....       | 31 |
| 2.2.-Bases Teóricas o Científicas.....          | 38 |
| 2.2.1.-Variable Gestión Efectiva.....           | 38 |
| 2.2.2.-Variable Comunicación Asertiva.....      | 43 |
| 2.3.-Marco Conceptual.....                      | 48 |
| 2.3.1.-Marco Conceptual de las Variables .....  | 48 |
| 2.3.1-Marco Conceptual de las Dimensiones ..... | 49 |
| CAPÍTULO III.....                               | 51 |
| HIPÓTESIS.....                                  | 51 |
| 3.1.-Hipótesis General .....                    | 51 |
| 3.2.-Hipótesis Específicas.....                 | 51 |
| 3.3.-Variables.....                             | 52 |
| 3.3.1.-Definición Conceptual.....               | 52 |
| 3.3.2.-Operacionalización .....                 | 52 |
| CAPÍTULO IV.....                                | 54 |
| METODOLOGÍA.....                                | 54 |



|  |    |
|--|----|
| 4.1.-Método de Investigación .....   | 54 |
| 4.1.1.-Método universal .....  | 54 |
| 4.1.2.-Método general .....  | 54 |
| 4.1.3.-Métodos Específicos.....  | 55 |
| 4.2.-Tipo de Investigación .....   | 55 |
| 4.3.-Nivel de Investigación.....   | 55 |
| 4.4.-Diseño de la Investigación.....   | 55 |
| 4.5.-Población y Muestra .....   | 56 |
| 4.5.1.-Población .....   | 56 |
| 4.5.2.-Muestra .....   | 57 |
| 4.6.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....  | 58 |
| 4.6.1.-Técnicas de Recolección de Datos .....  | 58 |
| 4.6.2.-Instrumentos de Recolección de Datos.....   | 59 |
| 4.7.-Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....  | 59 |
| 4.8.-Aspectos éticos de la Investigación .....   | 61 |
| CAPÍTULO V.....  | 62 |
| RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....  | 62 |
| 5.1.-Descripción de Resultados.....  | 62 |
| 5.1.1.-Estudio Descriptivo de la Variables Gestión Efectiva.....   | 62 |
| 5.1.2.-Estudio Descriptivo de la Variable Comunicación Asertiva .....  | 67 |
| 5.2.-Contraste de Hipótesis .....  | 72 |
| 5.2.1.- Gestión Efectiva y Comunicación Asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023. .... | 72 |
| ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....   | 82 |
| CONCLUSIONES .....   | 87 |

|   |     |
|---|-----|
| RECOMENDACIONES.....  | 89  |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....                             | 91  |
| ANEXOS .....  | 105 |
| Anexo 1: Matriz de Consistencia.....                        | 106 |
| Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables .....    | 107 |
| Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento ..... | 108 |
| Anexo 4: Instrumento de Investigación .....                 | 109 |
| Anexo 5: Constancia de su Aplicación .....                  | 111 |
| Anexo 6: Confiabilidad y Validez del Instrumento .....      | 112 |
| Anexo 7: Data de Procesamiento de Datos.....                | 116 |
| Anexo 8: Consentimiento Informado.....                      | 121 |
| Anexo 9: Fotos de la Aplicación del Instrumento .....       | 122 |

## CONTENIDO DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Personal de la Red de Salud Satipo.....   | 57 |
| Tabla 2. Gestión Efectiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023 ....                 | 62 |
| Tabla 3. Acción Estratégica en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023                    | 64 |
| Tabla 4. Coordinación en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023 .....                    | 65 |
| Tabla 5. Desarrollo del Talento Humano en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023 .....   | 66 |
| Tabla 6. Comunicación Asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.....            | 67 |
| Tabla 7. Escucha Activa en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.....                   | 69 |
| Tabla 8. Resolución de Conflictos en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.....         | 70 |
| Tabla 9. Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.....                    | 71 |
| Tabla 10. Escala de correlación Según el Coeficiente Tau_b de Kendall para la Hipótesis General.....         | 73 |
| Tabla 11. Escala de correlación Según el Coeficiente Tau_b de Kendall para la Hipótesis Especifico Uno.....  | 75 |
| Tabla 12. Escala de correlación Según el Coeficiente Tau_b de Kendall para la Hipótesis Especifico Dos ..... | 77 |
| Tabla 13. Escala de correlación Según el Coeficiente Tau_b de Kendall para la Hipótesis Especifico Tres..... | 80 |

## CONTENIDO DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. <i>Gestión Efectiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023</i> ...                | 63 |
| Figura 2. <i>Acción Estratégica en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023</i><br>.....         | 64 |
| Figura 3. <i>Coordinación en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023</i> .....                  | 65 |
| Figura 4. <i>Desarrollo del Talento Humano en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023</i> ..... | 66 |
| Figura 5. <i>Comunicación Asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023</i> .....         | 68 |
| Figura 6. <i>Escucha Activa en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023</i> ....                 | 69 |
| Figura 7. <i>Resolución de Conflictos en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023</i> .....      | 70 |
| Figura 8. <i>Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023</i> .....                 | 71 |

## RESUMEN

El trabajo de investigación se basó en las problemáticas que aqueja a la Red de Salud Satipo, debido a ausencia de una buena gestión efectiva y a la falta de habilidades de comunicación asertiva; teniendo como problema general ¿Cómo se relaciona la Gestión Efectiva y la Comunicación asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023?, su objetivo fue determinar la relación que se da entre la Gestión Efectiva y la Comunicación asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023, el método usado en la investigación fue el científico, hipotético deductivo, el método histórico, comparativo y estadístico siendo de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño descriptivo correlacional, a través de la recolección de información se pudo plantear soluciones en cuanto al problema a investigar, se determinó que existe una correlación moderada y una relación considerable entre la Gestión Efectiva y la Comunicación asertiva, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.531$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ ; en la estadística descriptiva se encontró que un 44,4% del Personal Administrativo está de acuerdo sobre cómo la Red de Salud realiza la gestión efectiva y su importancia de mejorar la acción estratégica, coordinación y desarrollo del talento humano, asimismo un 38,9% está de acuerdo sobre cómo la Red de Salud gestiona la comunicación asertiva y su importancia de mejorar la escucha activa, resolución de conflictos y clima laboral. Se recomienda al Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo incidir bastante en la implementación de mejores estrategias en referencia a las Gestión Efectiva y la Comunicación asertiva.

Palabras Claves: Gestión Efectiva y la Comunicación asertiva

## ABSTRACT

The research work was based on the problems that afflict the Satipo Health Network, due to the absence of good effective management and the lack of assertive communication skills; having as a general problem: How is Effective Management and Assertive Communication related to the Administrative Staff of the Satipo Health Network, 2023? Its objective was to determine the relationship between Effective Management and Assertive Communication in the Administrative Staff of the Satipo Health Network, 2023, the method used in the research was the scientific, hypothetical deductive, historical, comparative and statistical method being of basic type, through the collection of information it was possible to propose solutions to the problem to be investigated, it was determined that there is a moderate correlation and a considerable relationship between Effective Management and Assertive Communication, with a coefficient tau b is  $\tau = 0.531$  and bilateral significance of  $p = 0.000$ ; in the descriptive statistics it was found that 44.4% of the Administrative Staff agree on how the Health Network performs effective management and its importance of improving strategic action, coordination and development of human talent, likewise 38.9% agree on how the Health Network manages assertive communication and its importance of improving active listening, conflict resolution and work climate. It is recommended that the administrative staff of the Satipo Health Network have a strong influence on the implementation of better strategies in reference to effective management and assertive communication.

Key words: Effective management and assertive communication.

## INTRODUCCIÓN

La presente Investigación se enfoca en describir los aspectos más importantes sobre la gestión efectiva y comunicación asertiva por ser temas que contribuyen al estudio de la Administración, además de ver como los elementos propios que se aplican en la Red de Salud Satipo puede servir de base para otras redes de salud en especial las que están en constante involucramiento con elementos de gestión, comunicación, capital humano, que intervienen en su desarrollo.

El trabajo formulo como objetivo el determinar la relación entre la Gestión Efectiva y Comunicación Asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023, a su vez se planteó como metodología a los métodos científico, hipotético deductivo, estadístico histórico y comparativo, es un estudio de tipo básica de nivel correlacional de diseño no experimental de corte transversal bajo el esquema descriptivo correlacional.

El estudio fue estructura de la siguiente manera en el CAPITULO I se describió la problemática de la investigación, en el CAPITULO II se pudo describir el marco teórico permitiendo encontrar los antecedentes como las diferentes bases teóricas, en el CAPITULO III se planteó las hipótesis que se busca demostrar, en el CAPITULO IV se planteó la metodología, en cuanto se refiere a los elementos del presupuesto y el cronograma de ejecución se esquematizo para tener una óptica de lo que se debe realizar, concluyendo la distribución en bibliografía y anexos exigidos por la institución.

De la investigación se pudo obtener resultados que demuestren nuestro problema a estudiar, hipótesis planteadas y así poder plantear soluciones a nuestra investigación sobre la Gestión Efectiva y Comunicación Asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

Las Autoras





## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.-Descripción de la Realidad Problemática**

La gestión efectiva implica la capacidad de planificar, organizar, dirigir y controlar las estrategias de administración del efectivo, de los recursos y actividades para lograr los objetivos establecidos de manera eficiente y eficaz como cobrar cuentas pendientes en el menor tiempo posible (Arreiza & Gavidia, 2019). Por lo tanto, esta gestión se refiere al hecho de llevar las actividades de manera planificada y organizada, logrando resultados con el mínimo de recursos lo que al final retribuiría al beneficio de la organización. En el contexto del personal administrativo de la Red de Salud, implica asegurar que las tareas y responsabilidades se lleven a cabo de manera oportuna y precisa, maximizando el uso de los recursos disponibles y siguiendo los lineamientos y políticas establecidas

La comunicación asertiva se refiere a la habilidad comunicativa en la cual el ser humano puede resolver problemas de forma acertada, expresar sentimientos sin vulnerar los derechos de los demás y tiene en cuenta la escucha activa (Lesmes et al., 2019). Entonces este tipo de comunicación ayuda a la persona a poder expresar lo que piensa sin herir los sentimientos de los demás, defendiendo su postura y respetando las opiniones de sus pares.

En el contexto del personal administrativo de la Red de Salud, la comunicación asertiva es fundamental para una interacción efectiva con colegas, superiores, proveedores y pacientes.

A nivel internacional, en un estudio sobre el análisis de la gestión de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Manabí, Macías y Romero (2021), señalan que:

Los funcionarios en su mayoría no reciben directrices claras en sus funciones siendo este aspecto fundamental para su desempeño laboral, se inclinan a considerar estimulante las metas difíciles pero factibles, informan que la toma de decisiones está centralizada y, entre los factores que consideran como determinantes para no cumplir favorablemente todas las metas están: la sobrecarga de trabajo, seguida de la falta de capacitación y la falta de compromiso personal. (p. 16)

Ante esto, los mismos autores proponen incrementar la efectividad de la gestión del sistema de salud, mejorando su sistema de información, la accesibilidad a los servicios de salud; la aplicación de auditorías y mejoras en los sistemas de supervisión.

Por otro lado, en un estudio sobre la comunicación asertiva en las organizaciones públicas de México, Martínez et al. (2021), mencionan que:

La falta de comunicación asertiva en las organizaciones, entre los jefes director y subordinado provoca la insatisfacción laboral, la baja autoestima de los empleados, que al final se ve reflejada en la baja productividad. El clima organizacional es rígido, la información empieza a perder el objetivo principal, las relaciones entre las personas son probablemente conflictivas, que al paso del tiempo se vuelve dañino tanto para la organización como para las personas. (p. 279)

Como se evidencia, la escasa comunicación asertiva en las organizaciones públicas se ve reflejado en la poca productividad de sus trabajadores, además de la generación de conflictos entre ellos que no permite el buen desenvolvimiento de ellos. Ante esta

problemática los autores recomiendan que las organizaciones establezcan una buena relación comunicativa para lograr la satisfacción laboral.

A nivel nacional, en un estudio sobre la gestión en los centros de salud, Espinoza et al. (2020), menciona que:

Existen deficiencias en la gestión de los establecimientos de salud del primer nivel de atención. Según información del Ministerio de Salud del Perú, solo el 14 % de los establecimientos del primer nivel cuentan con capacidades para la gestión, incluyendo el planeamiento y la conducción. En otras áreas, solo el 32 % de los establecimientos tienen una adecuada infraestructura, apenas el 25 % posee equipamiento suficiente y solo el 29 % tiene recursos humanos capacitados. Todos estos elementos generan un contexto amplio en el cual la gestión del establecimiento se convierte en una difícil tarea. (p. 3).

En Perú, la gestión en cuanto a la salud no se caracteriza por ser efectiva pues con estos porcentajes se evidencia varias deficiencias como la ausencia de planeamientos, la falta de capacitación del recurso humano, no todos cuentan con equipamientos y buena infraestructura. Entonces, la ausencia de una gestión efectiva no se ve reflejada en los centros de salud y sus malos resultados son consecuencia de su mala gestión.

Además, en un estudio realizado sobre la comunicación en el centro de salud Limatambo, Apaza (2022), señala que:

La comunicación es escasa y deficiente con los gerentes, así como los jefes de personal anteriores y actuales ahondando esta situación en la falta de interés del profesional en llegar al 100% de las metas trazadas en la institución, sumándose a ello la ausencia de identidad con el centro de trabajo, debido a que los profesionales se limitan al cumplimiento del horario de trabajo por no encontrar la comodidad en el ambiente laboral donde se encuentra. (p. 11)

De esta investigación, la falta de habilidad comunicativa es un problema que causa inconvenientes en la gestión de los directivos de este centro de salud, el no fomentar la comunicación asertiva no les permite resolver problemas de forma apropiada, asimismo, se les dificulta cumplir con el desarrollo de sus metas propuestas.

También al ver la misma problemática a nivel local, enfocamos el problema en la búsqueda de la relación entre las variables Gestión Efectiva y Comunicación Asertiva que se realizará en la Red de Salud Satipo siendo los involucrados del estudio el personal administrativo de la red de salud mencionada.

Las causas por la cual no existe una gestión efectiva en los establecimientos de salud se deben a la falta de un personal administrativo capaz de llevar a cabo todas las actividades de manera organizada, y la falta de claridad en los roles y responsabilidades, además de que no existe capacitación para fortalecer las habilidades y destrezas del mismo, también la falta de un diseño en los objetivos de los establecimientos, asimismo, la falta de habilidades de comunicación y ausencia de una comunicación asertiva para poder relacionarse con sus demás colaboradores.

Entonces, algunas de las consecuencias de esta mala gestión podrían ser la mala calidad de atención a los pacientes, una mala gestión efectiva y comunicación asertiva puede llevar a una baja productividad y eficiencia en el equipo administrativo, mala gestión de los procesos administrativos de los establecimientos de los puestos de salud, falta de dirección estratégica para el desarrollo de las actividades, mayor rotación del personal administrativo, bajo rendimiento y productividad de los trabajadores, asimismo puede generar conflictos y tensiones entre los miembros del equipo administrativo y una mala comunicación entre ellos mismos.

De todo lo mencionado, se recomienda que los establecimientos de salud puedan realizar un análisis minucioso y estricto antes de designar a su personal administrativo,

asimismo, para llevar a cabo todos los procesos de la gestión de manera efectiva se necesita de profesionales capaces de saber llevar una buena administración. En ese sentido, se sugiere realizar el estudio del mencionado proyecto de investigación con el fin de determinar la relación entre las ambas variables, así poder contribuir con posibles soluciones en base a la investigación.

## **1.2.-Delimitación del Problema**

### ***1.2.1.-Delimitación Espacial***

El presente estudio se realizará en la Red Salud ubicada en la provincia de Satipo siendo los involucrados del estudio todos en el personal administrativo adscritos a la institución.

### ***1.2.2.-Delimitación Temporal***

El presente estudio se realizará durante el año 2023; no obstante, la recolección de información estará recolectada a partir de los últimos cinco años.

### ***1.2.3.-Delimitación Conceptual***

El estudio estará sujeta a la búsqueda de información de las variables Gestión Efectiva y Comunicación Asertiva.

## **1.3.-Formulación del Problema**

### ***1.3.1.-Problema General***

P.G.- ¿Cómo se relaciona la Gestión Efectiva y la Comunicación asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023?

### ***1.3.2.-Problemas Específicos***

- P.E.1.- ¿Cómo se relaciona la Gestión Efectiva y la Escucha Activa en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023?
- P.E.2.- ¿Cómo se relaciona la Gestión Efectiva y la Resolución de Conflictos en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023?

- P.E.3.- ¿Cómo se relaciona la Gestión Efectiva y el Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023?

## **1.4.-Justificación**

### ***1.4.1.-Social***

El presente estudio está enfocado en proponer recomendaciones que contribuyan al beneficio de la Red de Salud Satipo, asimismo, que pueda implementarlas para el mejoramiento de la gestión efectiva y desarrollar una comunicación asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo.

### ***1.4.2.-Teórica***

El trabajo realizado se centra en la evaluación de bases teóricas que se obtienen de la gestión efectiva y la comunicación asertiva, asimismo, de la descripción de la relación que existen entre estas dos variables apoyados por las teorías o enfoques de fuentes confiables.

### ***1.4.3.-Metodológica***

La presente investigación se desarrolla desde una propuesta metodológica, además del diseño de un instrumento que ayude en la medición de las variables propuestas y cumpla con la recopilación de información. Los resultados dejarán un precedente para investigaciones futuras sobre la temática en cuestión.

## **1.5.-Objetivos**

### ***1.5.1.-Objetivo General***

O.G.- Determinar la relación que se da entre la Gestión Efectiva y la Comunicación asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

### ***1.5.2.-Objetivos Específicos***

- O.E.1.- Establecer la relación que se da entre la Gestión Efectiva y la Escucha Activa en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

- O.E.2.- Establecer la relación que se da entre la Gestión Efectiva y la Resolución de Conflictos en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.
- O.E.3.- Establecer la relación que se da entre la Gestión Efectiva y el Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1.-Antecedentes

##### 2.1.1.-Antecedentes nacionales

Gutiérrez (2020), para obtener el grado académico de Doctor de Administración en Salud realizó un trabajo titulado *“Habilidades gerenciales y gestión administrativa en los equipos de gestión administrativa en los equipos de gestión de la Red de Salud Ventanilla, Callao, 2019”*, Universidad Nacional del Callao, teniendo como objetivo general determinar la relación entre las Habilidades gerenciales y la gestión administrativa de los equipos de gestión de los establecimientos de salud de la Red de Salud Ventanilla, se usó el método científico para la investigación de tipo básico descriptivo, de diseño no experimental y transversal, como instrumento de investigación se utilizó el cuestionario y como técnica la encuesta, se aplicó a una muestra de 60 profesionales de la Red de Salud de Ventanilla. De los resultados se concluye que:

- (1) Existe correlación fuerte entre las variables de habilidades gerenciales y gestión administrativa de “0,526”, con un valor de significancia de “0,00” por lo que se puede



decir que las mejores habilidades gerenciales se asocian con la mayor eficiencia en la gestión administrativa. (p. 79)

(2) Existe correlación directa entre la dimensión planeación y la variable habilidades gerenciales de los directores con un valor de correlación de “0,57” y un valor de significancia de “0,00”, por lo tanto, las mayores habilidades gerenciales se asocian con la mayor eficiencia en la planeación para la gestión administrativa. (p. 79)

(3) Existe correlación directa entre la dimensión organización y la variable habilidades gerenciales de los directores con un valor de correlación de “0,51” y un valor de significancia de “0,00”, por lo tanto, las mayores habilidades gerenciales se asocian con la mayor eficiencia en la organización para la gestión administrativa. (p. 79)

(4) Existe correlación directa entre la dimensión dirección y la variable habilidades gerenciales de los directores con un valor de correlación de “0,52” y un valor de significancia de “0,00”, por tanto, las mayores habilidades gerenciales se asocian a la mayor eficiencia en la dirección para la gestión administrativa. (pp. 79-80)

(5) Existe correlación directa entre la dimensión control y la variable habilidades gerenciales de los directores con un valor de correlación de “0,49” y un valor de significancia de “0,00”, por tanto, las mayores habilidades gerenciales se asocian a mayor eficiencia en el control para la gestión administrativa. (p. 80)

Perez (2021), para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración con mención en Gestión Pública realizó un trabajo titulado *“La Gestión Administrativa y Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones en Red de Salud Dorado, Picota, San Martín, Lamas, Unidad Ejecutora 400 Salud Bajo Mayo, San Martín, 2019”*, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, teniendo como objetivo general establecer la influencia de la gestión administrativa en el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones en

la Red de Salud de el Dorado, Picota, San Martín, Lamas y la Unidad Ejecutora 400 Salud Bajo Mayo, Región San Martín, al 2019, donde se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo - relacional; el diseño correlacional y transversal, además como instrumento de investigación se utilizó el cuestionario y como técnica la encuesta, se aplicó a una muestra de 24 trabajadores de las áreas administrativas. De los resultados se concluye que:

- (1) Existe una inadecuada gestión administrativa en la Red de Salud de el Dorado, Picota, San Martín, Lamas y la Unidad Ejecutora 400 Salud Bajo Mayo, Región San Martín, por cuanto hasta la fecha se evidencian problemas relacionados con la planificación, organización y control de las actividades. (p. 43)
- (2) Las Contrataciones en la Red de Salud de el Dorado, Picota, San Martín, Lamas y la Unidad Ejecutora 400 Salud Bajo Mayo, Región San Martín, vienen siendo desarrolladas de manera negativa, pues no se siguen de forma correcta el debido proceso para cada una de las actividades. (p. 43)
- (3) Se encontró una influencia significativa a nivel de 0,001 entre la gestión administrativa y la elaboración oportuna del Cuadro de Necesidades (CN) de la Red de Salud de el Dorado, Picota, San Martín, Lamas y la Unidad Ejecutora 400 Salud Bajo Mayo, Región San Martín, siendo además el coeficiente de correlación positiva media por un valor de 0,632. (p. 43)
- (4) Se encontró una influencia significativa a nivel de 0,001 entre la gestión administrativa en el cumplimiento en la elaboración del Plan Anual de Contrataciones (PAC) de la Red de Salud de el Dorado, Picota, San Martín, Lamas y la Unidad Ejecutora 400 Salud Bajo Mayo, Región San Martín. Esta asociación fue considerada como positiva media por contar con un coeficiente de correlación de 0,646. (p. 43)

(5) De manera general, se estableció que la gestión administrativa influye de manera significativa en el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones en la Red de Salud de el Dorado, Picota, San Martín, Lamas y la Unidad Ejecutora 400 Salud Bajo Mayo, Región San Martín, a nivel de 0,001, y como este valor sig. o valor “p” es menor al margen de error, se acepta la hipótesis de investigación formulada. De igual modo, ya que el coeficiente de correlación obtenido arroja un valor de 0,649, se afirma que la asociación encontrada es positiva media, indicando de esta manera, que, de existir problemas en la gestión administrativa, no se efectuará un adecuado Plan Anual de Contrataciones. (p. 43)

Vela y Orbegoso (2021), para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales realizó un trabajo titulado “*Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020*”, Universidad Peruana Unión, teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020, se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, con estudio descriptivo correlacional causal prospectivo, de diseño no experimental y de carácter transversal, además como instrumento de investigación se utilizó el cuestionario y se aplicó a una muestra de 70 talentos humanos del hospital I Juanjuí – EsSalud. De los resultados se concluye que:

- (1) Según la correlación de Pearson, se obtuvo el coeficiente de 0,701, la cual nos señala que existe una relación positiva alta entre comunicación asertiva y el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020. (p. 78)
- (2) Según la correlación de Pearson, se obtuvo el coeficiente de 0,608, la cual nos señala que existe una relación positiva moderada entre comunicación asertiva y

orientación de resultados en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

(p. 78)

(3) Según la correlación de Pearson, se obtuvo el coeficiente de 0,369, la cual nos señala que existe una relación positiva baja entre comunicación asertiva y calidad en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020. (p. 78)

(4) Según la correlación de Pearson, se obtuvo el coeficiente de 0,652, la cual nos señala que existe una relación positiva moderada entre comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020.

(p. 78)

(5) Según la correlación de Pearson, se obtuvo el coeficiente de 0,591, la cual nos señala que existe una relación positiva moderada entre comunicación asertiva e iniciativa en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020. (p. 78)

(6) Según la correlación de Pearson, se obtuvo el coeficiente de 0,615, la cual nos señala que existe una relación positiva moderada entre comunicación asertiva y trabajo en equipo en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020. (p. 78)

Melendez (2019), para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas realizó un trabajo titulado *“Propuesta de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la red de salud Chachapoyas 2018”*, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, teniendo como objetivo general proponer estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la red de salud Chachapoyas 2018, se usó el método científico y analítico –sintético en la investigación fue de tipo descriptivo –propositivo, de diseño correlacional causal, como instrumento y técnica de investigación se utilizó la observación, la encuesta, la entrevista y el fichaje se aplicó a una muestra de 40 trabajadores de la Red de Salud Chachapoyas. De los resultados se concluye que:

(1) El desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la red de salud Chachapoyas tiene serio déficit en las relaciones interpersonales, la motivación y el cumplimiento de sus funciones, que hace que el clima laboral no sea el adecuado, teniendo en cuenta que el desempeño tiene que ver con el éxito de la institución en su misión hacia la comunidad. (p. 54)

(2) Las estrategias motivacionales que se seleccionaron según las necesidades de la red de salud Chachapoyas son reconocimiento, asignación de responsabilidades, establecimientos de expectativas claras, promoción de Salud laboral y de riesgo y evaluación de desempeño coordinado. (p. 54)

(3) Las estrategias motivacionales que se han diseñado son acorde a las seleccionadas y dentro de ellas tiene sub estrategias como: las estrategias de reconocimiento que reconocerán al mejor trabajador del mes y se le otorgará un certificado que le reconozca como tal en público. La asignación de responsabilidades irá acorde al MOF y ROF y garantizará que los trabajadores conozcan su responsabilidad y sus funciones. Establecimientos de expectativas claras identificara las necesidades de la institución trazadas en su misión y visión y las necesidades de los colaboradores. La promoción de Salud laboral y de riesgo, estas estrategias estarán orientadas a promover una vida sana entre los trabajadores y la evaluación de desempeño coordinado consiste en la supervisión, coordinación y dirección respectiva del trabajador. (p. 54)

Zamalloa (2019), para optar al Grado Académico de Maestra en Administración de Negocios realizó un trabajo titulado *“Habilidades gerenciales y desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte – 2018”*, Universidad Andina del Cusco, teniendo como objetivo general Analizar la relación existente entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral del personal administrativo

de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte en el año 2018, la investigación es de alcance descriptivo y correlacional de tipo no experimenta, además como instrumento y técnica de investigación se utilizó el cuestionario y encuesta, se aplicó a una muestra de 58 trabajadores que laboran en la Red de Servicios de Salud Cusco Norte. El investigador concluyo que:

(1) Las habilidades gerenciales en el personal administrativo de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, se relacionan con el desempeño laboral, ya que el nivel de asociación mediante la correlación Tau b de Kendal es de 46,55% , con un valor de  $p=0,493$ ; por lo que se evidencia que existe una correlación moderada por lo que las habilidades gerenciales son buenas con él 46,6% y el desempeño laboral de la misma manera bueno con un 70,7 % , lo que demuestra que ha mejor manejo de habilidades gerenciales existe mejor desempeño laboral. (p. 100)

(2) Se concluye que las habilidades gerenciales dentro de la Red de servicios de Salud Cusco Norte, cuentan con un nivel bueno con un 3. 48 de promedio, esto demuestra que el personal está teniendo un manejo optimo en las habilidades gerenciales demostrando mayor porcentaje en las habilidades personales a comparación con las habilidades interpersonales y grupales lo que hace que el personal demuestre sus conocimientos, capacidades y destrezas en su centro laboral. (p. 100)

(3) El desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Servicios de Salud Cusco norte demuestra un nivel bueno con un 3.73 de promedio lo que demuestra que la personal toma interés en realizar de manera productiva, eficaz y eficiente la asignación de sus tareas para el cumplimiento de sus metas dentro del puesto de trabajo. (p. 100)

(4) Las habilidades personales en el personal administrativo de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte ,se relacionan con el desempeño laboral, determinado así el nivel de asociación mediante la prueba de tau b Kendal= 0.403,por lo que se evidencia que

existe una correlación moderada ,por lo que las habilidades personales son buenas con el 32,8% y el desempeño laboral de la misma manera bueno, evidenciándose así que existe buenas habilidades personales y que se genere un buen desempeño laboral del personal administrativo de la red de servicios de salud Cusco Norte. (p. 100)

### **2.1.2.-Antecedentes Internacionales**

Pérez y Rodríguez (2022), para obtener el grado académico de Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el trabajo realizó un trabajo titulado “*Estudio y diagnóstico del Programa de Comunicación Asertiva en la Empresa Distrialturas y Salud Laborar SAS*”, Universidad ECCL, Colombia, teniendo como objetivo general determinar mediante un estudio y diagnóstico cuáles son las deficiencias actuales en la comunicación asertiva dentro del grupo de trabajo de la empresa Distrialturas y Salud Laboral S.A.S., Se realizará una investigación cuantitativa de Método Inductivo, como instrumento y técnica de investigación se utilizó el cuestionario y la entrevista y se aplicó a una muestra de 5 empleados del área operativa y 2 de cargos administrativos. De los resultados se concluye que:

(1) La comunicación es una habilidad social que se puede desarrollar para el mejoramiento de las relaciones ya sean humanas o laborales. Como método de fortalecimiento en comunicación está en programas y ejercicios de integración, motivación y capacitación en los que se tendrá en cuenta en cada actividad un resultado en la cual se hará un seguimiento permitiendo la minimización de comunicación agresiva o pasiva. (p. 50)

(2) La mayoría de los colaboradores incluidos el área administrativa mantienen una relación y comunicación directa y abierta entre ellos, lo que se permite facilitar la ejecución del programa de actividades sin ningún problema, este comportamiento asertivo permite que las personas se sientan bien consigo mismas y que sus relaciones

humanas y laborales sean optimas, por lo tanto a manera de recomendación dar a conocer que la relación que existe en la organización se mantenga ya que es muy buena, incentivar a conservarla y mejorarla cada día. (p. 50)

(3) Hay una serie de características que distinguen a las personas seguras de sí mismas, entre ellas está en evitar la manipulación, tener un mejor control emocional, que su comportamiento sea lo suficientemente cortés como para comunicarse de manera abierta, directa y apropiada mientras conservan su autoestima y respeto por los demás. (p. 50)

Onofre (2021), para obtener el grado académico de Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano realizó un trabajo titulado *“Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019”*, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, teniendo como objetivo general desarrollar un plan de acción que permita mitigar, mejorar y/o mantener los resultados obtenidos en la medición de estrés laboral en el personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades FF. AA. No. 1., se usó el Método Inductivo y Estadístico siendo una investigación no experimental, de corte transversal y correlacional, como instrumento y técnica de investigación se utilizó el cuestionario y la entrevista y se aplicó a una muestra de 40 trabajadores. De los resultados se concluye que:

(1) Al finalizar esta investigación, se acepta la hipótesis nula y se concluye que no existe una relación directa entre estrés laboral y desempeño laboral, es decir, las variables son independientes, esto puede deberse a que el cuestionario de evaluación del desempeño de 360 ° del Ministerio de Trabajo carece de validez y confiabilidad, características que son imprescindibles para determinar que un instrumento pueda



aplicarse de manera eficaz, ocasionando al final de la investigación que las variables no se correlacionen porque los instrumentos no conectan estadísticamente. (p. 79)

(2) Pese a que los resultados estadísticos obtenidos, no son significativos para establecer una correlación directa entre estrés laboral y desempeño laboral, se puede evidenciar en la unidad de estudio que a menor estrés existe mayor desempeño, lo cual permite inferir que una misma situación puede significar un mal estrés (distrés) para una persona y buen estrés (eustrés) para otra, es decir lo que importa no es lo que sucede, sino la forma como se percibe y afronta esa situación en particular. (p. 79)

(3) Luego de la medición estadística del estrés laboral a través de la aplicación del cuestionario de la OIT-OMS se concluye que el estrés en la Dirección de Talento Humano en su mayoría es bajo (47 %); lo cual significa que el personal se encuentra desempeñando sus funciones con eficiencia, manteniendo control del estrés que no afecta a su rendimiento laboral. (p. 79)

(4) Los factores que de forma mayoritaria inciden en la aparición de estrés en el personal de la Dirección de Talento Humano, son: influencia del líder, respaldo del grupo y tecnología. Esta conclusión se refuerza con los datos cualitativos obtenidos en la entrevista en profundidad que señalan sobretodo que los problemas y falta de apoyo entre compañeros de trabajo constituye un estresor potencial porque ralentiza los procesos de la unidad, fomenta una comunicación deficiente y afecta el clima laboral, asimismo las autoridades manifestaron que la influencia y apoyo del líder para evitar el estrés es fundamental. (p. 79)

(5) El nivel de desempeño laboral de la unidad de talento humano, se concluye que de forma mayoritaria se ubica en un nivel satisfactorio y muy bueno, entre el 37,5 % y 35 % respectivamente, este porcentaje se corrobora con la información obtenida en la entrevista en profundidad que lo pondera en un nivel óptimo. (p. 80)

Oyola (2018), para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas realizó un trabajo titulado *“La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A.S.”*, Pontificia Universidad Javeriana, Colombia, teniendo como objetivo general analizar qué elementos influyen en la comunicación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa COVY S.A.S., se realizó una investigación de enfoque mixto, además como instrumento de investigación se utilizó el cuestionario y se aplicó a una muestra de 30 colaboradores. De los resultados se concluye que:

- (1) La conducta y la comunicación asertivas son habilidades sociales que pueden desarrollarse para mejorar la calidad de las relaciones tanto humanas como laborales. (p. 41)
- (2) La comunicación asertiva facilita la expresión adecuada de pensamientos y sentimientos sin causar ansiedad, temor o agresión, por lo que favorece la libertad de ser, la autonomía, la madurez, la integridad del yo y la identidad propia. (p. 41)
- (3) Se logró determinar que la satisfacción laboral de los colaboradores se considera participativo por la ponderación otorgada por los sujetos de estudio. (p. 42)
- (4) Por los resultados, se puede concluir que el indicador de motivación se encuentra en un nivel desfavorable, ya que los colaboradores consideran que podría mejorar a través de actividades recreativas, felicitaciones e incentivos por parte de la empresa. (p. 42)
- (5) La mayoría de colaboradores mantienen una relación y comunicación directa y abierta entre ellos, lo que hace fácil poder expresarse sin ningún problema, utilizando los memorandos, correos electrónicos y circulares. (p. 43)
- (6) Existe una serie de características que distinguen a la persona asertiva, entre ellas: evita la manipulación, posee un mayor control emocional, su conducta, es más

respetuosa, puede comunicarse de manera abierta, directa y adecuada, conservando su auto-respeto y el respeto por las otras personas. (p. 43)

Huertas et al. (2020), para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas realizaron un trabajo titulado “*Diseño de una estrategia de comunicación asertiva en el área operativa de la empresa SANMELCO S.A.S.*”, Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia, teniendo como objetivo general diseñar una estrategia de comunicación asertiva en el área operativa de la empresa SANMELCO S.A.S., se realizó una investigación de tipo descriptivo, además como instrumento de investigación se utilizó el cuestionario y se aplicó a una muestra de 16 trabajadores. De los resultados se concluye que:

(1) De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, en el área operativa de SANMELCO SAS, predomina la categoría de asertivo con el 50%, seguido de asertividad confrontativa con el 31% y, por último, la valoración muy asertativo con el 19%; entonces, no se encontraron colaboradores ni definitivamente asertivos ni inasertivos, muy inasertivos o definitivamente asertivos. Dentro de estos resultados generales se encontró una desviación estándar de 18,17 puntos, por lo cual una revisión desde subdimensiones permitió tomar valores de desviaciones menores agrupadas para una validación de datos más adecuada por una correlación más baja que la general. (p. 56)

(2) Así, con desviaciones de entre 3,12 y 5,06 puntos, los subdimensiones sugeridos por Vargas y León permitieron obtener datos menos dispersos para el análisis de resultados; donde los subdimensiones “demostrar disconformidad en situaciones laborales” y “capacidad de evaluar la autoeficacia para manejar eventos” arrojaron mayores diferencias entre los puntos posibles y el promedio lo cual indica que son los aspectos con menor fortaleza entre los colaboradores del área operativa de SANMELCO SAS. Mientras que, la dimensión “capacidad de decir no” es aquella

que presentó un mejor asertividad según los resultados obtenidos en la encuesta, así, los trabajadores tienen mayor disposición a negarse ante algo con lo que no están de acuerdo que a expresar sus disconformidades o manejar situaciones que exigen posiciones muy asertivas en el ámbito laboral, como sus opiniones o la forma en cómo ven a sus compañeros (más agresivos o auto afirmativos que yo). (p. 56)

(3) Por ello, el diseño del plan estratégico responde a los subdimensiones considerados y para cada una de ellas se propone un taller de comunicación asertiva que debe realizarse con los colaboradores del área operativa. Con el fin de brindar herramientas para identificar y expresar claramente mensajes dentro de las labores diarias en SANMELCO SAS se proponen las temáticas de: autoafirmación, comunicación en el entorno laboral, comunicación verbal y no verbal, el contexto de la comunicación, el miedo de ser asertivo y asertividad temas mediante los cuales los trabajadores podrán expresar claramente sus necesidades dentro de la organización. (p. 57)

(4) Para poder implementar el plan estratégico se requiere un tiempo mínimo de 3 meses con una inversión total de \$16.148.000 pesos colombianos, que incluyen costos de recursos humanos, insumos de oficina y otros gastos relacionados al desarrollo de los 6 talleres propuestos. Estos talleres deben ser implementados por un profesional asociado al área de comunicación o psicología desde la perspectiva laboral. (p. 57)

Valdebenito (2020), para optar al grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas realizó un trabajo titulado *“Efectividad de las Prácticas de Gestión de Personas sobre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional”*, Universidad de Chile, Chile, teniendo como objetivo general estudiar la efectividad que tienen las prácticas de gestión personas sobre la satisfacción laboral y compromiso organizacional de las y los funcionarios, se realizó una investigación de tipo descriptivo, además como instrumento de investigación se utilizó el

cuestionario y se aplicó a una población de 333 trabajadores. De los resultados se concluye que:

(1) En primer lugar, debemos destacar que, a partir de los ejercicios realizados, hay evidencia para sostener la validez de las hipótesis de este estudio. Es decir, las prácticas de gestión si tienen efectos sobre los niveles de satisfacción y compromiso organizacional. (p. 54)

(2) Sin embargo, no todas las prácticas de gestión son estadísticamente significativas para explicar las actitudes laborales de los funcionarios. La práctica que se presenta transversalmente relevante para explicar las actitudes laborales estudiadas es el trabajo en equipo. Esta práctica incide en mayor medida en la Satisfacción Laboral ( $\beta=0,55$ ) y en el Compromiso Organizacional de Continuidad ( $\beta=0,53$ ), y en un menor grado en el Compromiso Organizacional de Identificación ( $\beta=0,31$ ) y en el Compromiso Organizacional de Esfuerzos Extraordinarios ( $\beta=0,22$ ). (p. 54)

(3) Por su parte, las prácticas de capacitación inciden en el Compromiso Organizacional de Continuidad ( $\beta=0,25$ ), y en un menor grado en el Compromiso Organizacional de Identificación ( $\beta=0,12$ ). Las prácticas de comunicación lo hacen sobre Compromiso Organizacional de Identificación ( $\beta=0,22$ ) y las oportunidades de ascenso sobre la Satisfacción Laboral ( $\beta=0,17$ ). Las prácticas para la participación en la toma de decisiones no se muestran significativas para explicar ninguna de las actitudes consideradas en este estudio. (p. 54)

(4) Tomando en consideración la consistencia de estos resultados con los fundamentos teóricos revisados, así como con las investigaciones empíricas expuestas a lo largo de este estudio, hay evidencia para sostener que la información presentada es útil para la toma de decisiones sobre la gestión y desarrollo de las y los funcionarios de la Subsecretaría de Servicios Sociales. (p. 55)

(5) En síntesis, existe evidencia para plantear que las actitudes laborales pueden y deben ser potenciadas a través de más y mejores prácticas de gestión. (p. 55)

## **2.2.-Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1.-Variable Gestión Efectiva**

#### **2.2.1.1.-Definición de Gestión Efectiva.**

Angulo (2016), menciona que la gestión efectiva se trata de mejorar:

La gestión del capital de trabajo, lo cual se consigue si logra un manejo efectivo de los recursos financieros, una política equitativa de crédito a clientes, una adecuada administración del inventario y una gestión apropiada del apalancamiento de proveedores y corto plazo; redundando esto, en el crecimiento sostenido de la empresa, evidenciado en un margen de utilidad razonable para los accionistas. (p. 57)

Alarcón et al. (2020), menciona que la gestión efectiva en el ámbito de los gobiernos se refiere al campo de:

La relación entre variables básicas que vinculan el entorno interno y externo como el conocimiento e identificación de las necesidades de la población, la capacidad para dar respuesta, los objetivos que se fijan para guiar la acción gubernamental, y el resultado que produce cambios en el estado de las cosas e influyen en la percepción sobre la gestión pública en dimensiones claves. (p. 419)

La gestión efectiva es el resultado de la combinación de procesos como la atención de las necesidades, mejora del desempeño de los servidores públicos, incorporación de políticas ambientales y la inclusión de tecnología e innovación. (Alarcón & Sánchez, 2018)

La gestión efectiva se refiere al hecho de integrar la planeación, organización, dirección y control con la finalidad de lograr una sociedad efectiva y económicamente sostenible. (Salguero & García, 2018)

La gestión efectiva se refiere “a la preparación del capital humano para aportar a la resolución de problemas de salud, bienestar y calidad de vida de la población a través de la interacción con el contexto (institucional y comunitario)” (Gispert et al., 2022, p. 5).

La gestión efectiva es el resultado del equilibrio entre la eficacia, eficiencia y economía, además del logro de objetivos con el uso óptimo de los recursos. (Coronado, 2006)

La gestión efectiva se trata de mejorar los resultados y de establecer lo que es correcto en la organización y adecuar su actuación a las condiciones de su entorno, asimismo, contribuye a la superación del personal y el progreso de la organización. (García, et al., 2019)

La gestión efectiva consiste en incorporarse “al proceso de mejora continua que contribuya a elevar la eficiencia, la eficacia y la competitividad de la empresa estatal” (Rodríguez & García, 2012, p. 3).

La gestión efectiva es el “grado de eficiencia, eficacia, y calidad en la utilización de los recursos disponibles, el desarrollo de procesos y la entrega de productos, acordes con las necesidades de los clientes debe ser satisfecha” (Castillo et al., 2019, p. 161).

La gestión efectiva se define al proceso de trazar metas, planificar estrategias, y establecer políticas de forma ordenada, que permita cumplir objetivos y obtener beneficios todo con la finalidad de minimizar riesgos y asegurar el éxito empresarial. (Salguero & García, 2018)

### **2.2.1.2.-Dimensiones de la Gestión Efectiva.**

**Acción Estratégica.** La acción estratégica se refiere a tomar medidas para contribuir “con los logros de los objetivos en el mediano y largo plazo, a fin de mantener el valor agregado, la competitividad y la supervivencia de la empresa, alineándose estratégicamente con la misión y visión de forma sinérgica” (Noriega et al., 2018, p. 18).

La acción estratégica es un conjunto de actividades que incluyen la implementación, ejecución y control de políticas de la organización, toma de decisiones, evaluación de

demandas y monitoreo de resultados, auditorias, entre otros, todo ello con el fin de llevar una mejora continua y poner a prueba sus niveles de eficiencia y eficacia. (Banchart, 2002)

**Coordinación.** Masaquiza et al. (2020), menciona que cuando se habla de coordinación se entiende como la manera de:

Armonizar todas las actividades para facilitar el éxito organizacional, la comunicación es el principal mecanismo de coordinación, sincroniza los elementos de la organización y se debe tener en cuenta la delegación de autoridad, responsabilidad y el alcance del control dentro de las unidades. (p. 55)

La coordinación se encuentra en el campo de las relaciones no jerárquicas, asimismo, trata de “conseguir la coherencia, armonía y conjunción en la elaboración y ejecución de la decisión administrativa” (García, et al., 2018, p. 7).

**Desarrollo del Talento Humano.** El desarrollo del talento humano desde la capacitación se entiende como el proceso de “adquirir y perfeccionar habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos con respecto a actividades laborales, desarrollo de su labor, las oportunidades de crecimiento dentro y fuera de la organización para el mejoramiento de su calidad de vida” (Pardo & Díaz, 2014, p. 11).

El desarrollo del talento humano se trata de integrar “aspectos como el desarrollo del liderazgo y de competencias, los planes estratégicos de capacitación, formación y carrera, y políticas claras de formación del talento que incluyan un sistema de evaluación y control de dicha formación” (Agudelo, 2019, p. 119).

### **2.2.1.3.-Teorías de Gestión Efectiva.**

**Teoría de la Gestión Administrativa.** Rodríguez y Peñafiel (2022), mencionan que la gestión administrativa:

Permite mediante un manejo racional de las tareas, esfuerzo y recursos prevenir problemas en un futuro y dar cumplimiento a los objetivos planificados siempre con



la obtención de buenos resultados, el aumento de la productividad, debido a la optimización de tareas y procesos generando un incremento en la producción, seguido por el cumplimiento de los objetivos, ya que permite planificar y ejecutar estrategias a corto, mediano y largo plazo y por último la maximización del uso de los recursos. (p. 1060)

***Teoría del Comportamiento Organizacional.*** Gómez et al. (2020), mencionan que el comportamiento organizacional se convierte en uno de los principales retos ya que:

Hace que esta innove sus modelos de gestión de recursos humanos que permitan la eficacia y eficiencia del ambiente laboral de una empresa. Para poder poner en marcha algunas estrategias que permitan el manejo adecuado de los recursos humanos, se debe tener en cuenta cada una de las actividades que realicen los trabajadores o individuos que laboran en ella, ya que estas constituyen el factor fundamental dentro del estudio del comportamiento humano en las empresas. (p. 972)

***Teoría General de los Sistemas.*** Juárez et al. (2021), mencionan que la teoría general de sistemas, de acuerdo a Bertalanffy, se trata de:

Una composición organizada de las acciones de los seres humanos mediante el pensamiento ordenado y entablando la relación del todo con las partes. Asimismo, el pensamiento complejo es una verdadera aplicación de la teoría general de sistemas porque su funcionamiento se rige bajo el binomio general-particular. (p. 161)

Además, esta teoría “trata de integrar cada una de las actividades de una empresa como un todo, aplicable a través de esta metodología, la cual se fundamenta en concebir cualquier aspecto del mundo como la interacción causal entre atributos que lo describen” (Samaniego, 2019, p. 141).

#### **2.2.1.4.-Importancia de Gestión Efectiva.**

La importancia radica en que las “empresas con una gestión efectiva y adecuada de los RR.HH., tanto trabajadores como clientes están más satisfechos, y con ello, las empresas tienden a ser más productivas e incluso más innovadoras” (Ribes et al., 2018, p. 5). En el área de la salud, la gestión es muy importante ya que es “una herramienta que puede ayudar a desarrollar una visión de conjunto del sistema, optimizando los recursos humanos, técnicos y financieros, con la finalidad de llevar a las instituciones de salud a un estado de eficiencia mayor” (Leyton et al., 2019, p. 71). Asimismo, Malagón et al. (2016), mencionan que la gestión permite al gerente o director saber:

Si el desempeño de los equipos de trabajo se relaciona con las responsabilidades que se les han asignado, identifica a los colaboradores que se destacan por sus habilidades y las necesidades que tiene el personal de recibir capacitación. Es una oportunidad para identificar deficiencias y reorientar el trabajo con el fin de lograr los objetivos que se han trazado. (p. 440)

#### **2.2.1.5.-Características de la Gestión Efectiva.**

Lo que caracteriza a un buen gerente es la medida de la eficiencia y eficacia que este tenga para poder alcanzar los objetivos de una institución; es decir, hacer bien las cosas para determinar los objetivos apropiados (Durán et al., 2020). Además, para que se ejecute una gestión efectiva, los mismos autores mencionan que el gerente debe desarrollar habilidades como:

***El liderazgo.*** El liderazgo “puede concebirse como el ejercicio de las cualidades del líder que determina una influencia en otras personas a fin de cumplir ciertos objetivos” (Geraldo et al., 2020, p. 157).

***Comunicación.*** La comunicación es “el proceso de transmisión de información y significado. La verdadera comunicación solo se presenta cuando todas las partes entienden el

mensaje (la información) desde la misma perspectiva (el significado)” (Lussier & Achua, 2011, p. 189).

**Toma de decisiones.** La toma de decisiones es considerada como un proceso donde se facilita la gestión de información para tener una mejor perspectiva del problema y plantar posibles alternativas de solución. (Hilario, et al., 2020)

**Trabajo en equipo.** Ayoví (2019), menciona que el trabajo en equipo se enfoca:

En mejorar la eficiencia y efectividad de una organización, siendo una técnica que se está introduciendo ampliamente en todos los sectores; las demandas que recibe y los servicios que ofrece es la base objetiva del funcionamiento de un equipo además de la interdependencia y confianza entre sus miembros. (p. 60)

## **2.2.2.-Variable Comunicación Asertiva**

### **2.2.2.1.-Definición de Comunicación Asertiva.**

La comunicación asertiva se define como “el mediador que activa la inspiración, la motivación, el apoyo y la orientación en la dirección correcta” (Asanza, 2019, p. 30), para sacar el máximo provechos de los individuos.

La comunicación asertiva es la habilidad que permite expresar sentimientos y percepciones verbal y no verbalmente en todas las situaciones sin herir los sentimientos de los demás. (Guerra, 2019)

La comunicación asertiva es la forma de escuchar detenidamente a una persona, siendo empático con el otro para la resolución de conflictos. (Ugalde & Canales, 2016)

La comunicación asertiva se refiere a la práctica comunicacionales positivas ya sea verbal o no verbal, mostrando actitudes afectivas entre las personas para generar un buen entendimiento en la información. (Sánchez & Ospina, 2014)

La comunicación asertiva es “una de las habilidades sociales y para la vida que son claves para el proceso de enseñanza, aprendizaje y la prevención de problemas psicosociales” (Bernal et al., 2022, p. 683).

La comunicación asertiva se entiende como un “área que los profesionales de las ciencias sociales y humanas deberían desarrollar naturalmente, o al menos, como producto de la formación académica y la relación entre estudiantes, profesores y comunidad en general” (Páez et al., 2022, p. 13).

La comunicación asertiva es la capacidad de escuchar a los demás de forma empática, además el mensaje que se desea transmitir debe ser congruente y coherente como también se debe respetar las opiniones de los demás. (Molina & Espinosa, 2022)

Briones et al. (2021), mencionan que la comunicación asertiva es:

El equilibrio entre un estilo de comunicación que representa la pasividad y otro la agresividad, para dirigir la atención hacia un modelo de comunicación asertivo que busca la armonía entre la pertinencia de lo que pienso y quiero decir, con esto se logra que los mensajes emitidos tengan un propósito y una intención positiva. (p. 63)

La comunicación asertiva es el medio de “recibir y dar respeto, donde las ideas, criterios y pensamientos de quienes interactúan sean valorados, esto debe ser aplicado con amigos, familiares y con el entorno en general” (Rios & Ocampo, 2022, p. 451).

La comunicación asertiva es la forma de expresarse “con responsabilidad lo que siente, piensa y desea de un modo claro y directo, teniendo en cuenta los sentimientos, necesidades, deseos y derechos y sin afectar o dañar a los demás” (Haugh, 2022, p. 57).

### **2.2.2.2.-Dimensiones de Comunicación Asertiva.**

***Escucha Activa.*** Hernández y Lesmes (2018), mencionan que la escucha activa se ve reflejado “en las acciones del emisor, es decir, se escucha atentamente, analizando, razonando

y comprendiendo la información que se está transmitiendo en la conversación de una o varias personas” (p. 84).

La escucha activa es una habilidad comunicativa que engloba aspectos verbales y no verbales, además de mostrar un interés genuino en el bienestar profundo de la persona. (Martín, 2018)

**Resolución de Conflictos.** En la resolución de conflictos, “se debe tener un pensamiento analítico y esto solo se consigue cuando tienes claro los siguientes aspectos: Nivel de escalamiento, tener clara las partes que integran el conflicto y conocer los mecanismos adecuados para la resolución del mismo” (Afanador et al., 2019, p. 13).

Gonzales et al. (2020), mencionan que para la resolución de conflictos los individuos deben estar:

Bien entrenados para resolver con éxito la mayor parte de las disputas dentro y fuera de los equipos de trabajo; además estos conocimientos también son utilizados para sopesar y enfrentar las amenazas de los conflictos como oportunidades, abordándolos para encontrar la resolución de las disputas con el máximo provecho. (p. 9)

**Clima Laboral.** El clima laboral se refiere al ambiente de las organizaciones donde se “incluye la seguridad para los empleados, seguridad laboral, buenas relaciones con los compañeros de trabajo, reconocimiento al buen desempeño, motivación por desempeñarse bien y participación en el proceso de toma de decisiones de la institución” (Carrión et al., 2021, p. 3).

El clima laboral se entiende como “el conjunto de atributos de un ambiente de trabajo que son percibidos por las personas que componen la organización y que influyen substancialmente sobre su conducta” (Becerra & Bermudez, 2020, pág. 65).

### **2.2.2.3.-Teorías de Comunicación Asertiva.**

***Teoría de la Comunicación Humana.*** Según esta teoría es imposible que no exista comunicación entre dos personas ya que la comunicación juega un papel importante en la vida personal y en el orden social. Además, se propone axiomas que están presentes en la comunicación humana. Primero, es imposible no comunicar, ya sea a nivel verbal y no verbal igual se está transmitiendo información. Segundo, los niveles de contenido y relaciones de la comunicación, el mensaje que se desea transmitir debe ser entendible y coherente para que sea comprendida por los demás. Tercero, la puntuación de la secuencia de hechos, esta se basa en que tanto emisor como receptor provoca una reacción en el otro ya sea estando de acuerdo o no con la postura dada. Cuarto, comunicación digital y analógica o más conocida como comunicación verbal y no verbal, aquí en la comunicación es importante lo que se dice y la manera en cómo se dice. Quinto, interacción simétrica y complementaria, en cuanto a la simétrica se basa en la misma posición de poder que se da entre dos individuos; es decir, la información será captada de la misma forma, en cambio, la complementaria se basa en una relación desigual donde el mensaje es interpretado de distinta forma. (Watzlawick et al., 1991)

***Teoría de la Asertividad.*** Joseph Wolpe y Richard Lazarus son los primeros en dar el concepto de asertividad. Romero y Castillo (2019), indican que se entiende por asertividad a:

La habilidad social que tiene una persona de expresar clara y directamente sus opiniones, deseos y sentimientos acerca de algo con el fin de encaminar cualquier relación comunicativa a un espacio de negociación común. La importancia del asertividad en el trabajo en equipo dentro de cualquier organización radica en que evita confrontaciones o tensiones producto de la disonancia cognitiva, a la vez que emplea estrategias para llegar a acuerdos. (p. 43).

#### **2.2.2.4.-Importancia de la Comunicación Asertiva.**

La comunicación asertiva es una “de las principales herramientas que todo gerente debe tener para poder expresarse claramente con el fin de cumplir los objetivos estratégicos de las compañías por ello es capaz de facilitar o complicar el desarrollo de cualquier actividad” (Rodríguez D. , 2019, p. 20). Además, la comunicación asertiva cobra relevancia ya que repercute significativamente en el aumento de la productividad de las organizaciones, asimismo, se convierte en una herramienta para “delinear el camino hacia las estrategias que pueden llevar a cabo las organizaciones desde el área de recursos humanos para promover el desarrollo de su capital intelectual a partir de la comunicación asertiva y el trabajo en equipo” (Almengor, 2021, p. 70).

#### **2.2.2.5.-Elementos de la Comunicación Asertiva.**

En la comunicación asertiva podemos encontrar elementos como la empatía y los estilos de comunicación, ya que “la empatía es un estilo natural y vital que transforma la acción comunicativa, la cual permite el intercambio de experiencias de un sujeto a otro de forma eficaz y efectiva” ((Lesmes et al., 2020, p. 149). En el caso de los estilos de comunicación asertiva:

Es idóneo de comunicación en el cualquier contexto facilitando relación y capacidad de respetar la postura y participación del otro. Defiende sus propios intereses, argumentos y derechos. Existe la autoestima en un nivel alto, seguridad en sí mismos, buscando soluciones favorables a las partes. Reduce el estrés y facilita el proceso comunicativo, a través de voz y velocidad apropiada. Permite acción recíproca entre los sujetos, proporcionando tiempo de habla sin interrupciones, de expresión facial relajada, su sonrisa es agradable, cautivan a los demás, lo cual facilita el proceso de comunicación. (Lesmes et al., 2020, p. 150)

### 2.2.2.6.-Características de la Comunicación Asertiva.

Saucedo (2016), menciona que las personas que interiorizan el asertividad, suelen presentar las siguientes características:

Manifestación de sus ideas y sentimientos, sin hacer menos los de los demás. Respeta a los demás como así mismo. Receptivo a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Expresar de forma directa, abierta y honesta sus ideas ante los demás. Evita conflictos aceptando que no todas las ideas se comparten pero que tiene un valor para quien las expresa. (p. 12)

## 2.3.-Marco Conceptual

### 2.3.1.-Marco Conceptual de las Variables

**Gestión.** La gestión es “un proceso de construcción colectiva desde las identidades, las experiencias y las habilidades de quienes allí participan, generando una cultura colectiva, organizacional o institucional” (Zambrano et al., 2018, p. 17).

**Planificar.** Planificar es “la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos” (Chiavenato, 2007, p. 143).

**Organizar.** Este proceso “coordina todos los recursos disponibles que posee la organización como son humanos, materiales, financieras, tecnológicos y económicos” (Montes & Pulla, 2019, p. 5).

**Dirigir.** Significa de encaminar a los responsables de los procesos para la consecución de los objetivos.

**Controlar.** El control “consiste en delimitar funciones, medir y corregir el desempeño de los colaboradores de la empresa para asegurar que todo se haga de acuerdo a lo planeado” (Montes & Pulla, 2019, p. 5).



**Eficiencia.** La eficiencia está “dirigida hacia la mejor manera (the best way) de hacer o ejecutar las cosas (métodos) a fin de utilizar los recursos (personas, máquinas, materias primas) de la forma más racional posible” (Chiavenato, 2007, p. 133).

**Eficacia.** Chiavenato (2007), menciona que la eficacia se trata de “alcanzar objetivos y resultados. Un trabajo eficaz es provechoso y exitoso” (p. 20).

**Habilidad.** Capacidad de una persona para realizar algo. También, se considera a la habilidad como el resultado de haber logrado una acción de manera correcta o con facilidad.

**Empatía.** Vital et al. (2020), menciona que la empatía es “la capacidad de entender y compartir el estado emocional de otras personas y constituye un proceso fundamental para establecer interacciones personales positivas” (p. 1).

**Sentimientos.** Sentir emoción hacia una cosa, persona o hecho. También, en los sentimientos intervienen procesos reflexivos. Los sentimientos pueden ser la felicidad, esperanza, motivación, bienestar, entusiasmo, entre otros.

### ***2.3.1-Marco Conceptual de las Dimensiones***

**Talento Humano.** El talento humano hace referencia a “personas con habilidades y capacidades. Gestionar adecuadamente el talento humano permitirá a una organización crecer y consolidarse en el mercado” (Borrero, 2019, p. 293).

**Liderazgo.** El liderazgo es un “proceso que resulta de una interacción armónica entre un líder, sus colaboradores y una situación que es necesaria de liderar” (Riquelme et al., 2020, p. 137).

**Acción.** Suceso realizado por un individuo para la consecución de un objetivo. También entendido como la realización de una actividad que produce un resultado final.

**Estrategia.** La estrategia es “el fundamento que utiliza el administrador para poder establecer qué quiere de la empresa y cómo quiere conseguirlo, aplicando recursos con el fin de ubicarla en una posición sostenible” (Contreras & Emigdio, 2013, p. 178).

**Delegación.** Delegar una importante responsabilidad a alguien tomando en cuenta sus habilidades, actitudes, y valores.

**Conducta.** La conducta es “el comportamiento de todo individuo obedece a la interacción de los procesos cognitivos básicos, tales como la percepción, la atención, la memoria, el pensamiento, el lenguaje, por mencionar algunos, más las emociones” (Huerta, 2018, p. 87).

**Conflicto.** El conflicto es “un proceso que implica de manera interna un choque de intereses, los cuales pueden ser analizados y, algunas veces, resueltos; lo que depende de la voluntad de las partes” (Ayala, 2013, p. 80).

**Conocimiento.** El conocimiento “se genera a partir del intercambio, la acumulación, la gestión y la forma como se produce el saber” (Pérez et al., 2018, p. 11).

**Políticas.** En el ámbito empresarial, Gracia et al. (2019), mencionan que las políticas se entienden como el medio que fomentan:

Valores con la finalidad de estructurar una empresa en capacidad de regular el comportamiento y clima organizacional como factores de convivencia para el establecimiento de acciones favorables que contribuyan al fomento de la productividad en un marco de referencia moral en cuanto a los servicios que presta a la comunidad. (p. 160)

**Auditoría.** La auditoría es “un elemento importante para la toma de decisiones dentro de una empresa, ya que permite descubrir falencias, prevenir errores y realizar cambios que ayuden a la institución a superarse y a mantenerse en el mercado” (Zambrano & Gilces, 2020, p. 55).

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1.-Hipótesis General**

H.G.- Existe una relación entre la Gestión Efectiva y la Comunicación Asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

#### **3.2.-Hipótesis Específicas**

H.E.1.- La Gestión Efectiva se relaciona significativamente con la Escucha Activa en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

H.E.2.- La Gestión Efectiva se relaciona significativamente con la Resolución de Conflictos en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

H.E.3.- La Gestión Efectiva se relaciona significativamente con el Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

### **3.3.-Variables**

#### ***3.3.1.-Definición Conceptual***

##### **Gestión Efectiva.**

La gestión efectiva se entiende como la acción estratégica para garantizar el cumplimiento de los objetivos mediante la coordinación de la organización y el desarrollo del talento humano. (Chávez et al., 2020)

##### **Comunicación Asertiva.**

La comunicación asertiva es la capacidad de comunicarse de forma correcta con los demás, aplicando la escucha activa para tener un clima favorable en la organización y poder resolver un problema de la mejor manera. (Peñafiel & García, 2021)

#### ***3.3.2.-Operacionalización***

##### **Gestión Efectiva**

La gestión efectiva es el resultado de la aplicación de la acción estratégica para el logro de objetivos de las organizaciones en conjunto con la coordinación de la misma y el desarrollo del talento humano.

##### **Comunicación Asertiva**

La comunicación asertiva se trata de comunicarse con los demás de forma clara, poniendo en práctica la escucha activa para poder resolver los conflictos y, especialmente en las organizaciones, mejorar el clima laboral.

## Cuadro de Operacionalización

| VARIABLES             | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES                   | INDICADORES  | ÍTEMS   | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-----------------------|---|--|-------------------------------|--|---------|--------------------|
| GESTIÓN EFECTIVA      | La gestión efectiva se entiende como la <u>acción estratégica</u> para garantizar el cumplimiento de los objetivos mediante la <u>coordinación</u> de la organización y el <u>desarrollo del talento humano</u> . (Chávez, et al., 2020)                              | La gestión efectiva es el resultado de la aplicación de la <u>acción estratégica</u> para el logro de objetivos de las organizaciones en conjunto con la <u>coordinación</u> de la misma y el <u>desarrollo del talento humano</u> .           | Acción estratégica            | Implementa políticas para la <u>mejora continua</u> .  | 1 - 2   | Ordinal            |
|                       |   |  |                               | Realiza auditorias para el monitoreo de resultados.  | 3 - 4   |                    |
|                       |   |  | Coordinación                  | Armoniza las actividades para que se facilite el éxito <u>organizacional</u> .                           | 5       |                    |
|                       |   |  |                               | Cuenta con delegación de autoridades para el control de las unidades.                                    | 6 - 7   |                    |
|                       |   |  | Desarrollo del talento humano | Perfecciona habilidades para el <u>desarrollo del liderazgo</u> .  | 8 - 9   |                    |
|                       |   |  |                               | Adquiere nuevos conocimientos para que crezcan laboralmente.   | 10      |                    |
| COMUNICACIÓN ASERTIVA | La comunicación asertiva es la capacidad de comunicarse de forma correcta con los demás, aplicando la <u>escucha activa</u> para tener un <u>clima favorable</u> en la organización y poder <u>resolver un problema</u> de la mejor manera. (Peñafiel & García, 2021) | La comunicación asertiva se trata de comunicarse con los demás de forma clara, poniendo en práctica la <u>escucha activa</u> para poder <u>resolver los conflictos</u> y, especialmente en las organizaciones, mejorar el <u>clima laboral</u> | Escucha activa                | Escucha atentamente la información para que se comprenda y analice.                                      | 11 - 12 | Ordinal            |
|                       |   |  |                               | Engloba aspectos verbales y no verbales para la <u>escucha activa</u> .                                  | 13      |                    |
|                       |   |  | Resolución de conflictos      | Conoce mecanismos adecuados para la <u>resolución de conflictos</u> .                                    | 14 - 15 |                    |
|                       |   |  |                               | Genera pensamiento analítico para que se enfrente las amenazas de los conflictos.                        | 16 - 17 |                    |
|                       |   |  | Clima laboral                 | Genera buenas relaciones con los compañeros de trabajo para un <u>buen clima laboral</u> .               | 18 - 19 |                    |
|                       |   |  |                               | Cuenta con un conjunto de atributos para que influya sustancialmente en la conducta de los trabajadores. | 20      |                    |

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1.-Método de Investigación**

##### ***4.1.1.-Método universal***

La presente investigación se realizará bajo el método científico. Hernández y Mendoza (2018), mencionan que la investigación científica “se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva. Se puede manifestar de tres formas o seguir tres rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta” (p. 13).

##### ***4.1.2.-Método general***

Se tendrá en consideración el método hipotético deductivo. Bernal (2016), menciona que el método hipotético deductivo “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones generales que deben confrontarse con los hechos antes de construirse en teorías” (p. 71).

#### **4.1.3.-Métodos Específicos**

Para el presente trabajo se utilizan los métodos específicos histórico, comparativo y estadístico. En cuanto al método histórico, Caballero (2004), señala que “es aquella orientación que va del pasado al presente, para proyectarse al futuro. Generalmente la etapa de tiempo proyectada al futuro es equivalente, en extensión, a la etapa considerada del pasado” (p. 141). El método comparativo, según Sánchez y Murillo (2021), indican que “es el procedimiento de la comparación sistemática de casos de análisis que en su mayoría se aplica con fines de generalización empírica y de la verificación de hipótesis” (p. 155). Por último, el método estadístico consiste en una serie de procedimientos con la finalidad de obtener resultados fiables del trabajo que se investiga. (Burgos et al., 2021)

#### **4.2.-Tipo de Investigación**

La presente investigación será de tipo básica, conocida también como pura o teórica, esta se caracteriza por originarse en un marco teórico y por incrementar los conocimientos científicos. (Muntané, 2010)

#### **4.3.-Nivel de Investigación**

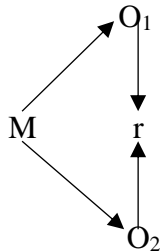
La investigación será de nivel correlacional. Ramos (2020), señala que “en este alcance de la investigación surge la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación entre 2 o más variables” (p. 3).

#### **4.4.-Diseño de la Investigación**

El diseño de esta investigación será de diseño no experimental transversal ya que las variables no serán manipuladas, solo se observará para ser analizadas en su contexto natural, asimismo, es transversal porque la medición se realizará en un tiempo único. (Hernández & Mendoza, 2018)

Además, será de diseño descriptivo correlacional, ya que recolectaran datos sobre conceptos, aspectos, dimensiones o componentes del problema a investigar; asimismo, se conocerá la relación que existe entre las variables a estudiar. (Hernández & Mendoza, 2018)

El diseño se dará de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Gestión Efectiva

O<sub>2</sub> = Comunicación Asertiva

r = Relación de variables

## 4.5.-Población y Muestra

### 4.5.1.-Población

Según Moreno et al. (2018), mencionan que la población es la “definición de un grupo determinado de la población según factores como: edad, sexo, raza o la presencia de una condición especial de interés” (p. 9). Lo que indica que la población es un conjunto de personas que comparten características especiales, además la población será perfilada de acuerdo al planteamiento del problema.

De esa forma la población de la investigación está conformado por todo el personal de la Red de Salud Satipo la cual consta se distribuye de la siguiente manera:



**Tabla 1.***Personal de la Red de Salud Satipo*

|                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| Almacén                            | 12         |
| Centro de salud mental comunitario | 22         |
| Laboratorio intermedio             | 4          |
| Oficina de RR.HH                   | 10         |
| Oficina de Administración          | 3          |
| Dirección                          | 3          |
| Logística y patrimonio             | 7          |
| Presupuesto                        | 5          |
| Economía                           | 6          |
| UTI                                | 10         |
| Salud pública y coordinadores      | 24         |
| Farmacia                           | 3          |
| SIS                                | 7          |
| Vigilancia                         | 6          |
| Imagen                             | 1          |
| Módulo TZANCUVATZIARI              | 2          |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>125</b> |

Nota. Tabla elaborada en función de la información proporcionada por la entidad

De ello podemos mencionar que el personal que representara a nuestro estudio está conformado por 125, de los cuales se sacara al personal de vigilancia y al módulo tzancuvatziari por no cumplir con los criterios de realizar alguna función administrativa en la red de salud de Satipo, teniendo en conclusión un total 118 trabajadores adscritos a la organización.

**4.5.2.-Muestra**

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), definen la muestra como un “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados” (p. 196).

Hernández y Carpio (2019), mencionan que en la muestra aleatoria simple se debe “conocer todos los elementos que conforman la población; a cada uno de los sujetos se le asigna un número correlativo y luego a través de cualquier método del azar se va seleccionando cada individuo hasta completar la muestra requerida” (p. 76).

Se calculó la muestra de la población con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(118 * (1.96^2) * 0.5 * 0.5)}{((0.05^2) * (118 - 1)) + ((1.96^2) * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{113.33}{1.25}$$

$$n = 90$$

Nuestra muestra sería de 90 personas.

### **Criterios de Inclusión**

Por la relevancia de la información que proporcionara serán considerados todos los Trabajadores que realizan alguna función administrativa en la Red de Salud Satipo que cuenten vínculo laboral al 2023.

### **Criterios de Exclusión**

Por la relevancia de la información serán excluidos el personal de salud, como el personal que realice los trabajos de vigilancia en la Red de Salud Satipo.

## **4.6.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### **4.6.1.-Técnicas de Recolección de Datos**

Las técnicas a usar en esta investigación serán la encuesta y la revisión bibliográfica. Cori et al. (2008), menciona que la encuesta es “una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos” (p. 127). Además, Gálvez (2002), indica que la revisión bibliográfica es un “procedimiento estructurado cuyo objetivo es la localización y recuperación de información relevante para un usuario que quiere dar respuesta a cualquier duda relacionada con su práctica” (p. 25).

#### **4.6.2.-Instrumentos de Recolección de Datos**

Asimismo, como instrumento de recolección de datos se empleará el cuestionario. El cuestionario concentra un conjunto de preguntas para recoger información sobre una muestra de personas con el fin de contrastar estadísticamente algunas relaciones entre medidas de interés. (Meneses, 2016)

Por otro lado, se debe tener en cuenta lo dispuesto en el anexo 6, donde el cuestionario pasó por el tratamiento basado en dos etapas, de los cuales uno fue el juicio de expertos siendo tres profesionales que dieron su opinión de su aplicación, la Lic. Adm. Javier Palacios Kathy Lesslie opinó que cumple con los criterios, el Mtro. Vivanco Nuñez Omar Arturo quien opinó que cumple con los indicadores y por último la Mtra. Ureta Vila Maria del Pilar opinó que el cuestionario es bueno para su aplicación.

A su vez, la segunda etapa fue dada por la aplicación de una prueba piloto donde para la primera variable gestión efectiva se obtuvo un resultado de 0,875, mientras para la variable comunicación asertiva se obtuvo el resultado de 0,864, concluyéndose que nuestro cuestionario es válido y confiable por lo que se pasó su aplicación a la muestra de estudio.

#### **4.7.-Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Según Valderrama (2015), como técnicas de procesamiento menciona a tres tipos que se pasan a detallar de la siguiente manera:

- Mediante la Consistenciación: es la “utilización de esta técnica nos va a permitir depurar los datos innecesarios o falsos proporcionados por algunos encuestados” (p. 229).
- La Clasificación de la información: es una “etapa básica en el tratamiento de datos. Se efectuará con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de las variables independiente y dependiente” (p. 229).
- La Tabulación de datos: es “la tabulación manual se efectuará agrupando datos en categorías y dimensiones, es decir, anotaremos en una categoría o distribución el número

de repeticiones hasta completar el total de la muestra. Después de esta tabulación se hará uso de programas estadísticos” (p. 229).

Su clasificación estará bajo el soporte del software Excel que permitirá mayor dinamización en el descargó de toda la información obtenida.

En tanto al análisis de la información Valderrama (2015) menciona como un proceso siguiente a la recolección de datos:

Luego de haber obtenido los datos, el siguiente paso es realizar el análisis de los mismos para dar respuesta a la pregunta inicial y, si corresponde, poder aceptar o rechazar la hipótesis en estudio, [...], asimismo, es importante que el investigador sepa que tipos de variables ha trabajado en la obtención de datos y sus escalas de medición. Identificando el tipo de variable, se lleva a cabo la codificación y la elaboración de la base de datos para ambas variables (p. 230)

Por lo explicado por el autor atendiendo las necesidades de nuestro estudio, podremos apoyarnos en el:

**Análisis Descriptivo:** gracias a ello podremos plantear tablas de frecuencias que permita conocer las frecuencias porcentuales y acumuladas, además de gráficos que estarán representadas por los diagramas de barras para representar gráficamente los resultados obtenidos para las variables en estudio.

**Análisis Inferencial:** que apoyara para la prueba de hipótesis y esta a su vez pueda a través de uno de los coeficientes de correlación podamos demostrar las hipótesis planteadas en el estudio.

El soporte estadístico estará dado por el software SPSS25 que permitirá mayor agilidad en el procesamiento de la información.

#### **4.8.-Aspectos éticos de la Investigación**

El presente trabajo da bastante importancia al sentir ético de la investigación, por lo que en atención a ello se está tomando en consideración lo expresado en cada reglamento proporcionado por la universidad que nos mencione ello, el reglamento general de investigación, el reglamento de grados y títulos, el reglamento del uso del sistema antiplagio, por lo cual podemos expresar que nosotros como responsables estamos respetando los criterios éticos en la redacción del presente documento, por lo que nos sometemos a cualquier prueba donde se verifique cualquier forma de plagio, autoplagio y demás criterios.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1.-Descripción de Resultados

Dado la data obtenida de la aplicación del cuestionario y a través del análisis descriptivo e inferencial se pudo obtener los siguientes resultados.

##### *5.1.1.-Estudio Descriptivo de la Variables Gestión Efectiva*

Del análisis se obtuvo las siguientes dimensiones que pertenecen a la variable: Acción Estratégica, Coordinación y Desarrollo del Talento Humano

#### **Tabla 2.**

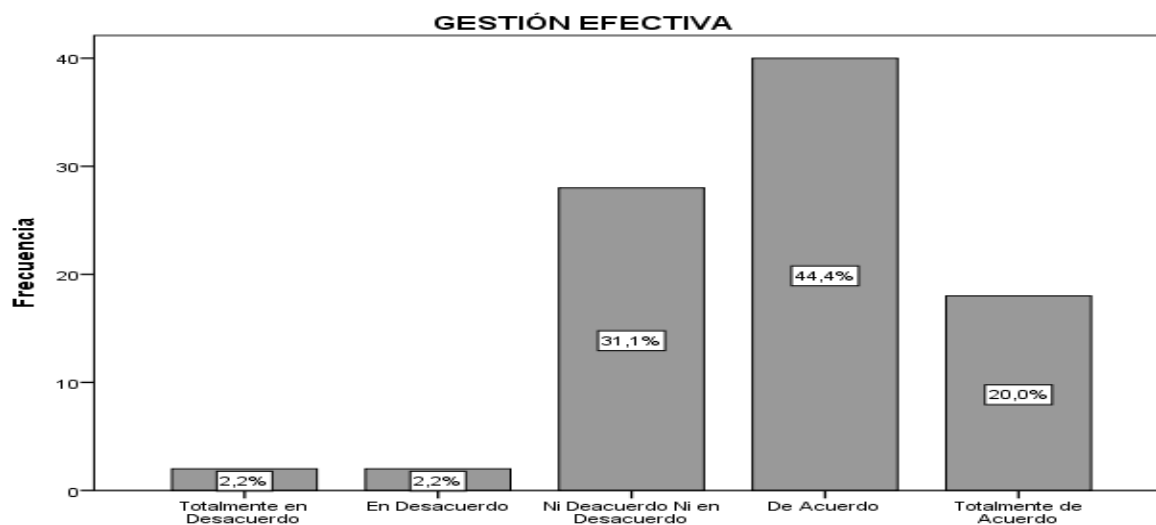
*Gestión Efectiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Totalmente en Desacuerdo       | 2          | 2,2        |
|        | En Desacuerdo                  | 2          | 2,2        |
|        | Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo | 28         | 31,1       |
|        | De Acuerdo                     | 40         | 44,4       |
|        | Totalmente de Acuerdo          | 18         | 20,0       |
|        | Total                          | 90         | 100,0      |

Nota. Tabla elaborada a partir de la data obtenida del cuestionario

**Figura 1.**

*Gestión Efectiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 2

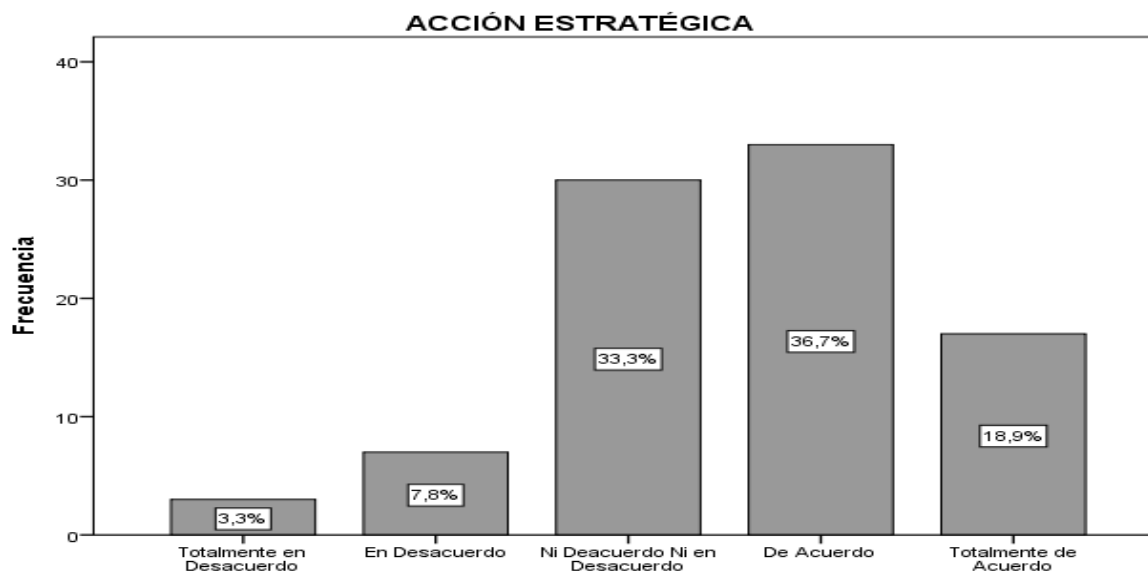
#### Interpretación:

Según la Figura 1, sobre la variable gestión efectiva se pudo encontrar que un 31,1% del Personal Administrativo encuestada muestran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre cómo la Red de Salud Satipo realiza la gestión efectiva y su importancia de mejorar la acción estratégica, coordinación y desarrollo del talento humano, sin embargo un 2,2% y 2,2% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con lo descrito, mientras que un 44,4% y 20,0% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo vertido, mostrando una percepción buena sobre el manejo de la gestión efectiva.

**Tabla 3.***Acción Estratégica en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Totalmente en Desacuerdo       | 3          | 3,3        |
|        | En Desacuerdo                  | 7          | 7,8        |
|        | Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo | 30         | 33,3       |
|        | De Acuerdo                     | 33         | 36,7       |
|        | Totalmente de Acuerdo          | 17         | 18,9       |
|        | Total                          | 90         | 100,0      |

Nota. Tabla elaborada a partir de la data del cuestionario

**Figura 2.***Acción Estratégica en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023*

Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 3

**Interpretación:**

Según la Figura 2, sobre la dimensión acción estratégica se encontró que un 33,3% del Personal Administrativo encuestada muestran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre cómo la Red de Salud Satipo gestiona la acción estratégica y su importancia de implementar políticas para la mejora continua, sin embargo un 3,3% y 7,8% está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con lo descrito, mientras que un 36,7% y 18,9% está de acuerdo y totalmente



de acuerdo con lo vertido, mostrando una percepción buena sobre la realización de auditorías para el monitoreo de resultados.

**Tabla 4.**

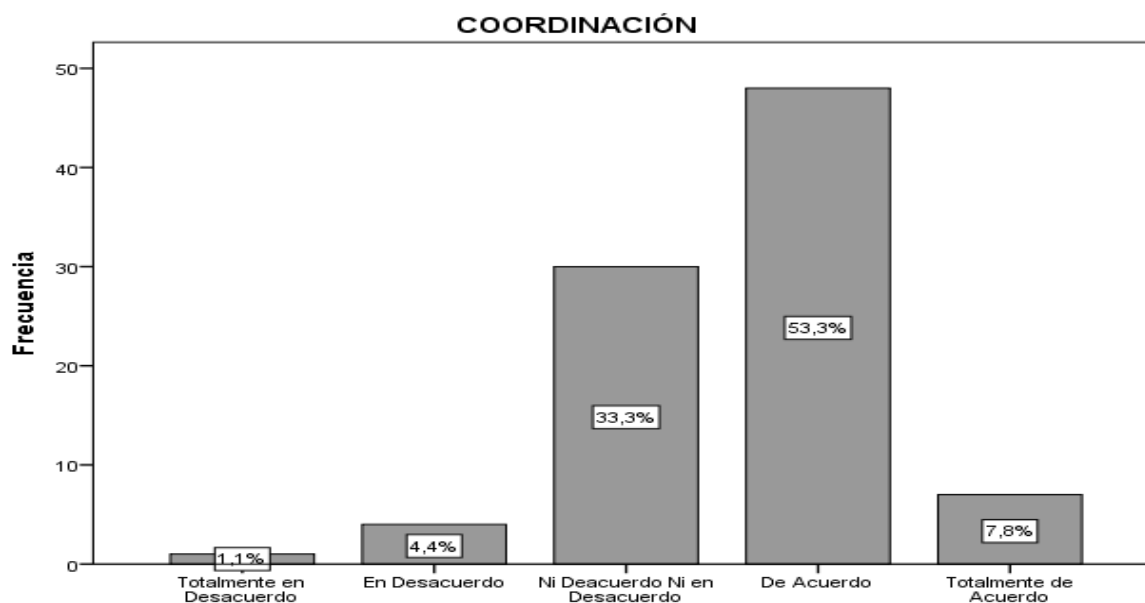
*Coordinación en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Totalmente en Desacuerdo       | 1          | 1,1        |
|        | En Desacuerdo                  | 4          | 4,4        |
|        | Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo | 30         | 33,3       |
|        | De Acuerdo                     | 48         | 53,3       |
|        | Totalmente de Acuerdo          | 7          | 7,8        |
|        | Total                          | 90         | 100,0      |

Nota. Tabla elaborada a partir de la data del cuestionario

**Figura 3.**

*Coordinación en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 4

Interpretación:

Según la Figura 3, sobre la dimensión coordinación se encontró que un 33,3% del Personal Administrativo encuestada muestran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre cómo la Red de Salud Satipo gestiona la coordinación y su importancia de armonizar las

actividades para que se facilite el éxito organizacional, sin embargo un 1,1% y 4,4% está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con lo descrito, mientras que un 53,3% y 7,8% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo vertido, mostrando una percepción buena sobre contar con delegación de autoridades para el control de las unidades.

**Tabla 5.**

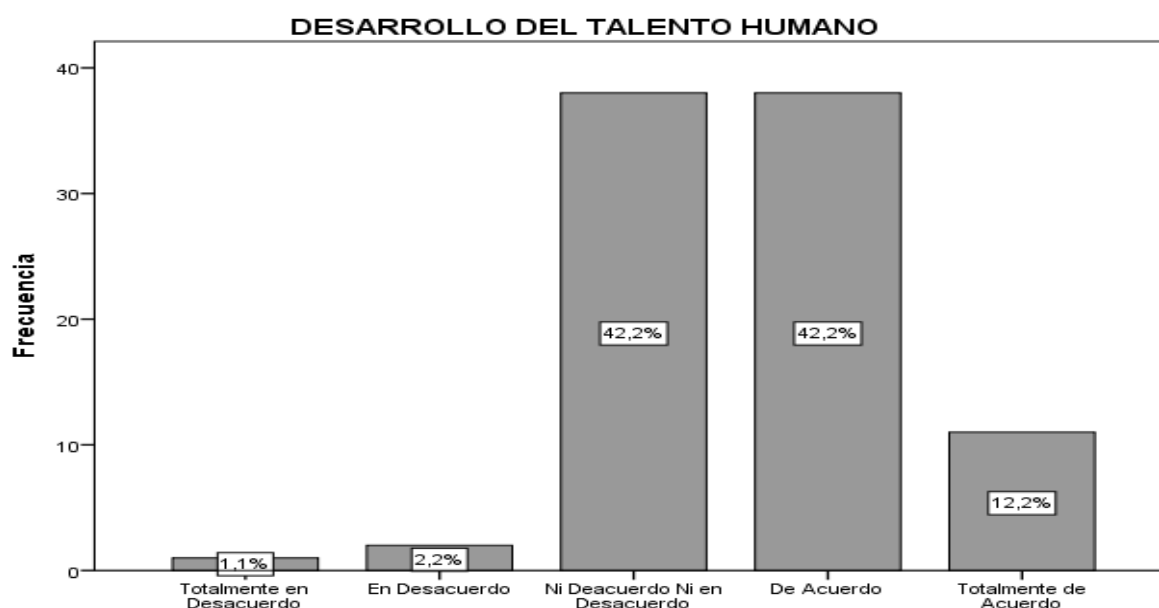
*Desarrollo del Talento Humano en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Totalmente en Desacuerdo       | 1          | 1,1        |
|        | En Desacuerdo                  | 2          | 2,2        |
|        | Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo | 38         | 42,2       |
|        | De Acuerdo                     | 38         | 42,2       |
|        | Totalmente de Acuerdo          | 11         | 12,2       |
|        | Total                          | 90         | 100,0      |

Nota. Tabla elaborada a partir de la data del cuestionario

**Figura 4.**

*Desarrollo del Talento Humano en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 5

### Interpretación:

Según la Figura 4, sobre la dimensión desarrollo del talento humano se encontró que un 42,2% del Personal Administrativo encuestada muestran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre cómo la Red de Salud Satipo gestiona el desarrollo del talento humano y su importancia de perfeccionar habilidades para el desarrollo del liderazgo, sin embargo un 1,1% y 2,2% está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con lo descrito, mientras que un 42,2% y 12,2% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo vertido, mostrando una percepción buena sobre adquirir nuevos conocimientos para que crezcan laboralmente.

#### **5.1.2.-Estudio Descriptivo de la Variable Comunicación Asertiva**

Según la información obtenida de la aplicación del cuestionario, y dado los resultados de su análisis se pudo obtener los resultados de sus dimensiones: Escucha Activa, Resolución de Conflictos, Clima Laboral

#### **Tabla 6.**

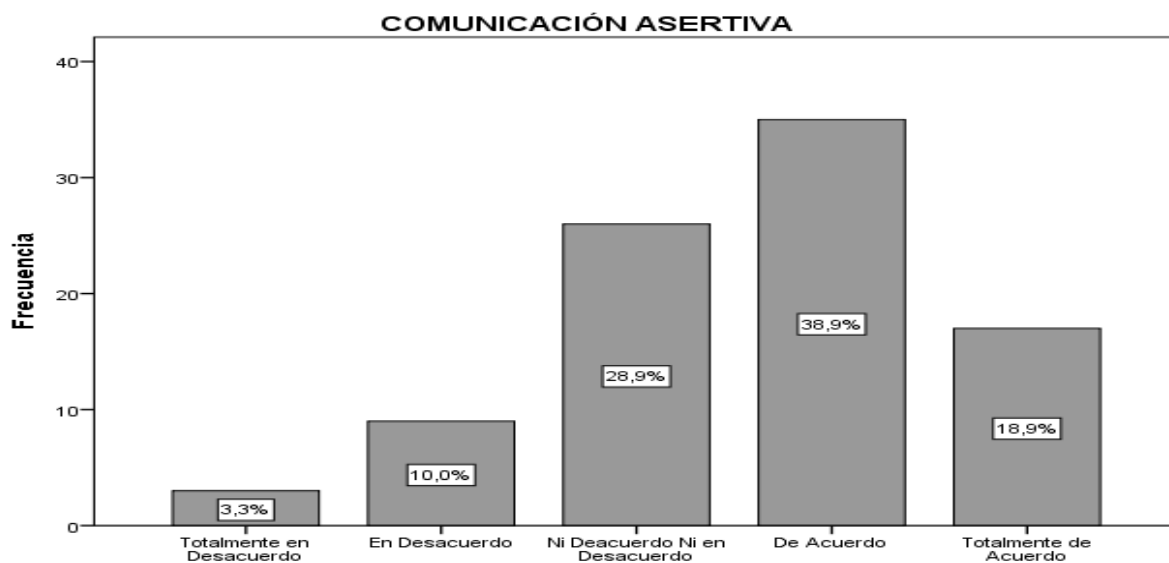
*Comunicación Asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Totalmente en Desacuerdo       | 3          | 3,3        |
|        | En Desacuerdo                  | 9          | 10,0       |
|        | Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo | 26         | 28,9       |
|        | De Acuerdo                     | 35         | 38,9       |
|        | Totalmente de Acuerdo          | 17         | 18,9       |
|        | Total                          | 90         | 100,0      |

Nota. Tabla elaborada a partir de la data del cuestionario

**Figura 5.**

*Comunicación Asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 6

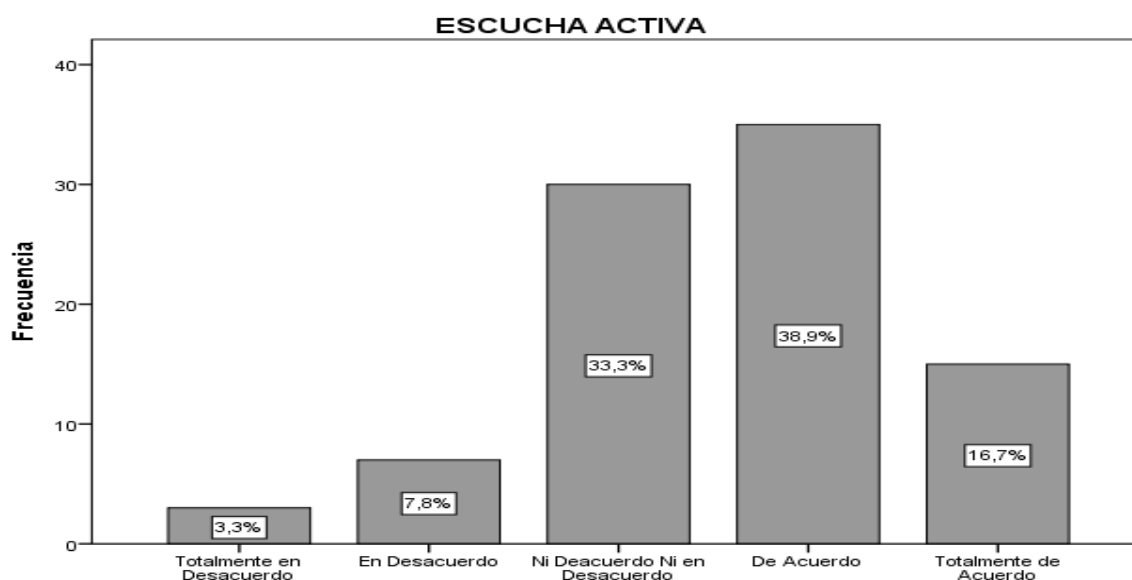
Interpretación:

Según la Figura 5, sobre la variable comunicación asertiva se encontró que un 28,9% del Personal Administrativo encuestada muestran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre cómo la Red de Salud Satipo gestiona la comunicación asertiva y su importancia de mejorar la escucha activa, resolución de conflictos y clima laboral, sin embargo un 3,3% y 10,0% está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con lo descrito, mientras que un 38,9% y 18,9% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo vertido, mostrando una percepción buena sobre la comunicación asertiva.

**Tabla 7.***Escucha Activa en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Totalmente en Desacuerdo       | 3          | 3,3        |
|        | En Desacuerdo                  | 7          | 7,8        |
|        | Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo | 30         | 33,3       |
|        | De Acuerdo                     | 35         | 38,9       |
|        | Totalmente de Acuerdo          | 15         | 16,7       |
|        | Total                          | 90         | 100,0      |

Nota. Tabla elaborada a partir de la data del cuestionario

**Figura 6.***Escucha Activa en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023*

Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 7

#### Interpretación:

Según la Figura 6, sobre la dimensión escucha activa se encontró que un 33,3% del Personal Administrativo encuestada muestran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre cómo la Red de Salud Satipo gestiona la escucha activa y su importancia de escuchar atentamente la información para que se comprenda y analice, sin embargo un 3,3% y 7,8% está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con lo descrito, mientras que un 38,9% y

16,7% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo vertido, mostrando una percepción buena sobre englobar aspectos verbales y no verbales para la escucha activa.

**Tabla 8.**

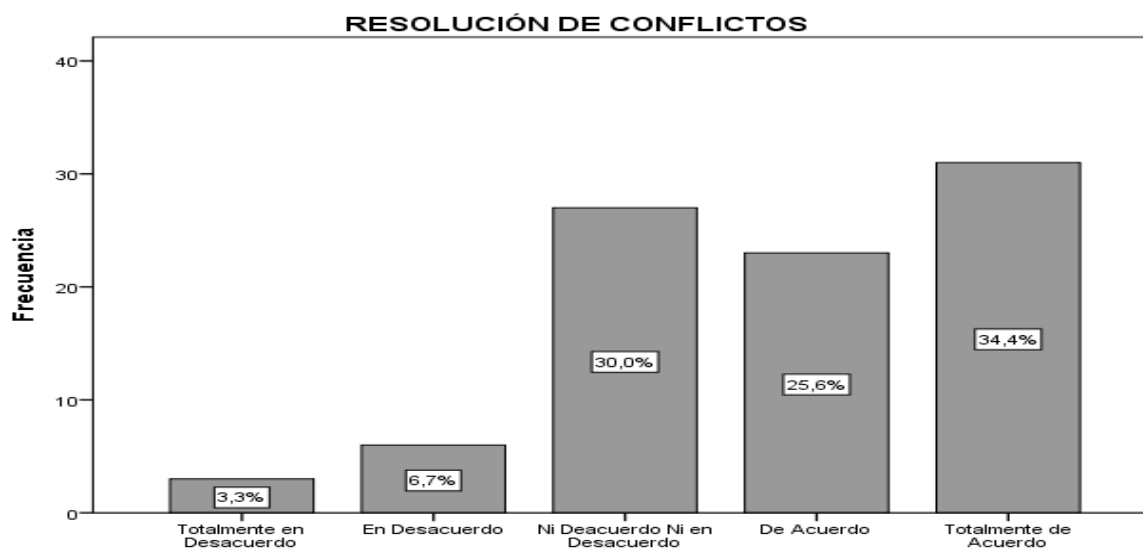
*Resolución de Conflictos en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Totalmente en Desacuerdo       | 3          | 3,3        |
|        | En Desacuerdo                  | 6          | 6,7        |
|        | Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo | 27         | 30,0       |
|        | De Acuerdo                     | 23         | 25,6       |
|        | Totalmente de Acuerdo          | 31         | 34,4       |
|        | Total                          | 90         | 100,0      |

Nota. Tabla elaborada a partir de la data del cuestionario

**Figura 7.**

*Resolución de Conflictos en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 8

Interpretación:

Según la Figura 7, sobre la dimensión resolución de conflictos se encontró que un 30,0% del Personal Administrativo encuestada muestran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre cómo la Red de Salud Satipo gestiona la resolución de conflictos y su importancia de conocer mecanismos adecuados para la resolución de conflictos, sin embargo un 3,3% y 6,7%

está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con lo descrito, mientras que un 25,6% y 34,4% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo vertido, mostrando una percepción buena sobre la generación del pensamiento analítico para que se enfrente las amenazas de los conflictos.

**Tabla 9.**

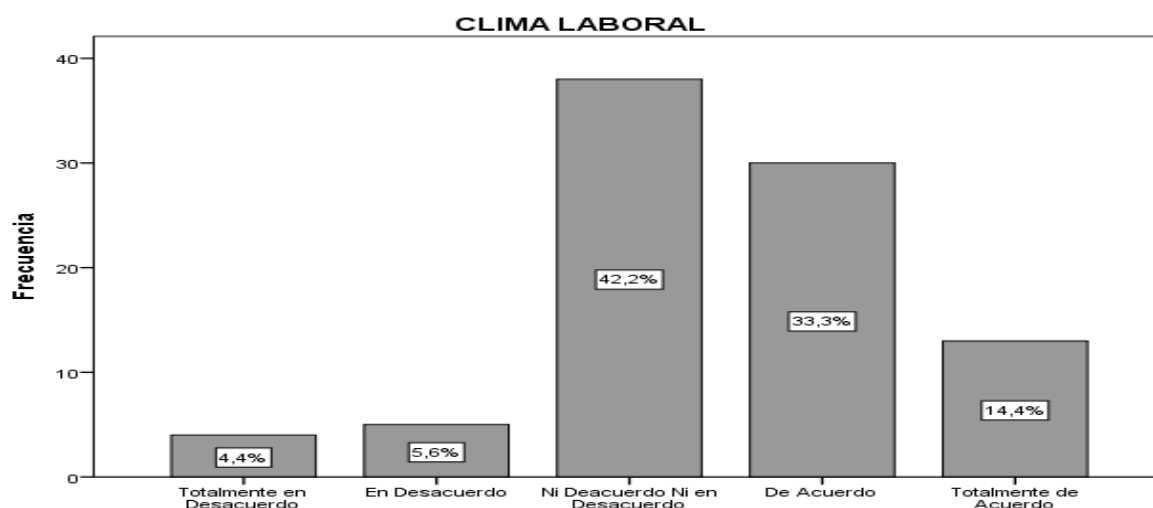
*Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Totalmente en Desacuerdo       | 4          | 4,4        |
|        | En Desacuerdo                  | 5          | 5,6        |
|        | Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo | 38         | 42,2       |
|        | De Acuerdo                     | 30         | 33,3       |
|        | Totalmente de Acuerdo          | 13         | 14,4       |
|        | Total                          | 90         | 100,0      |

Nota. Tabla elaborada a partir de la data del cuestionario

**Figura 8.**

*Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 9

Interpretación:

Según la Figura 8, sobre la dimensión clima laboral se encontró que un 42,2% del Personal Administrativo encuestada muestran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre

cómo la Red de Salud Satipo gestiona el clima laboral y su importancia de generar buenas relaciones con los compañeros de trabajo para un buen clima laboral, sin embargo un 4,4% y 5,6% está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con lo descrito, mientras que un 33,3% y 14,4% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo vertido, mostrando una percepción buena sobre contar con un conjunto de atributos para que influya sustancialmente en la conducta de los trabajadores.

## **5.2.-Contraste de Hipótesis**

### **5.2.1.- Gestión Efectiva y Comunicación Asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.**

#### **1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la Gestión Efectiva y la Comunicación asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

| <b>Valor</b> | <b>Significado</b>                                 |
|--------------|--|
| <0,20        | Correlación ligera; relación casi insignificante   |
| 0,20-0,40    | Correlación baja; relación definida pero pequeña   |
| 0,40-0,70    | Correlación moderada; relación considerable        |
| 0,70-0,90    | Correlación elevada; relación notable              |
| > 0,90       | Correlación sumamente elevada; relación muy fiable |



**Tabla 10.***Escala de correlación Según el Coeficiente Tau\_b de Kendall para la Hipótesis General*

|                  |                       | <b>Correlaciones</b>       |                  |                       |
|------------------|-----------------------|----------------------------|------------------|-----------------------|
|                  |                       |                            | Gestión Efectiva | Comunicación Asertiva |
| Tau_b de Kendall | Gestión Efectiva      | Coeficiente de correlación | 1,000            | ,531**                |
|                  |                       | Sig. (bilateral)           | .                | ,000                  |
|                  |                       | N                          | 90               | 90                    |
|                  | Comunicación Asertiva | Coeficiente de correlación | ,531**           | 1,000                 |
|                  |                       | Sig. (bilateral)           | ,000             | .                     |
|                  |                       | N                          | 90               | 90                    |

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

Nota. Tabla elaborada a partir del análisis de los datos del cuestionario

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.531$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación moderada y una relación considerable, por ende, se determina, que existe relación entre la Gestión Efectiva y la Comunicación asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

### **Hipótesis General:**

Existe una relación significativa entre la Gestión Efectiva y la Comunicación Asertiva en el personal administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

### **Prueba de Hipótesis**

- Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la Gestión Efectiva y la Comunicación Asertiva en el personal administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la Gestión Efectiva y la Comunicación Asertiva en el personal administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

$$H_1: \tau \neq 0$$

- Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$

- Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 7.41$

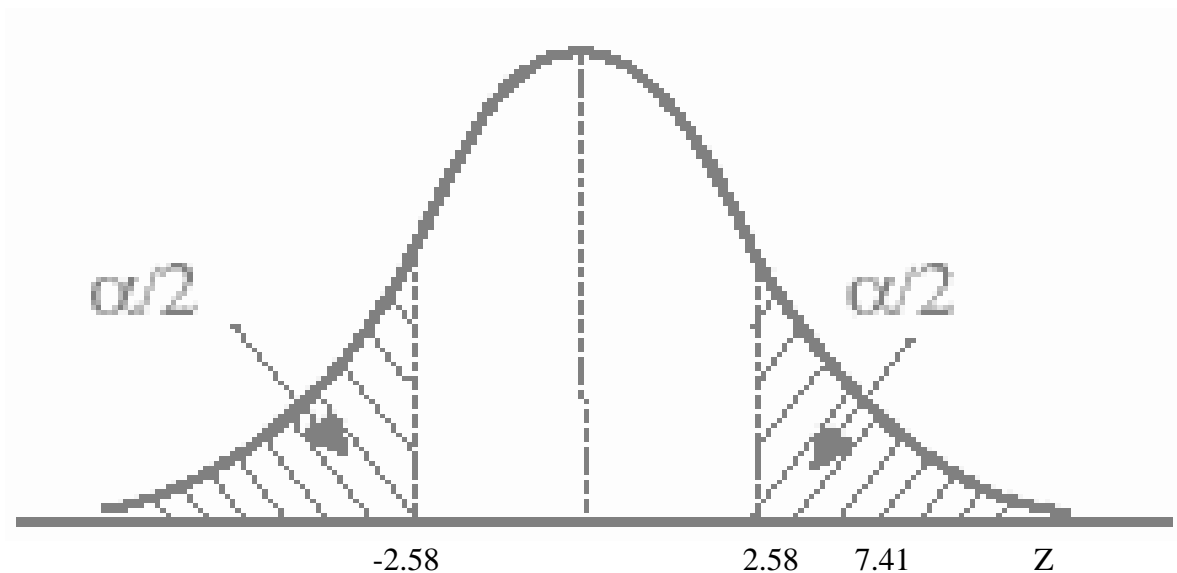
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.531$

$N = 90$

- Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr.}$ ,  $7.41 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Toma de decisión**

Existe una relación significativa entre la Gestión Efectiva y la Comunicación Asertiva en el personal administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

## 2. Objetivo Especifico Uno

Determinar la relación que existe entre la Gestión Efectiva y la Escucha Activa en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

## Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

| Valor     | Significado  |
|-----------|--|
| <0,20     | Correlación ligera; relación casi insignificante   |
| 0,20-0,40 | Correlación baja; relación definida pero pequeña   |
| 0,40-0,70 | Correlación moderada; relación considerable        |
| 0,70-0,90 | Correlación elevada; relación notable              |
| > 0,90    | Correlación sumamente elevada; relación muy fiable |

**Tabla 11.**

*Escala de correlación Según el Coeficiente Tau\_b de Kendall para la Hipótesis Especifico*

*Uno*

|                  |                  | Correlaciones              |                  |                |
|------------------|------------------|----------------------------|------------------|----------------|
|                  |                  |                            | Gestión Efectiva | Escucha Activa |
| Tau_b de Kendall | Gestión Efectiva | Coeficiente de correlación | 1,000            | ,516**         |
|                  |                  | Sig. (bilateral)           | .                | ,000           |
|                  |                  | N                          | 90               | 90             |
|                  | Escucha Activa   | Coeficiente de correlación | ,516**           | 1,000          |
|                  |                  | Sig. (bilateral)           | ,000             | .              |
|                  |                  | N                          | 90               | 90             |

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

Nota. Tabla elaborada a partir del procesamiento de la data del cuestionario

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.516$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación moderada y una relación considerable, por ende, se determina, que existe relación entre la Gestión Efectiva y la Escucha Activa en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

**Hipótesis Especifica Uno:**

Existe una relación significativa entre la Gestión Efectiva y la Escucha Activa en el personal administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

**Prueba de Hipótesis**

- Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la Gestión Efectiva y la Escucha Activa en el personal administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la Gestión Efectiva y la Escucha Activa en el personal administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

$$H_1: \tau \neq 0$$

- Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$
- Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 7.20$

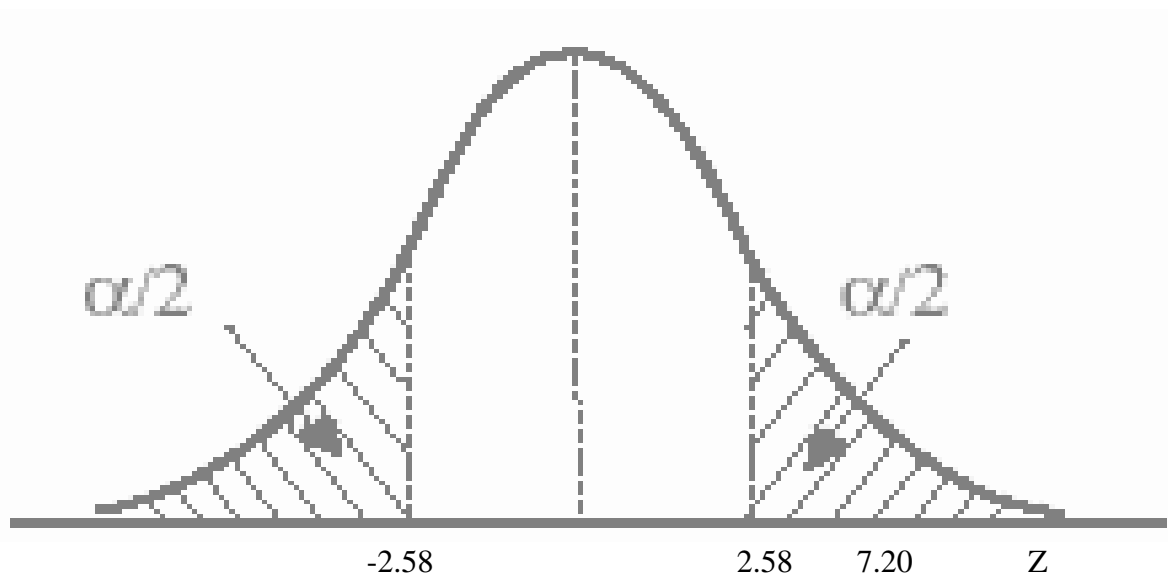
$$Z_{crítica} = 2.58$$

$$\tau = 0.516$$

$$N = 90$$

- Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr.}$ ,  $7.20 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Toma de decisión**

Existe una relación significativa entre la Gestión Efectiva y la Escucha Activa en el personal administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

### 3. Objetivo Especifico Dos

Determinar la relación que existe entre la Gestión Efectiva y la Resolución de Conflictos en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

| Valor     | Significado  |
|-----------|--|
| <0,20     | Correlación ligera; relación casi insignificante   |
| 0,20-0,40 | Correlación baja; relación definida pero pequeña   |
| 0,40-0,70 | Correlación moderada; relación considerable        |
| 0,70-0,90 | Correlación elevada; relación notable              |
| > 0,90    | Correlación sumamente elevada; relación muy fiable |

**Tabla 12.**

*Escala de correlación Según el Coeficiente Tau\_b de Kendall para la Hipótesis Especifico*

*Dos*

|                  |                          | Correlaciones              |                  |                          |
|------------------|--------------------------|----------------------------|------------------|--------------------------|
|                  |                          |                            | Gestión Efectiva | Resolución de Conflictos |
| Tau_b de Kendall | Gestión Efectiva         | Coeficiente de correlación | 1,000            | ,386**                   |
|                  |                          | Sig. (bilateral)           | .                | ,000                     |
|                  |                          | N                          | 90               | 90                       |
|                  | Resolución de Conflictos | Coeficiente de correlación | ,386**           | 1,000                    |
|                  |                          | Sig. (bilateral)           | ,000             | .                        |
|                  |                          | N                          | 90               | 90                       |

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

Nota. Tabla elaborada a partir del análisis de la data del cuestionario

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.386$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación baja y una relación definida pero pequeña, por ende, se determina, que existe relación entre la Gestión Efectiva y la Resolución de Conflictos en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

### **Hipótesis Específica Dos:**

Existe una relación significativa entre la Gestión Efectiva y la Resolución de Conflictos en el personal administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

### **Prueba de Hipótesis**

- Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la Gestión Efectiva y la Resolución de Conflictos en el personal administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la Gestión Efectiva y la Resolución de Conflictos en el personal administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

$$H_1: \tau \neq 0$$

- Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$
- Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\frac{\sqrt{2(2N+5)}}{9N(N-1)}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 5.39$

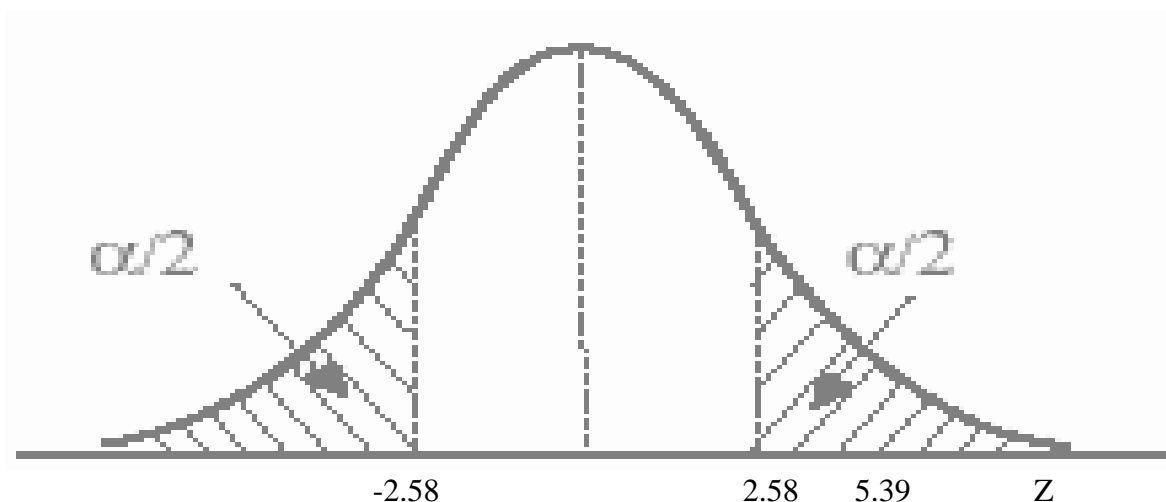
$$Z_{crítica} = 2.58$$

$$\tau = 0.386$$

$$N = 90$$

- Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr.}$ ,  $5.39 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Toma de decisión**

Existe una relación significativa entre la Gestión Efectiva y la Resolución de Conflictos en el personal administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

#### 4. Objetivo Especifico Tres

Determinar la relación que existe entre la Gestión Efectiva y el Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

| Valor     | Significado  |
|-----------|--|
| <0,20     | Correlación ligera; relación casi insignificante   |
| 0,20-0,40 | Correlación baja; relación definida pero pequeña   |
| 0,40-0,70 | Correlación moderada; relación considerable        |
| 0,70-0,90 | Correlación elevada; relación notable              |
| > 0,90    | Correlación sumamente elevada; relación muy fiable |

**Tabla 13.**

*Escala de correlación Según el Coeficiente Tau\_b de Kendall para la Hipótesis Especifico*

*Tres*

|                  |                  | <b>Correlaciones</b>       |                  |               |
|------------------|------------------|----------------------------|------------------|---------------|
|                  |                  |                            | Gestión Efectiva | Clima Laboral |
| Tau_b de Kendall | Gestión Efectiva | Coeficiente de correlación | 1,000            | ,502**        |
|                  |                  | Sig. (bilateral)           | .                | ,000          |
|                  |                  | N                          | 90               | 90            |
|                  | Clima Laboral    | Coeficiente de correlación | ,502**           | 1,000         |
|                  |                  | Sig. (bilateral)           | ,000             | .             |
|                  |                  | N                          | 90               | 90            |

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

Nota. Tabla elaborada del procesamiento de la data del cuestionario

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.502$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación moderada y una relación considerable, por ende, se determina, que existe relación entre la Gestión Efectiva y el Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

### **Hipótesis Específica tres:**

Existe una relación significativa entre la Gestión Efectiva y el Clima Laboral en el personal administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

### **Prueba de Hipótesis**

- Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la Gestión Efectiva y el Clima Laboral en el personal administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

$$H_0: \tau = 0$$



$H_1$ : Existe una relación significativa entre la Gestión Efectiva y el Clima Laboral en el personal administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

$H_1: \tau \neq 0$

- Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$
- Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 7.01$

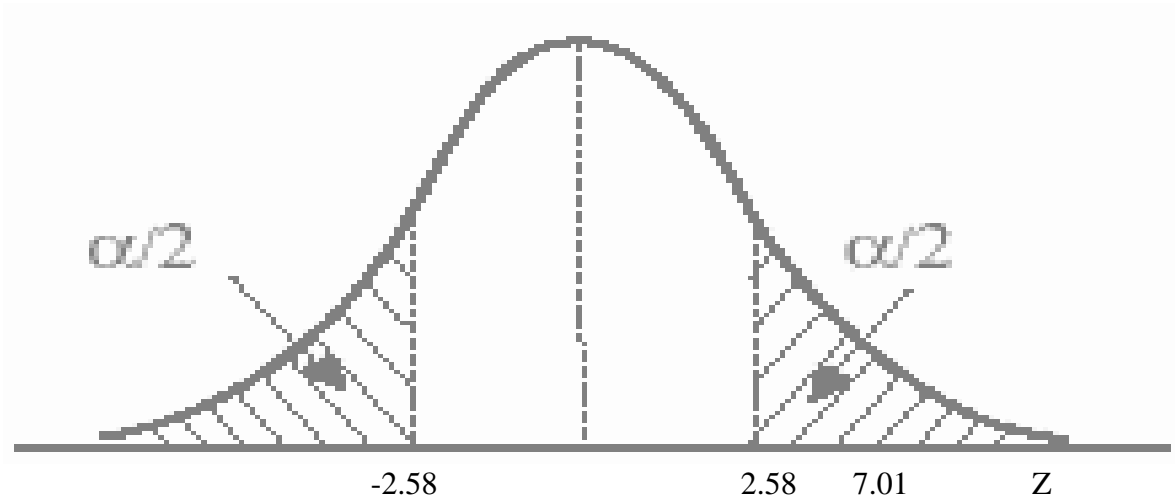
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.502$

$N = 90$

- Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr.}$ ,  $7.01 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Toma de decisión**

Existe una relación significativa entre la Gestión Efectiva y el Clima Laboral en el personal administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. Según el objetivo general planteado es determinar la relación que se da entre la Gestión Efectiva y la Comunicación asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023; de los resultados obtenidos sobre la Gestión Efectiva y la Comunicación asertiva, de ello podemos mencionar que se encontró una correlación moderada y una relación considerable, se pudo evidenciar que existe una similitud con lo indicado por Pérez y Rodríguez (2022), en su tesis *“Estudio y diagnóstico del Programa de Comunicación Asertiva en la Empresa Distrialturas y Salud Laborar SAS”*, concluye que:

La mayoría de los colaboradores incluidos el área administrativa mantienen una relación y comunicación directa y abierta entre ellos, lo que se permite facilitar la ejecución del programa de actividades sin ningún problema, este comportamiento asertivo permite que las personas se sientan bien consigo mismas y que sus relaciones humanas y laborales sean optimas, por lo tanto a manera de recomendación dar a conocer que la relación que existe en la organización se mantenga ya que es muy buena, incentivar a conservarla y mejorarla. (p. 50)

En este caso se muestra una buena comunicación asertiva la cual facilita a la Red de Salud una gestión efectiva debido a las buenas prácticas de políticas de relaciones asertivas, y de acuerdo al análisis de nuestros resultados llegamos que un 44,4% está de acuerdo sobre cómo la Red de Salud Satipo realiza la gestión efectiva y su importancia de mejorar la acción estratégica, coordinación y desarrollo del talento humano, asimismo un 38,9% está de acuerdo sobre cómo la Red de Salud Satipo gestiona la comunicación asertiva y su importancia de mejorar la escucha activa, resolución de conflictos y clima laboral; de esta forma el resultado de la investigación dado por Pérez y Rodríguez (2022) muestra una similitud significativa con lo encontrado en nuestro estudio ya que es importante que exista correlación significativa entre la gestión efectiva y la comunicación asertiva para las

prácticas de actividades para que se facilite el éxito organizacional y se perfeccione las habilidades del personal administrativo para el desarrollo del liderazgo, agregando que es importante el uso de la Teoría del Comportamiento Organizacional dicha por Gómez et al. (2020), donde menciona que esta teoría “hace que la organización innove sus modelos de gestión de recursos humanos que permitan la eficacia y eficiencia del ambiente laboral de una empresa, ya que estas constituyen el factor fundamental dentro del estudio del comportamiento humano en las empresas” (p. 972); por ello se busca que estos resultados sirvan como antecedentes de futuras investigaciones.

2. Según el objetivo específico planteado es establecer la relación que se da entre la Gestión Efectiva y la Escucha Activa en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023, de los resultados obtenidos sobre la Gestión Efectiva y la Escucha Activa de ello podemos mencionar que se encontró una correlación moderada y una relación considerable, se pudo evidenciar que concuerda con lo indicado por Gutiérrez (2020), en su tesis *“Habilidades gerenciales y gestión administrativa en los equipos de gestión administrativa en los equipos de gestión de la Red de Salud Ventanilla, Callao, 2019”*, concluye que:

Existe correlación fuerte entre las variables de habilidades gerenciales y gestión administrativa de “0,526”, con un valor de significancia de “0,00” por lo que se puede decir que las mejores habilidades gerenciales se asocian con la mayor eficiencia en la gestión administrativa. (p. 79)

De acuerdo con el autor es necesario tener en cuenta la habilidades gerenciales dentro de la gestión efectiva para el logro de la escucha activa con el fin de conseguir una comunicación asertiva; de acuerdo al análisis de nuestros resultados llegamos que un 38,9% está de acuerdo sobre cómo la Red de Salud Satipo gestiona la escucha activa y su importancia de escuchar atentamente la información para que se comprenda y analice y

englobar aspectos verbales y no verbales para la escucha activa; de esta forma el resultado de la investigación dado por Gutiérrez (2020) muestra una similitud significativa con lo encontrado en nuestro estudio ya que es importante que exista correlación significativa entre la Gestión Efectiva y la Escucha Activa para el desarrollo de una actividad efectiva y las habilidades de una escucha activa para ello es necesario perfeccionar las destrezas del desarrollo de comunicación asertiva de este modo se adquiere nuevos conocimientos para la toma de decisiones, esto nos lleva a decir que aún existe desconocimiento por parte del personal administrativo, por ello se busca que estos resultados sirvan como antecedentes de futuras investigaciones.

3. Según el objetivo específico planteado es establecer la relación que se da entre la Gestión Efectiva y la Resolución de Conflictos en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023; de los resultados obtenidos sobre la Gestión Efectiva y la Resolución de Conflictos de ello podemos mencionar que se encontró una correlación baja y una relación definida pero pequeña, se pudo evidenciar que existe una similitud con lo indicado por Gutiérrez (2020), en su tesis *“Habilidades gerenciales y gestión administrativa en los equipos de gestión administrativa en los equipos de gestión de la Red de Salud Ventanilla, Callao, 2019”*, concluye que:

Existe correlación directa entre la dimensión control y la variable habilidades gerenciales de los directores con un valor de correlación de “0,49” y un valor de significancia de “0,00”, por tanto, las mayores habilidades gerenciales se asocian a mayor eficiencia en el control para la gestión administrativa. (p. 80)

De acuerdo con el autor es necesario la práctica de habilidades gerenciales y gestión administrativa para controlar los conflictos y problemas presentes durante la resolución de conflictos, y de acuerdo al análisis de nuestros resultados llegamos que un 34,4% está totalmente de acuerdo sobre cómo la Red de Salud Satipo gestiona la resolución de

conflictos y su importancia de conocer mecanismos adecuados para la resolución de conflictos y generar del pensamiento analítico para que se enfrente las amenazas de los conflictos; de esta forma el resultado de la investigación dado por Gutiérrez (2020), muestra una similitud con lo encontrado en nuestro estudio ya que es importante que exista correlación significativa entre la Gestión Efectiva y la Resolución de Conflictos para enfrentar amenazas de los problemas datos a través de la acción estratégica, esto nos lleva a decir que es necesario implementar mecanismos adecuados para la resolución de conflictos debido a las deficiencias de la gestión efectiva, agregando que es importante el uso de la Teoría de la Gestión Administrativa dicha por Rodríguez y Peñafiel (2022), donde menciona que “permite mediante un manejo racional de las tareas, esfuerzo y recursos prevenir problemas en un futuro y dar cumplimiento a los objetivos planificados siempre con la obtención de buenos resultados, el aumento de la productividad” (p. 1060), por ende, se busca que estos resultados sirvan como antecedentes de futuras investigaciones.

4. Según el objetivo específico planteado es establecer la relación que se da entre la Gestión Efectiva y el Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023, de los resultados obtenidos sobre la Gestión Efectiva y el Clima Laboral de ello podemos mencionar que se encontró una correlación moderada y una relación considerable, se pudo evidenciar que concuerda con lo indicado por Pérez y Rodríguez (2022), en su tesis “*Estudio y diagnóstico del Programa de Comunicación Asertiva en la Empresa Distrialturas y Salud Laborar SAS*”, concluye que:

La comunicación es una habilidad social que se puede desarrollar para el mejoramiento de las relaciones ya sean humanas o laborales. Como método de fortalecimiento en comunicación está en programas y ejercicios de integración, motivación y capacitación en los que se tendrá en cuenta en cada actividad un

resultado en la cual se hará un seguimiento permitiendo la minimización de comunicación agresiva o pasiva. (p. 50)

De acuerdo con el autor es necesario tener en cuenta una comunicación asertiva donde exista un clima laboral efectiva para el logro de relaciones laborales positivas dentro de la gestión efectiva; de acuerdo al análisis de nuestros resultados llegamos que un 42,2% está de acuerdo sobre cómo la Red de Salud Satipo gestiona el clima laboral y su importancia de generar buenas relaciones con los compañeros de trabajo para un buen clima laboral y contar con un conjunto de atributos para que influya sustancialmente en la conducta de los trabajadores; de esta forma el resultado de la investigación dado por Pérez y Rodríguez (2022) muestra una similitud con lo encontrado en nuestro estudio ya que es importante que exista correlación significativa entre la Gestión Efectiva y el Clima Laboral, ya que aún existen deficiencias e irregularidades en la gestión efectiva y la comunicación asertiva, por ello se busca equilibrar el clima laboral con la prácticas de actividades que se facilite el éxito organizacional en equipo, agregando que es importante el uso de la Teoría de la Asertividad dicha por Romero y Castillo (2019), donde menciona que “la importancia del asertividad en el trabajo en equipo dentro de cualquier organización radica en que evita confrontaciones o tensiones producto de la disonancia cognitiva, a la vez que emplea estrategias para llegar a acuerdos” (p. 43), y se busca que estos resultados sirvan como antecedentes de futuras investigaciones.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una correlación moderada y una relación considerable entre la Gestión Efectiva y la Comunicación asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.531$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ ; se encontró que un 44,4% está de acuerdo sobre cómo la Red de Salud Satipo realiza la gestión efectiva y su importancia de mejorar la acción estratégica, coordinación y desarrollo del talento humano, asimismo un 38,9% está de acuerdo sobre cómo la Red de Salud Satipo gestiona la comunicación asertiva y su importancia de mejorar la escucha activa, resolución de conflictos y clima laboral.
2. Se estableció que existe una correlación moderada y una relación considerable entre Gestión Efectiva y la Escucha Activa en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.516$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ ; se encontró que un 38,9% está de acuerdo sobre cómo la Red de Salud Satipo gestiona la escucha activa y su importancia de escuchar atentamente la información para que se comprenda y analice y englobar aspectos verbales y no verbales para la escucha activa.
3. Se determinó que existe una correlación baja y una relación definida pero pequeña entre la Gestión Efectiva y la Resolución de Conflictos en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.386$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ ; se encontró que un 34,4% está totalmente de acuerdo sobre cómo la Red de Salud Satipo gestiona la resolución de conflictos y su importancia de conocer mecanismos adecuados para la resolución de conflictos y generar del pensamiento analítico para que se enfrente las amenazas de los conflictos.
4. Se estableció que existe una correlación moderada y una relación considerable entre la Gestión Efectiva y el Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.502$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ ;

se encontró que un 42,2% está de acuerdo sobre cómo la Red de Salud Satipo gestiona el clima laboral y su importancia de generar buenas relaciones con los compañeros de trabajo para un buen clima laboral y contar con un conjunto de atributos para que influya sustancialmente en la conducta de los trabajadores.



## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo publicar los resultados de la investigación que permita incidir bastante en la implementación de mejores estrategias en referencia a las Gestión Efectiva y la Comunicación asertiva, además mejorar la acción estratégica, coordinación y desarrollo del talento humano, al mismo tiempo acentuar la práctica de la escucha activa, resolución de conflictos y clima laboral, debido a que aún existen actitudes de indiferencia por la población y funcionarios; por ello es importante que estos resultados sirvan para confeccionar precedentes para otras investigaciones.
2. Se sugiere al Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo los resultados del presente trabajo que permita incidir en mejorar Escucha Activa para el mejorar la Gestión Efectiva, por medio de la gestión actual debe incidir en gestionar la escucha activa y su importancia de escuchar atentamente la información para que se comprenda, al mismo tiempo analizar y englobar aspectos verbales y no verbales para la escucha activa, estas recomendaciones son estructuradas debido a que aún existen actitudes de ignorancia por parte de la población, y que los resultados sirvan como precedentes en otras investigaciones.
3. Se recomienda al Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo publicar los resultados de la investigación que permita incidir y fomentar la resolución de conflictos para contribuir al desarrollo de la gestión efectiva y comunicación asertiva, además la Red de Salud Satipo por medio de sus autoridades debe conocer mecanismos adecuados para la resolución de conflictos, al mismo tiempo debe generar del pensamiento analítico para que se enfrente las amenazas de los conflictos; por ello es importante que estos resultados sirvan para confeccionar precedentes para otras investigaciones.

4. Se sugiere al Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo los resultados del presente trabajo que permita incidir en mejorar el Clima Laboral para el logro de una comunicación asertiva mediante la práctica de la gestión efectiva, asimismo generar buenas relaciones con los compañeros de trabajo para un buen clima laboral y para tener un mayor involucramiento de los administrativos en los asuntos que competen a la Red de Salud Satipo, además contar con un conjunto de atributos para que influya sustancialmente en la conducta de los trabajadores, estas recomendaciones son estructuradas debido a que aún existen actitudes de ignorancia por parte de la población, y que los resultados sirvan como precedentes en otras investigaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Afanador, E., Ordoñez, M., & Quintero, N. (2019). *LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ENTORNO LABORAL*. Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium.
- Agudelo, B. (2019). *Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia*. *Entramado*, 15(1), 116-137. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v15n1/1900-3803-entra-15-01-116.pdf>
- Alarcón, R., & Sánchez, B. (2018). *Aproximación a la gestión de procesos en la administración pública local en Cuba: análisis conceptual y procedimiento*. *Economía y Desarrollo*, 159(1), 198-215. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v159n1/eyd13118.pdf>
- Alarcón, R., Salvador, Y., & Pérez, M. (2020). *Dimensiones claves de una gestión pública efectiva en gobiernos locales. Aplicación en un caso de estudio*. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 411-420. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-411.pdf>
- Almengor, S. (2021). *Estrategias para el desarrollo del capital humano con base en la comunicación asertiva y el trabajo en equipo*. *Revista Saberes APUDEP*, 4(2), 58-74. Retrieved from [https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes\\_apudep/article/view/2222/2057](https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep/article/view/2222/2057)
- Angulo, L. (2016). *La gestión efectiva del capital de trabajo en las empresas*. *Universidad y Sociedad*, 8(4), 54-57. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n4/rus06416.pdf>
- Arreiza, E., & Gavidia, J. (2019). *Gestión del capital de trabajo como estrategia financiera para el desarrollo empresarial*. *Revista Valor Contable*, 6(1), 65-77. Retrieved from [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/1259](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1259)

- Asanza, N. (2019). *LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN EDUCATIVA ASSERTIVE COMMUNICATION AND ITS IMPACT ON EDUCATIONAL MANAGEMENT*. *Ciencia y Educación*, 1(3), 20-31. Retrieved from <http://cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/15/25>
- Ayala, G. (2013). *Análisis del conflicto y la mediación como método de resolución: Redorta y Moore*. *Revista Academia & Derecho*, 4(7), 79-106. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6713671>
- Ayoví, J. (2019). *Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones*. *FIPCAEC*, 4(10), 58-76. Obtenido de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39/41>
- Banchart, C. (2002). *"Información, decisión y gestión" Apuntes para un modelo de Consejo Argentino para las Relaciones Internacionales (CARI)*.
- Becerra, C., & Bermudez, J. (2020). *El clima laboral en la biblioteca universitaria: el caso de seis bibliotecas universitarias en Colombia*. *BIBLIOTECOLÓGICA*, 34(84), 59-77. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v34n84/2448-8321-ib-34-84-59.pdf>
- Bernal, Á., Cañarte, C., Macias, T., & Ponce, M. (2022). *La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje*. *Polo del Conocimiento*, 7(4), 682-695. Retrieved from <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3850/8919>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4ta ed.). Pearson.
- Borrero, R. (2019). *Procesos de gestión del talento humano en el sector educativo gerencial de Colombia*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria*, 4(7), 293-303. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869546016/576869546016.pdf>
- Briones, W., Urquiza, L., Navia, J., Barragán, W., Muñoz, G., & Zambrano, R. (2021). *Comunicación asertiva para la productividad científica en época de pandemia en las*

- instituciones de educación superior. JOURNAL OF SCIENCE AND RESEARCH*, 6(3), 58-76. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8168564>
- Burgos, R., Argüelles, V., & Palacios, R. (2021). Etapas del método estadístico. *Ciencia Huasteca Boletín Científico de la Escuela Superior de Huejutla*, 9(17), 35-36. Retrieved from <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/huejutla/article/view/6703/7598>
- Caballero, A. (2004). *Guías metodológicas para los planes y tesis de maestría y doctorado* (1ª ed ed.). Perú: UGRAPH S.A.C.
- Carrión, N., Castelo, W., Alcívar, M., Quiñonez, L., & Llambo, H. (2021). *Influencia de la COVID-19 en el clima laboral de trabajadores de la salud en Ecuador. Revista Información Científica*, 101(1), 1-11. Retrieved from <http://scielo.sld.cu/pdf/ric/v101n1/1028-9933-ric-101-01-e3632.pdf>
- Castillo, J., Erazo, J., Narváez, C., & Torres, M. (2019). *Auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia y eficacia de las operaciones de una empresa comercial. Visionario Digital*, 3(2), 159-188. Retrieved from <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/551>
- Chávez, M., Castelo, Á., & Villacis, J. (2020). *La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. FIPCAEC*, 5(18), 16-29. Retrieved from <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198/323>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Encuadernadores, S.A.
- Contreras, S., & Emigdio, R. (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. Pensamiento & Gestión*(35), 152-181. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>

- Cori, S. (2008). *Metodología de la investigación*. Huancayo: Pirámide.
- Coronado, í. (2006). *EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD EN LA GESTIÓN OPERATIVA DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EN LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN EN EL SECTOR PRESTADOR DEL SERVICIO ELÉCTRICO DEL ESTADO LARA*. *Revista Base*, 3(2), 176-188. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3372/337228629009.pdf>
- Durán, .. X., Parra, C., & Chamba, J. (2020). *Gestión del Gerente Educativo en Escuelas Primarias Bolivarianas*. *CIE*, 1(9), 1-15. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/328146820.pdf>
- Espinoza, E., Giral, W., & Agurto, E. (2022). *Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú*. *Revista Cubana de Salud Pública.*, 46(4), 1-16. Obtenido de <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2146/1602>
- Gálvez, A. (2002). Revisión bibliográfica: usos y utilidades. *10*, 25-31. Obtenido de <https://www.federacion-matronas.org/wp-content/uploads/2018/01/vol3n10pag25-31.pdf>
- García, J., Cazallo, A., Barragan, C., Mercado, M., Olarte, L., & Meza, V. (2019). *Indicadores de Eficacia y Eficiencia en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia*. *Revista Espacios*, 40(22), 16. Retrieved from <https://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>
- García, M., Urrea, I., Antón, C., Bosque, I., García, M., Luna, F., . . . Vásquez, M. (2018). *La coordinación administrativa en salud laboral a propósito de un caso: Zapatas de freno con amianto en una empresa*. *Rev Esp Salud Pública*, 92, 1-8. Retrieved from <https://www.scielosp.org/pdf/resp/2018.v92/e201804004/es>

- Geraldo, L., Mera, A., & Rocha, E. (2020). *Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica*. *Apuntes Universitario*, 10(4), 156–174. Retrieved from <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/501>
- Gispert, E., Florit, P., Castañeda, I., & Gálvez, A. (2022). *Marco conceptual del Empoderamiento en gestión efectiva de la investigación para la salud pública en Estomatología*. *Convención Internacional de Salud, Cuba Salud 2022*. Cuba. Retrieved from <https://convencionsalud.sld.cu/index.php/convencionsalud22/2022/paper/viewFile/2488/1183>
- Gómez, I., Vargas, M., Peñafiel, J., & Alvarado, P. (2020). *Comportamiento organizacional de las empresas públicas y privadas del Ecuador*. *Dominio de las Ciencias*, 6(2), 955-974. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7467926>
- González, E., Medina, L., Naveda, M., & Rondón, M. (2020). *Coaching para la resolución de conflictos en las empresas contratistas del sector petrolero*. *Revista Qualitas*, 24(24), 1-21. Obtenido de <https://revistas.unibe.edu.ec/index.php/qualitas/article/view/175/203>
- Gracia, E., Gracia, K., & Rodríguez, L. (2019). *Promoción de valores y políticas organizacionales a partir del derecho público*. *Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas*, 4(7), 156-166. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7049454>
- Guerra, S. (2019). *Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios*. *Psicología*, 13, 1-11. Obtenido de <https://doi.org/10.1590/2175-35392019016464>
- Gutiérrez, L. (2020). *Habilidades gerenciales y gestión administrativa en los equipos de gestión administrativa en los equipos de gestión de la Red de Salud Ventanilla*,

- Callao, 2019. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio de la Universidad Nacional del Callao. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5323/GUTIERREZ%20CAMPOS%20LUIS%20JESUS%20FCS%20DOCTORADO%202020.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Haugh, L. (2022). *La comunicación asertiva en los adolescentes de enseñanza preuniversitaria*. *Revista Electrónica Científico Pedagógica*(40), 57-69. Retrieved from <http://revistas.ucpejv.edu.cu/index.php/rJEdu/article/view/1510/1907>
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). *Metodología de la Investigación: Introducción a los tipos de muestreo*. *Alerta: Revista Científica de Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75 - 79. Retrieved from <https://alerta.salud.gob.sv/wp-content/uploads/2019/04/Revista-ALERTA-An%CC%83o-2019-Vol.-2-N-1-vf-75-79.pdf>
- Hernández, K., & Lesmes, A. (2018). *La escucha activa como elemento necesario para el diálogo*. *Convicciones*, 9(1), 83-87. Obtenido de <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/convicciones/article/view/272/311>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hilario, V., Castro, O., Mendoza, C., De León, I., Vélez, D., & Tapia, D. (2020). *El análisis financiero como herramienta para la toma de decisiones*. *XIKUA Boletín Científico de la Escuela Superior de Tlahuelilpan*, 8(15), 25-31. Retrieved from <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/xikua/article/view/5309/6860>
- Huerta, A. (2018). *El sentido de pertenencia y la identidad como determinante de la conducta, una perspectiva desde el pensamiento complejo*. *REVISTA DE*



*INVESTIGACIÓN EDUCATIVA DE LA REDIECH*, 9(16), 83-97. Retrieved from

<https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448->

[85502018000100083&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-85502018000100083&script=sci_arttext)

Huertas, A., Santos, E., & Villa, L. (2020). *Diseño de una estrategia de comunicación asertiva en el área operativa de la empresa SANMELCO S.A.S. [Tesis de Pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]*. Repositorio de la Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de [http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20344/1/2020\\_dise%C3%B1o\\_es](http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20344/1/2020_dise%C3%B1o_es)  
[http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20344/1/2020\\_dise%C3%B1o\\_es](http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20344/1/2020_dise%C3%B1o_es)  
[trategia\\_comunicaci%C3%B3n.pdf](http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20344/1/2020_dise%C3%B1o_es)

Juárez, P., Enríquez, F., Belaunzarán, J., & Vara, L. (2021). *Pensamiento complejo para maestros en el auge de la metadisciplina. Revista Biológico Agropecuario Tuxpan*, 9(1), 153-167. Obtenido de <https://revistabioagro.mx/index.php/revista/article/view/348>

Lesmes, A., Barrientos, E., & Cordero, M. (2019). *Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? Aibi*, 8(1), 147-153. Retrieved from <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1657>

Leyton, C., Medina, A., Gallegos, C., Villablanca, M., & Gil, J. (2019). *Sustentabilidad financiera y excelencia de la atención. Revista Costarricense de Salud Pública*, 28(1), 88-102. Retrieved from <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rcsp/v28n1/1409-1429-rcsp-28-01-59.pdf>

Lussier, R., & Achua, C. (2011). *Liderazgo. Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. Cengage Learning.

Malagón, G., Pontón, G., & Reynales, J. (2016). *Gerencia hospitalaria Para una administración efectiva*. Médica Panamericana.

- Martín, M. (2018). *Escucha Activa y Empática*. ELEARNING S.L. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Rm12DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=escucha+activa+&ots=\\_bag0sghDJ&sig=Jm6aFIyaAYnJBg2OMmvYL\\_kK7NU#v=onepage&q=escucha%20activa&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Rm12DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=escucha+activa+&ots=_bag0sghDJ&sig=Jm6aFIyaAYnJBg2OMmvYL_kK7NU#v=onepage&q=escucha%20activa&f=false)
- Martínez, A., Cornelio, R., & Suárez, A. (2021). *Comunicación Asertiva para Mejorar el Clima Laboral en las Organizaciones Públicas*. *HITOS DE CIENCIAS ECONOMICO ADMINISTRATIVAS*, 1(78), 276-293. Retrieved from <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4694>
- Masaquiza, T., Palacios, A., & Moreno, K. (2020). *Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3*. *Uisrael*, 7(3), 51-65. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rcuisrael/v7n3/2631-2786-rcuisrael-7-03-00051.pdf>
- Mecías, S., & Romero, E. (2021). *Análisis de la gestión organizacional de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Manabí*. *Dominio de la ciencia*, 7(2), 3-25. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1779/3544>
- Melendez, L. (2019). *Propuesta de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la red de salud Chachapoyas 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodriguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio de la Universidad Nacional Toribio Rodriguez de Mendoza de Amazonas. Obtenido de <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/1845/Melendez%20Rojas%20Leticia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. España: Universitat Oberta de Catalunya. Obtenido de <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>

- Molina, J., & Espinosa, P. (2022). Comunicación asertiva y familia. *Polo del conocimiento*, 7(6), 518-530. Obtenido de <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4086/9569>
- Montes, J., & Pulla, C. (2019). *La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(103), 1-14. Retrieved from <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1191>
- Moreno, E., Ponce, D., & Moreno, H. (2021). *Comportamiento del consumidor y el proceso de decisión de compra. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 14216 - 14241. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1478/2050>
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD ONLINE*, 33(3), 221-227.
- Noriega, E., Suárez, F., Vengoechea, J., & Jaafar, H. (2018). *Gestión estratégica como agente impulsor en las pymes para el éxito organizacional. Revista Espacios*, 39(16), 18. Retrieved from <http://revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p18.pdf>
- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019. [Tesis de Posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]*. Repositorio de la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Oyola, J. (2018). *La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A.S. [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]*.

Repositorio de la Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de  
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/38433/La%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20y%20su%20efecto%20positivo%20para%20el%20c3%a1rea%20de%20operaciones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Páez, Á., Castellanos, J., & María, N. (2022). *COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PERCEPCIÓN DE ÉXITO. HOLOGRAMÁTICA*, 3(36), 3-16. Retrieved from [http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/281/holo36\\_v3\\_3\\_16.pdf](http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/281/holo36_v3_3_16.pdf)
- Pardo, C., & Díaz, O. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C. *Suma de Negocios*, 5(11), 39-48. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/82544468.pdf>
- Peñafiel, D., & García, G. (2021). *La efectividad de la comunicación asertiva en la gestión Educativa del Colegio de Bachillerato Técnico “Simón Bolívar”*. *Digital Publisher*, 6(2), 156-173. Obtenido de [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/533/653](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/533/653)
- Pérez, J., & Rodríguez, R. (2022). *Estudio y diagnóstico del programa de comunicación asertiva en la empresa distrialturas y salud laborar SAS*. *Repositorio de la Universidad ECCI*. Estudio y diagnóstico del Programa de Comunicación Asertiva en la Empresa Distrialturas y Salud Laborar SAS. [Tesis de Posgrado, Universidad ECCI], Colombia. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/3323/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Perez, R. (2021). *La Gestión Administrativa y Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones en Red de Salud Dorado, Picota, San Martín, Lamas, Unidad Ejecutora 400 Salud Bajo Mayo, San Martín, 2019*. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de

- Educación Enrique Guzmán*]. Repositorio de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5597/Rosa%20Margarita%20PEREZ%20SAONA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, R., Mercado, P., Martínez, M., & Mena, E. (2018). *La sociedad del conocimiento y la sociedad de la información como la piedra angular en la innovación tecnológica educativa*. *Revista Eberoamericana*, 8(16), 1-24. Retrieved from <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n16/2007-7467-ride-8-16-00847.pdf>
- Ramos, C. (2020). *Los alcances de una investigación*. *CienciAmérica*, 9(3), 1 - 6. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- Ribes, G., Parello, M., & Herrero, A. (2018). *Dirección de recursos humanos. Gestión de personas*. Universitat Politècnica de València. Retrieved from <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/113116/IPP-Ribes%3bPerell%c3%b3%3bHerrero%20-%20Direcci%c3%b3n%20de%20recursos%20humanos.%20Gesti%c3%b3n%20de%20personas.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Ríos, A., & Ocampo, D. (2022). *Comunicación asertiva en adolescentes. Casa de Acogida Margarita Auger, Municipio Uncía, Norte de Potosí, Bolivia*. *Revista Sociedad y Tecnología*, 5(3), 447-461. Retrieved from <http://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/255/548>
- Riquelme, J., Pedraja, L., & Vega, R. (2020). *El liderazgo y la gestión en la solución de problemas perversos. Una revisión de la literatura*. *Formación Universitaria*, 13(1), 135-144. Retrieved from <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v13n1/0718-5006-formuniv-13-01-135.pdf>

- Rodríguez, A., & García, G. (2012). *Eficacia y Eficiencia, premisas indispensables para la Competitividad. Ciencias Holguín, 18(3)*, 1-14. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181524338001.pdf>
- Rodríguez, A., & Peñafiel, J. (2022). *Gestión Administrativa y su incidencia en la operatividad de la micro empresa PALIM. Dominio de las Ciencias, 8(1)*, 1056-1069. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383354>
- Rodríguez, D. (2019). *Comunicación asertiva para la toma de decisiones gerenciales. Universidad Militar Nueva Granada*, 1-25. Retrieved from <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/31896>
- Romero, L., & Castillo, B. (2019). *COMUNICACIÓN PARA LA MOTIVACIÓN. CLAVES DE LA ASERTIVIDAD Y DEL TRABAJO EN EQUIPO EN LAS ORGANIZACIONES*. En R. Ravina, L. Tobar, & E. Núñez, *HAPPINESS MANAGEMENT AND CREATIVITY IN THE XXI CENTURY*. INDESS. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Luis-Tobar-Pesantez/publication/336699213\\_HAPPINESS\\_MANAGEMENT\\_AND\\_CREATIVITY\\_IN\\_THE\\_XXI\\_CENTURY\\_INTANGIBLE\\_CAPITALS\\_AS\\_A\\_SOURCE\\_OF\\_INNOVATION\\_COMPETITIVENESS\\_AND\\_SUSTAINABLE\\_DEVELOPMENT/inks/5dad5a1299bf111d4bf803a/](https://www.researchgate.net/profile/Luis-Tobar-Pesantez/publication/336699213_HAPPINESS_MANAGEMENT_AND_CREATIVITY_IN_THE_XXI_CENTURY_INTANGIBLE_CAPITALS_AS_A_SOURCE_OF_INNOVATION_COMPETITIVENESS_AND_SUSTAINABLE_DEVELOPMENT/inks/5dad5a1299bf111d4bf803a/)
- Salguero, N., & García, C. (2018). *Gestión Administrativa Eficiente. Polo del Conocimiento, 3(9)*, 331-342. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748/923>
- Salguero, N., & García, C. (2018). *Gestión Administrativa Eficiente. Polo del Conocimiento, 3(9)*, 331-342. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748/923>

- Samaniego, H. (2019). *Un modelo para el control de inventarios utilizando dinámica de sistemas*. *Revista Internacional de Administración*(6), 135-155. Retrieved from <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/1305/1190>
- Sánchez, A., & Murillo, A. (2021). *Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa*. *Historial editorial*, 9(2), 147-181. Retrieved from [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2594-29562021000200147](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2594-29562021000200147)
- Sánchez, K., & Ospina, Y. (2014). *LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO FUNCIÓN INTEGRADORA DE LA PRÁCTICA GERENCIAL*. *Colección Académica De Ciencias Sociales*, 1(1), 13–39. Obtenido de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/4637>
- Saucedo, M. (2016). *Comunicación Asertiva*. Experticia.
- Ugalde, M., & Canales, A. (2016). *El liderazgo académico, comunicación asertiva y motivación*. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 11(2), 45-61. Obtenido de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/9146/10671>
- Valdebenito, S. (2020). *EFFECTIVIDAD DE LAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE PERSONAS SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL [Tesis de Posgrado, Universidad de Chile]*. Repositorio de la Universidad de Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/176746/Efectividad-de-las-pr%C3%A1cticas-de-gesti%C3%B3n-de-personas-sobre-la-satisfacci%C3%B3n-laboral-y-compromiso.pdf?sequence=99&isAllowed=y>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (2da ed.). Lima: Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.

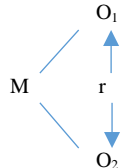
- Vela, S., & Leoncio, F. (2021). *Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4294/Sheyla\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4294/Sheyla_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Watzlawick, P., Beavin, J., & Jackson, D. (1991). *Teoría de la comunicación humana*. Herder. Retrieved from <https://holossanchezbodas.com/wp-content/uploads/2020/05/teoria-de-la-comunicacion-humana-watzlawick-1.pdf>
- Zamalloa, T. (2019). *Habilidades gerenciales y desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte - 2018*. [Tesis de Posgrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio de la Universidad Andina del Cusco. Obtenido de [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3578/Tania\\_Tesis\\_maestr%C3%ada\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3578/Tania_Tesis_maestr%C3%ada_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zambrano, L., & Gilces, C. (2020). *La auditoría y su influencia en el control de las actividades realizadas por las empresas*. *QUIPUKAMAYOC*, 28(57), 53-57. Retrieved from <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/17099/15762>
- Zambrano, M., Véliz, V., Escobar, M., & Armada, E. (2018). *Auditoría de Gestión: Fundamentos Teóricos y Metodológicos*. *Fundamentos de auditoría de gestión*, 4(4), 13-24. Retrieved from <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1186>



**ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

### “Gestión Efectiva y Comunicación Asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023”

| PROBLEMAS   | OBJETIVOS  | HIPÓTESIS  | VARIABLES  | METODOLOGÍA   |
|---|--|--|--|---|
| PROBLEMA GENERAL  | OBJETIVO GENERAL   | HIPÓTESIS GENERAL  |  |   |
| ¿Cómo se relaciona la Gestión Efectiva y la Comunicación asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023?    | Determinar la relación que existe entre la Gestión Efectiva y la Comunicación asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.    | Existe una relación significativa entre la Gestión Efectiva y la Comunicación Asertiva en el personal administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.    | <b>V1: GESTIÓN EFECTIVA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acción Estratégica</li> <li>Coordinación</li> <li>Desarrollo del Talento Humano</li> </ul> <b>INDICADORES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementa políticas para la mejora continua.</li> <li>Realiza auditorias para el monitoreo de resultados.</li> <li>Armoniza las actividades para que se facilite el éxito organizacional.</li> <li>Cuenta con delegación de autoridades para el control de las unidades.</li> <li>Perfecciona habilidades para el desarrollo del liderazgo.</li> <li>Adquiere nuevos conocimientos para que crezcan laboralmente.</li> </ul>  | <b>MÉTODO</b><br>a) Universal:<br>- Método Científico<br>b) General:<br>- Método hipotético deductivo<br>c) Métodos específicos:<br>- Estadístico<br>- Histórico<br>- Comparativo<br><b>TIPO:</b><br>- Investigación básica<br><b>NIVEL:</b><br>- Nivel correlacional<br><b>DISEÑO:</b><br>- No experimental transversal<br>- Descriptivo correlacional<br><br><b>ESQUEMA</b><br><br>Dónde:<br>M = Muestra<br>O1 = Gestión efectiva<br>O2 = Comunicación asertiva<br>R = Relación de variables<br><br><b>POBLACIÓN:</b> 118 Trabajadores<br><b>MUESTRA:</b> 90 Trabajadores<br><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:</b><br>- Encuesta<br>- Cuestionario |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS   | OBJETIVOS ESPECÍFICOS  | HIPÓTESIS ESPECÍFICOS  |  |   |
| ¿Cómo se relaciona la Gestión Efectiva y la Escucha Activa en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023?           | Establecer la relación que existe entre la Gestión Efectiva y la Escucha Activa en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.           | Existe una relación significativa entre la Gestión Efectiva y la Escucha Activa en el personal administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.           | <b>V2: COMUNICACIÓN ASERTIVA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Escucha Activa</li> <li>Resolución de Conflictos</li> <li>Clima Laboral</li> </ul> <b>INDICADORES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Escucha atentamente la información para que se comprenda y analice.</li> <li>Engloba aspectos verbales y no verbales para la escucha activa.</li> <li>Conoce mecanismos adecuados para la resolución de conflictos.</li> <li>Genera pensamiento analítico para que se enfrente las amenazas de los conflictos.</li> <li>Genera buenas relaciones con los compañeros de trabajo para un buen clima laboral.</li> <li>Cuenta con un conjunto de atributos para que influya sustancialmente en la conducta de los trabajadores.</li> </ul> |   |
| ¿Cómo se relaciona la Gestión Efectiva y la Resolución de Conflictos en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023? | Establecer la relación que existe entre la Gestión Efectiva y la Resolución de Conflictos en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023. | Existe una relación significativa entre la Gestión Efectiva y la Resolución de Conflictos en el personal administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023. |  |   |
| ¿Cómo se relaciona la Gestión Efectiva y el Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023?            | Establecer la relación que existe entre la Gestión Efectiva y el Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.            | Existe una relación significativa entre la Gestión Efectiva y el Clima Laboral en el personal administrativo de la Red de Salud Satipo, 2023.            |  |   |

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

| VARIABLES                    | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES                   | INDICADORES  | ÍTEMES  | ESCALA DE MEDICIÓN |
|------------------------------|---|--|-------------------------------|--|---------|--------------------|
| <b>GESTIÓN EFECTIVA</b>      | La gestión efectiva se entiende como la <u>acción estratégica</u> para garantizar el cumplimiento de los objetivos mediante la <u>coordinación</u> de la organización y el <u>desarrollo del talento humano</u> (Chávez, Castelo, & Villacis, 2020).                  | La gestión efectiva es el resultado de la aplicación de la <u>acción estratégica</u> para el logro de objetivos de las organizaciones en conjunto con la <u>coordinación</u> de la misma y el <u>desarrollo del talento humano</u> .             | Acción estratégica            | Implementa políticas para la <u>mejora continua</u> .  | 1 - 2   | Ordinal            |
|                              |   |  |                               | Realiza auditorias para el monitoreo de resultados.  | 3 - 4   |                    |
|                              |   |  | Coordinación                  | Armoniza las actividades para que se facilite el éxito organizacional.                                   | 5       |                    |
|                              |   |  |                               | Cuenta con delegación de autoridades para el control de las unidades.                                    | 6 - 7   |                    |
|                              |   |  | Desarrollo del talento humano | Perfecciona habilidades para el desarrollo del liderazgo.  | 8 - 9   |                    |
|                              |   |  |                               | Adquiere nuevos conocimientos para que crezcan laboralmente.   | 10      |                    |
| <b>COMUNICACIÓN ASERTIVA</b> | La comunicación asertiva es la capacidad de comunicarse de forma correcta con los demás, aplicando la <u>escucha activa</u> para tener un <u>clima</u> favorable en la organización y poder <u>resolver un problema</u> de la mejor manera (Peñañiel & García, 2021). | La comunicación asertiva se trata de comunicarse con los demás de forma clara, poniendo en práctica la <u>escucha activa</u> para poder <u>resolver los conflictos</u> y, especialmente en las organizaciones, mejorar el <u>clima laboral</u> . | Escucha activa                | Escucha atentamente la información para que se <u>comprenda y analice</u> .                              | 11 - 12 | Ordinal            |
|                              |   |  |                               | Engloba aspectos verbales y no verbales para la escucha activa.  | 13      |                    |
|                              |   |  | Resolución de conflictos      | Conoce mecanismos adecuados para la resolución de conflictos.  | 14 - 15 |                    |
|                              |   |  |                               | Genera pensamiento analítico para que se enfrente las amenazas de los conflictos.                        | 16 - 17 |                    |
|                              |   |  | Clima laboral                 | Genera buenas relaciones con los compañeros de trabajo para un buen clima laboral.                       | 18 - 19 |                    |
|                              |   |  |                               | Cuenta con un conjunto de atributos para que influya sustancialmente en la conducta de los trabajadores. | 20      |                    |

### Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

| VARIABLES                    | DIMENSIONES                   | INDICADORES  | ITEMS  | RESPUESTAS  |
|------------------------------|-------------------------------|--|--|---|
| <b>GESTIÓN EFECTIVA</b>      | Acción estratégica            | Implementa políticas para la mejora continua.  | 1. Cree usted que la Red de Salud de Satipo implementa políticas para la mejora continua.<br>2. Cree usted que la Red de Salud de Satipo deba desarrollar sus políticas para la mejora continua.   | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En Desacuerdo<br>3. Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo<br>4. De Acuerdo<br>5. Totalmente Desacuerdo |
|                              |                               | Realiza auditorias para el monitoreo de resultados.  | 3. Cree usted que la Red de Salud de Satipo realiza auditorias para el monitoreo de resultados.<br>4. Cree usted que la Red de Salud de Satipo deba realizar constantemente auditorias para el monitoreo de resultados.  |   |
|                              | Coordinación                  | Armoniza las actividades para que se facilite el éxito organizacional.                                   | 5. Considera que la Red de Salud de Satipo armoniza las actividades para que se facilite el éxito organizacional.  |   |
|                              |                               | Cuenta con delegación de autoridades para el control de las unidades.                                    | 6. Cree usted que la Red de Salud de Satipo cuenta con delegación de autoridades para el control de las unidades.<br>7. Cree usted que la Red de Salud de Satipo deba designar autoridades según sus habilidades para el control de las unidades.                        |   |
|                              | Desarrollo del talento humano | Perfecciona habilidades para el desarrollo del liderazgo.  | 8. Considera que la Red de Salud de Satipo perfecciona habilidades para el desarrollo del liderazgo.<br>9. Considera que la Red de Salud de Satipo deba perfeccionar sus habilidades de su personal para el desarrollo del liderazgo.                                    |   |
|                              |                               | Adquiere nuevos conocimientos para que crezcan laboralmente.   | 10. Considera que la Red de Salud de Satipo adquiere nuevos conocimientos para que crezcan laboralmente.   |   |
| <b>COMUNICACIÓN ASERTIVA</b> | Escucha activa                | Escucha atentamente la información para que se comprenda y analice.                                      | 11. Considera que la Red de Salud de Satipo escucha atentamente la información para que se comprenda y analice.<br>12. Considera que la Red de Salud de Satipo deba escuchar atentamente la información para que se comprenda y analice.                                 | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En Desacuerdo<br>3. Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo<br>4. De Acuerdo<br>5. Totalmente Desacuerdo |
|                              |                               | Engloba aspectos verbales y no verbales para la escucha activa.  | 13. Cree usted que la Red de Salud de Satipo engloba aspectos verbales y no verbales para la escucha activa.   |   |
|                              | Resolución de conflictos      | Conoce mecanismos adecuados para la resolución de conflictos.  | 14. Considera que la Red de Salud de Satipo conoce mecanismos adecuados para la resolución de conflictos.<br>15. Considera que la Red de Salud de Satipo deba implementar nuevos mecanismos adecuados para la resolución de conflictos.                                  |   |
|                              |                               | Genera pensamiento analítico para que se enfrente las amenazas de los conflictos.                        | 16. Considera que la Red de Salud de Satipo genera pensamiento analítico para que se enfrente las amenazas de los conflictos.<br>17. Considera que la Red de Salud de Satipo deba generar pensamiento analítico para que se enfrente las amenazas de los conflictos.     |   |
|                              | Clima laboral                 | Genera buenas relaciones con los compañeros de trabajo para un buen clima laboral.                       | 18. Cree usted que la Red de Salud de Satipo genera buenas relaciones con los compañeros de trabajo para un buen clima laboral.<br>19. Cree usted que la Red de Salud de Satipo deba generar buenas relaciones con los compañeros de trabajo para un buen clima laboral. |   |
|                              |                               | Cuenta con un conjunto de atributos para que influya sustancialmente en la conducta de los trabajadores. | 20. Cree usted que la Red de Salud de Satipo cuenta con un conjunto de atributos para que influya sustancialmente en la conducta de los trabajadores.  |   |

## Anexo 4: Instrumento de Investigación

Instrumento de la Investigación  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**CUESTIONARIO**

“Gestión Efectiva y Comunicación Asertiva en el Personal Administrativo de la Red Salud Satipo, 2022”

### DATOS GENERALES

Lugar de Encuesta: \_\_\_\_\_ Sexo  
 Fecha de Encuesta: \_\_\_\_\_ Masculino   
 Edad: \_\_\_\_\_ Femenino

**Instrucciones:** A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión personal, marcando con una (X), la que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a la siguiente escala valorativa:

1. Totalmente en Desacuerdo    2. En Desacuerdo    3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo    4. De acuerdo    5. Totalmente De acuerdo

### VARIABLE: GESTIÓN EFECTIVA

| DIMENSION: ACCIÓN ESTRATÉGICA  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Cree usted que la Red de Salud de Satipo implementa políticas para la mejora continua.                            |   |   |   |   |   |
| 2. Cree usted que la Red de Salud de Satipo deba desarrollar sus políticas para la mejora continua.                  |   |   |   |   |   |
| 3. Cree usted que la Red de Salud de Satipo realiza auditorias para el monitoreo de resultados.                      |   |   |   |   |   |
| 4. Cree usted que la Red de Salud de Satipo deba realizar constantemente auditorias para el monitoreo de resultados. |   |   |   |   |   |

| DIMENSION: COORDINACIÓN  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 5. Considera que la Red de Salud de Satipo armoniza las actividades para que se facilite el éxito organizacional.            |   |   |   |   |   |
| 6. Cree usted que la Red de Salud de Satipo cuenta con delegación de autoridades para el control de las unidades.            |   |   |   |   |   |
| 7. Cree usted que la Red de Salud de Satipo deba designar autoridades según sus habilidades para el control de las unidades. |   |   |   |   |   |

| DIMENSION: DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 8. Considera que la Red de Salud de Satipo perfecciona habilidades para el desarrollo del liderazgo.                          |   |   |   |   |   |
| 9. Considera que la Red de Salud de Satipo deba perfeccionar sus habilidades de su personal para el desarrollo del liderazgo. |   |   |   |   |   |
| 10. Considera que la Red de Salud de Satipo adquiere nuevos conocimientos para que crezcan laboralmente.                      |   |   |   |   |   |

**VARIABLE: COMUNICACIÓN ASERTIVA**

| DIMENSION: ESCUCHA ACTIVA   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 11. Considera que la Red de Salud de Satipo escucha atentamente la información para que se comprenda y analice.       |   |   |   |   |   |
| 12. Considera que la Red de Salud de Satipo deba escuchar atentamente la información para que se comprenda y analice. |   |   |   |   |   |
| 13. Cree usted que la Red de Salud de Satipo engloba aspectos verbales y no verbales para la escucha activa.          |   |   |   |   |   |

| DIMENSION: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 14. Considera que la Red de Salud de Satipo conoce mecanismos adecuados para la resolución de conflictos.                           |   |   |   |   |   |
| 15. Considera que la Red de Salud de Satipo deba implementar nuevos mecanismos adecuados para la resolución de conflictos.          |   |   |   |   |   |
| 16. Considera que la Red de Salud de Satipo genera pensamiento analítico para que se enfrente las amenazas de los conflictos.       |   |   |   |   |   |
| 17. Considera que la Red de Salud de Satipo deba generar pensamiento analítico para que se enfrente las amenazas de los conflictos. |   |   |   |   |   |

| DIMENSION: CLIMA LABORAL  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 18. Cree usted que la Red de Salud de Satipo genera buenas relaciones con los compañeros de trabajo para un buen clima laboral.                       |   |   |   |   |   |
| 19. Cree usted que la Red de Salud de Satipo deba generar buenas relaciones con los compañeros de trabajo para un buen clima laboral.                 |   |   |   |   |   |
| 20. Cree usted que la Red de Salud de Satipo cuenta con un conjunto de atributos para que influya sustancialmente en la conducta de los trabajadores. |   |   |   |   |   |

Gracias por su Atención

## Anexo 5: Constancia de su Aplicación





"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Satipo, 02 de octubre de 2023

Carta 70- 2023-GRJ-DRSJ-RSS/ORH

Señoritas Bach. en Adm.:

**HUARINGA NAVARRO ZAYURI MERLINDA  
DURAN HUAYNATE SUSAN SHIRLEY**  
Responsables en la realización de la tesis "Gestión Efectiva y Comunicación Asertiva en el Personal Administrativo de la Red de Salud Satipo – 2022"  
HUANCAYO

**ASUNTO CONFORMIDAD DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD SATIPO**

Es grato dirigirme a ustedes a fin de saludarlos cordialmente y a la vez manifestarles que, habiendo realizado la aplicación del instrumento de investigación en el personal administrativo de la Red de Salud Satipo, a través los ítems de estudio cuya finalidad es medir la "GESTIÓN EFECTIVA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD SATIPO – 2022", El instrumento fue respondido teniendo en cuenta la escala Likert, con una puntuación que oscila de 1 a 5, donde 1=Totalmente en Desacuerdo, 2= En Desacuerdo, 3= Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo, 4= De Acuerdo y 5= Totalmente de Acuerdo, calificando al reactivo respecto al interés de las Variables y Dimensiones.

Por lo que, se expide la presente carta en conformidad del cumplimiento de la aplicación de dicho instrumento a vuestra solicitud; para los fines que crean conveniente

Sin otro en particular, me despido de ustedes muy cordialmente;

Atentamente,



Cc, archivo  
JLBB/JJCC/iyos.  
Folio 01

Reg. Docto : 07110629

Reg. Exp. : 04856588



M.C. JOSÉ LUIS DURAN HUAYNATE  
C.M.P.S.S. 0001416  
DIRECTOR EJECUTIVO

**RED DE SALUD SATIPO**

Jr. Manuel Prado N° 361 - 363 Telefax 064-545411  
email: direccion@redsaludsatipo.gob.pe

 red de salud satipo
 red de salud satipo
 www.rssatipo.gob.pe

**Anexo 6: Confiabilidad y Validez del Instrumento**

## Confiabilidad del Instrumento

## Variable Gestión Turística

---

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b> |                       |    |       |
|--|-----------------------|----|-------|
|  |                       | N  | %     |
| Casos                                    | Válido                | 30 | 100,0 |
|  | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|  | Total                 | 30 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,875                              | 10             |

## Variable Desarrollo Cultural

---

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b> |                       |    |       |
|--|-----------------------|----|-------|
|  |                       | N  | %     |
| Casos                                    | Válido                | 30 | 100,0 |
|  | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|  | Total                 | 30 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,864                              | 10             |

---



## Validación del Instrumento

**INSTRUMENTO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

## I. DATOS GENERALES

| Apellidos y Nombres del Informante | Cargo o nombre de la Institución donde Labora | Grado o Titulo del Informante | Autor del Instrumento  |
|------------------------------------|---|-------------------------------|--|
| Javier Polanco Kathy Lesche        | Docente - UPDA                                | Licenciado en Administración  | Zayari Herlindo Huaringo Novarro<br>Susan Shirley Duran Huaynate |

## II. ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO


| Indicadores         | Criterios   | Deficiente % |        |         |         | Regular % |         |         |         | Bueno % |         |         |         | Muy bueno % |         |         |         | Excelente % |         |         |          |     |
|---------------------|---|--------------|--------|---------|---------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------------|---------|---------|---------|-------------|---------|---------|----------|-----|
|                     |   | 0 a 5        | 6 a 10 | 11 a 15 | 16 a 20 | 21 a 25   | 26 a 30 | 31 a 35 | 36 a 40 | 41 a 45 | 46 a 50 | 51 a 55 | 56 a 60 | 61 a 65     | 66 a 70 | 71 a 75 | 76 a 80 | 81 a 85     | 86 a 90 | 91 a 95 | 96 a 100 |     |
| 28. CLARIDAD        | Esta formulado por lenguaje apropiado                   |              |        |         |         |           |         |         |         |         | SS      |         |         |             |         |         |         |             |         |         |          |     |
| 29. OBJETIVIDAD     | Esta expresado en capacidades observables               |              |        |         |         |           |         |         |         |         | SS      |         |         |             |         |         |         |             |         |         |          |     |
| 30. ACTUALIDAD      | Es tema de estos tiempos                                |              |        |         |         |           |         |         |         |         | SS      |         |         |             |         |         |         |             |         |         |          |     |
| 31. ORGANIZACION    | Existe en orden Lógico                                  |              |        |         |         |           |         |         |         |         | SS      |         |         |             |         |         |         |             |         |         |          |     |
| 32. SUFICIENCIA     | Comprende la plenitud investigada                       |              |        |         |         |           |         |         |         |         | SS      |         |         |             |         |         |         |             |         |         |          |     |
| 33. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar el tema                           |              |        |         |         |           |         |         |         |         | SS      |         |         |             |         |         |         |             |         |         |          |     |
| 34. CONSISTENCIA    | Basados en aspectos teóricos científicos                |              |        |         |         |           |         |         |         |         | SS      |         |         |             |         |         |         |             |         |         |          |     |
| 35. COHERENCIA      | Relaciona variables dimensiones e indicadores           |              |        |         |         |           |         |         |         |         | SS      |         |         |             |         |         |         |             |         |         |          |     |
| 36. METODOLOGIA     | La estrategia responde al propósito de la investigación |              |        |         |         |           |         |         |         |         | SS      |         |         |             |         |         |         |             |         |         |          |     |
| TOTAL PARCIAL       |   |              |        |         |         |           |         |         |         |         | 495     |         |         |             |         |         |         |             |         |         |          |     |
| TOTAL               |   |              |        |         |         |           |         |         |         |         |         |         |         |             |         |         |         |             |         |         |          | 495 |

## III. PROMEDIO DE VALORACION:

$$x = \frac{495}{9} = 55\%$$

## IV. OPINION DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple los criterios para su Aplicación

| LUGAR Y FECHA     | DNI N°   | FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  | N° DE TELEFONO |
|-------------------|----------|---|----------------|
| Muancogo 04.09.23 | 45772011 |  | 954039757      |



**INSTRUMENTO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO****I. DATOS GENERALES**

| Apellidos y Nombres del Informante | Cargo o nombre de la Institución donde Labora | Grado o Titulo del Informante | Autor del Instrumento   |
|------------------------------------|---|-------------------------------|---|
| Alcira Vila Maria del Pilar        | Docente - UPLA                                | Maestro                       | Zagari Herlinda Huaringo Navarro<br>Susana Shirley Duran Huaynate |

**II. ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**


| Indicadores         | Criterios   | Deficiente % |        |         |         | Regular % |         |         |         | Bueno % |         |         |         | Muy bueno % |         |         |         | Excelente % |         |         |          |     |
|---------------------|---|--------------|--------|---------|---------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------------|---------|---------|---------|-------------|---------|---------|----------|-----|
|                     |   | 0 a 5        | 6 a 10 | 11 a 15 | 16 a 20 | 21 a 25   | 26 a 30 | 31 a 35 | 36 a 40 | 41 a 45 | 46 a 50 | 51 a 55 | 56 a 60 | 61 a 65     | 66 a 70 | 71 a 75 | 76 a 80 | 81 a 85     | 86 a 90 | 91 a 95 | 96 a 100 |     |
| 46. CLARIDAD        | Esta formulado por lenguaje apropiado                   |              |        |         |         |           |         |         |         |         |         |         |         |             |         |         |         |             |         |         |          |     |
| 47. OBJETIVIDAD     | Esta expresado en capacidades observables               |              |        |         |         |           |         |         |         |         |         | SS      |         |             |         |         |         |             |         |         |          |     |
| 48. ACTUALIDAD      | Es tema de estos tiempos                                |              |        |         |         |           |         |         |         |         |         | SS      |         |             |         |         |         |             |         |         |          |     |
| 49. ORGANIZACION    | Existe en orden Lógico                                  |              |        |         |         |           |         |         |         |         |         | SS      |         |             |         |         |         |             |         |         |          |     |
| 50. SUFICIENCIA     | Comprende la plenitud investigada                       |              |        |         |         |           |         |         |         |         |         | SS      |         |             |         |         |         |             |         |         |          |     |
| 51. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar el tema                           |              |        |         |         |           |         |         |         |         |         | SS      |         |             |         |         |         |             |         |         |          |     |
| 52. CONSISTENCIA    | Basados en aspectos teóricos científicos                |              |        |         |         |           |         |         |         |         |         | SS      |         |             |         |         |         |             |         |         |          |     |
| 53. COHERENCIA      | Relaciona variables dimensiones e indicadores           |              |        |         |         |           |         |         |         |         |         | SS      |         |             |         |         |         |             |         |         |          |     |
| 54. METODOLOGIA     | La estrategia responde al propósito de la investigación |              |        |         |         |           |         |         |         |         |         | SS      |         |             |         |         |         |             |         |         |          |     |
| TOTAL PARCIAL       |   |              |        |         |         |           |         |         |         |         |         | 495     |         |             |         |         |         |             |         |         |          |     |
| TOTAL               |   |              |        |         |         |           |         |         |         |         |         |         |         |             |         |         |         |             |         |         |          | 495 |

**III. PROMEDIO DE VALORACION:**

$$x = \frac{495}{9} = 55$$

**IV. OPINION DE APLICABILIDAD**

..... El instrumento es Bueno para su Aplicación .....

| LUGAR Y FECHA     | DNI N°    | FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  | N° DE TELEFONO |
|-------------------|-----------|---|----------------|
| Huancayo 25.08.23 | 4024 6020 |  | 999873200      |

## Anexo 7: Data de Procesamiento de Datos

| GESTIÓN EFECTIVA |                       |   |   |   |              |              |   |   |              |                                     |   |    |              |       |
|------------------|-----------------------|---|---|---|--------------|--------------|---|---|--------------|-------------------------------------|---|----|--------------|-------|
| Ítems            | 1                     | 2 | 3 | 4 | SUB<br>TOTAL | 5            | 6 | 7 | SUB<br>TOTAL | 8                                   | 9 | 10 | SUB<br>TOTAL | TOTAL |
| Sujetos          | ACCIÓN<br>ESTRATÉGICA |   |   |   |              | COORDINACIÓN |   |   |              | DESARROLLO<br>DEL TALENTO<br>HUMANO |   |    |              |       |
| 1                | 5                     | 4 | 5 | 5 | 19           | 5            | 5 | 4 | 14           | 4                                   | 5 | 5  | 14           | 47    |
| 2                | 4                     | 5 | 4 | 5 | 18           | 5            | 4 | 4 | 13           | 3                                   | 5 | 4  | 12           | 43    |
| 3                | 5                     | 4 | 5 | 4 | 18           | 5            | 5 | 5 | 15           | 3                                   | 4 | 5  | 12           | 45    |
| 4                | 5                     | 5 | 4 | 4 | 18           | 4            | 5 | 4 | 13           | 5                                   | 5 | 5  | 15           | 46    |
| 5                | 5                     | 4 | 5 | 4 | 18           | 4            | 3 | 4 | 11           | 4                                   | 4 | 5  | 13           | 42    |
| 6                | 5                     | 5 | 5 | 4 | 19           | 3            | 3 | 3 | 9            | 4                                   | 4 | 4  | 12           | 40    |
| 7                | 5                     | 4 | 4 | 4 | 17           | 4            | 3 | 4 | 11           | 4                                   | 4 | 4  | 12           | 40    |
| 8                | 5                     | 5 | 5 | 4 | 19           | 4            | 5 | 5 | 14           | 4                                   | 4 | 4  | 12           | 45    |
| 9                | 5                     | 5 | 5 | 5 | 20           | 5            | 4 | 4 | 13           | 3                                   | 4 | 4  | 11           | 44    |
| 10               | 5                     | 4 | 3 | 5 | 17           | 4            | 4 | 4 | 12           | 4                                   | 4 | 4  | 12           | 41    |
| 11               | 5                     | 4 | 5 | 4 | 18           | 4            | 4 | 5 | 13           | 4                                   | 4 | 4  | 12           | 43    |
| 12               | 3                     | 3 | 3 | 3 | 12           | 4            | 2 | 3 | 9            | 4                                   | 4 | 3  | 11           | 32    |
| 13               | 4                     | 4 | 4 | 4 | 16           | 4            | 4 | 5 | 13           | 5                                   | 4 | 4  | 13           | 42    |
| 14               | 4                     | 4 | 4 | 3 | 15           | 3            | 4 | 4 | 11           | 4                                   | 4 | 4  | 12           | 38    |
| 15               | 5                     | 4 | 5 | 4 | 18           | 3            | 4 | 3 | 10           | 3                                   | 3 | 4  | 10           | 38    |
| 16               | 4                     | 3 | 4 | 3 | 14           | 4            | 3 | 4 | 11           | 4                                   | 4 | 3  | 11           | 36    |
| 17               | 3                     | 3 | 3 | 3 | 12           | 4            | 4 | 3 | 11           | 4                                   | 5 | 3  | 12           | 35    |
| 18               | 3                     | 3 | 2 | 3 | 11           | 2            | 5 | 2 | 9            | 4                                   | 4 | 4  | 12           | 32    |
| 19               | 5                     | 4 | 4 | 3 | 16           | 4            | 3 | 3 | 10           | 3                                   | 3 | 3  | 9            | 35    |
| 20               | 4                     | 5 | 5 | 4 | 18           | 5            | 4 | 5 | 14           | 5                                   | 4 | 5  | 14           | 46    |
| 21               | 3                     | 4 | 3 | 3 | 13           | 4            | 3 | 4 | 11           | 4                                   | 4 | 3  | 11           | 35    |
| 22               | 3                     | 4 | 4 | 3 | 14           | 4            | 4 | 4 | 12           | 4                                   | 3 | 3  | 10           | 36    |
| 23               | 1                     | 4 | 4 | 3 | 12           | 4            | 4 | 3 | 11           | 4                                   | 4 | 4  | 12           | 35    |
| 24               | 3                     | 4 | 3 | 4 | 14           | 4            | 4 | 3 | 11           | 3                                   | 3 | 3  | 9            | 34    |
| 25               | 3                     | 4 | 4 | 3 | 14           | 4            | 4 | 4 | 12           | 3                                   | 4 | 3  | 10           | 36    |
| 26               | 3                     | 4 | 4 | 3 | 14           | 4            | 4 | 3 | 11           | 3                                   | 4 | 3  | 10           | 35    |
| 27               | 3                     | 4 | 4 | 3 | 14           | 4            | 4 | 3 | 11           | 4                                   | 4 | 3  | 11           | 36    |
| 28               | 3                     | 4 | 4 | 3 | 14           | 4            | 4 | 3 | 11           | 4                                   | 4 | 3  | 11           | 36    |
| 29               | 3                     | 3 | 4 | 3 | 13           | 4            | 3 | 3 | 10           | 4                                   | 4 | 2  | 10           | 33    |
| 30               | 2                     | 2 | 2 | 2 | 8            | 2            | 2 | 3 | 7            | 3                                   | 2 | 2  | 7            | 22    |
| 31               | 1                     | 2 | 2 | 1 | 6            | 1            | 2 | 2 | 5            | 1                                   | 1 | 2  | 4            | 15    |
| 32               | 3                     | 4 | 3 | 3 | 13           | 4            | 4 | 3 | 11           | 4                                   | 4 | 3  | 11           | 35    |
| 33               | 3                     | 3 | 3 | 3 | 12           | 3            | 3 | 3 | 9            | 3                                   | 3 | 3  | 9            | 30    |
| 34               | 3                     | 3 | 3 | 3 | 12           | 3            | 3 | 3 | 9            | 3                                   | 3 | 3  | 9            | 30    |
| 35               | 3                     | 4 | 4 | 4 | 15           | 4            | 3 | 4 | 11           | 3                                   | 3 | 4  | 10           | 36    |
| 36               | 3                     | 4 | 3 | 4 | 14           | 4            | 4 | 3 | 11           | 4                                   | 3 | 3  | 10           | 35    |
| 37               | 3                     | 3 | 3 | 3 | 12           | 3            | 3 | 3 | 9            | 3                                   | 3 | 3  | 9            | 30    |
| 38               | 4                     | 4 | 4 | 4 | 16           | 4            | 4 | 3 | 11           | 3                                   | 3 | 3  | 9            | 36    |

|    |   |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|----|
| 39 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 8  | 4 | 4 | 2 | 10 | 29 |
| 40 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7  | 3 | 2 | 2 | 7  | 2 | 2 | 2 | 6  | 20 |
| 41 | 3 | 3 | 4 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 42 |
| 42 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 5 | 4 | 3 | 12 | 3 | 4 | 3 | 10 | 37 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 5 | 3 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 | 45 |
| 44 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 | 44 |
| 45 | 2 | 5 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 | 43 |
| 46 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 | 46 |
| 47 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 10 | 42 |
| 48 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 11 | 36 |
| 49 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 44 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 53 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 3 | 11 | 34 |
| 54 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 38 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 40 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 40 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 40 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 40 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 40 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 40 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 66 | 4 | 4 | 3 | 5 | 16 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 3 | 11 | 38 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 36 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 9  | 34 |
| 73 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9  | 2 | 3 | 3 | 8  | 27 |
| 74 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 9  | 4 | 4 | 4 | 12 | 32 |
| 75 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 4 | 3 | 11 | 32 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 34 |
| 77 | 2 | 3 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 2 | 10 | 36 |
| 78 | 2 | 3 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9  | 32 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 80 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 9  | 32 |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 9  | 33 |
| 82 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 4 | 3 | 11 | 32 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 11 | 39 |

|    |   |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|----|
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 40 |
| 85 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 38 |
| 86 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 36 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 40 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 2 | 8  | 3 | 2 | 4 | 9  | 29 |
| 89 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 3 | 4 | 11 | 36 |
| 90 | 2 | 3 | 4 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 4 | 3 | 10 | 31 |

| COMUNICACIÓN ASERTIVA |                   |    |    |              |                             |    |    |    |              |                  |    |    |              |       |
|-----------------------|-------------------|----|----|--------------|-----------------------------|----|----|----|--------------|------------------|----|----|--------------|-------|
| Ítems                 | 11                | 12 | 13 | SUB<br>TOTAL | 14                          | 15 | 16 | 17 | SUB<br>TOTAL | 18               | 19 | 20 | SUB<br>TOTAL | TOTAL |
| Sujetos               | ESCUCHA<br>ACTIVA |    |    |              | RESOLUCIÓN DE<br>CONFLICTOS |    |    |    |              | CLIMA<br>LABORAL |    |    |              |       |
| 1                     | 5                 | 4  | 5  | 14           | 4                           | 3  | 5  | 4  | 16           | 4                | 5  | 4  | 13           | 43    |
| 2                     | 5                 | 4  | 4  | 13           | 4                           | 4  | 5  | 4  | 17           | 4                | 5  | 4  | 13           | 43    |
| 3                     | 4                 | 5  | 4  | 13           | 5                           | 4  | 5  | 4  | 18           | 4                | 4  | 4  | 12           | 43    |
| 4                     | 5                 | 4  | 5  | 14           | 3                           | 3  | 4  | 4  | 14           | 4                | 4  | 4  | 12           | 40    |
| 5                     | 5                 | 4  | 4  | 13           | 4                           | 1  | 4  | 3  | 12           | 3                | 3  | 4  | 10           | 35    |
| 6                     | 5                 | 5  | 5  | 15           | 3                           | 3  | 3  | 3  | 12           | 4                | 4  | 4  | 12           | 39    |
| 7                     | 5                 | 5  | 4  | 14           | 4                           | 4  | 5  | 4  | 17           | 4                | 4  | 5  | 13           | 44    |
| 8                     | 5                 | 4  | 5  | 14           | 4                           | 2  | 5  | 4  | 15           | 4                | 4  | 5  | 13           | 42    |
| 9                     | 5                 | 4  | 2  | 11           | 4                           | 3  | 3  | 4  | 14           | 4                | 4  | 4  | 12           | 37    |
| 10                    | 5                 | 4  | 3  | 12           | 4                           | 2  | 5  | 4  | 15           | 5                | 4  | 5  | 14           | 41    |
| 11                    | 5                 | 4  | 2  | 11           | 4                           | 3  | 4  | 3  | 14           | 4                | 4  | 4  | 12           | 37    |
| 12                    | 4                 | 3  | 4  | 11           | 3                           | 4  | 3  | 4  | 14           | 4                | 4  | 3  | 11           | 36    |
| 13                    | 4                 | 4  | 4  | 12           | 4                           | 4  | 4  | 4  | 16           | 4                | 4  | 4  | 12           | 40    |
| 14                    | 4                 | 4  | 4  | 12           | 4                           | 3  | 4  | 4  | 15           | 4                | 4  | 4  | 12           | 39    |
| 15                    | 4                 | 3  | 4  | 11           | 4                           | 3  | 4  | 5  | 16           | 4                | 4  | 4  | 12           | 39    |
| 16                    | 3                 | 3  | 4  | 10           | 5                           | 4  | 4  | 3  | 16           | 4                | 3  | 3  | 10           | 36    |
| 17                    | 3                 | 4  | 4  | 11           | 4                           | 4  | 4  | 3  | 15           | 3                | 3  | 3  | 9            | 35    |
| 18                    | 3                 | 4  | 4  | 11           | 4                           | 3  | 3  | 4  | 14           | 4                | 4  | 4  | 12           | 37    |
| 19                    | 3                 | 3  | 4  | 10           | 4                           | 4  | 3  | 4  | 15           | 3                | 4  | 3  | 10           | 35    |
| 20                    | 4                 | 5  | 5  | 14           | 5                           | 5  | 5  | 4  | 19           | 4                | 4  | 4  | 12           | 45    |
| 21                    | 4                 | 4  | 4  | 12           | 4                           | 4  | 4  | 5  | 17           | 5                | 5  | 5  | 15           | 44    |
| 22                    | 3                 | 4  | 4  | 11           | 4                           | 4  | 3  | 4  | 15           | 4                | 4  | 4  | 12           | 38    |
| 23                    | 4                 | 4  | 4  | 12           | 5                           | 4  | 4  | 5  | 18           | 4                | 4  | 4  | 12           | 42    |
| 24                    | 3                 | 4  | 4  | 11           | 4                           | 4  | 3  | 4  | 15           | 4                | 4  | 3  | 11           | 37    |
| 25                    | 3                 | 4  | 4  | 11           | 4                           | 3  | 4  | 4  | 15           | 4                | 3  | 4  | 11           | 37    |
| 26                    | 3                 | 4  | 4  | 11           | 4                           | 4  | 4  | 4  | 16           | 3                | 4  | 3  | 10           | 37    |
| 27                    | 3                 | 4  | 4  | 11           | 4                           | 4  | 3  | 4  | 15           | 4                | 4  | 3  | 11           | 37    |
| 28                    | 3                 | 4  | 4  | 11           | 4                           | 4  | 3  | 4  | 15           | 4                | 4  | 3  | 11           | 37    |
| 29                    | 3                 | 4  | 4  | 11           | 4                           | 4  | 4  | 4  | 16           | 3                | 3  | 3  | 9            | 36    |
| 30                    | 1                 | 2  | 2  | 5            | 2                           | 1  | 2  | 1  | 6            | 2                | 1  | 2  | 5            | 16    |
| 31                    | 1                 | 2  | 2  | 5            | 2                           | 2  | 2  | 2  | 8            | 1                | 1  | 2  | 4            | 17    |
| 32                    | 2                 | 3  | 4  | 9            | 3                           | 4  | 2  | 3  | 12           | 3                | 3  | 3  | 9            | 30    |

|    |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|----|----|
| 33 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 31 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 35 | 2 | 3 | 2 | 7  | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  | 2 | 2 | 2 | 6  | 22 |
| 36 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 2 | 8  | 30 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 39 | 2 | 2 | 3 | 7  | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 7  | 24 |
| 40 | 3 | 2 | 3 | 8  | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 1 | 2 | 2 | 5  | 24 |
| 41 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 5 | 4 | 16 | 3 | 2 | 5 | 10 | 37 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 | 39 |
| 43 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 15 | 47 |
| 44 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 14 | 47 |
| 45 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 13 | 45 |
| 46 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 4 | 13 | 43 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 4 | 5 | 14 | 43 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 15 | 46 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 5 | 5 | 14 | 47 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 40 |
| 53 | 2 | 2 | 3 | 7  | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 8  | 26 |
| 54 | 2 | 3 | 2 | 7  | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 6  | 23 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 40 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 9  | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 1 | 7  | 27 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 9  | 2 | 1 | 2 | 2 | 7  | 2 | 1 | 2 | 5  | 21 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 9  | 35 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 64 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 10 | 35 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 66 | 1 | 2 | 2 | 5  | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 4 | 3 | 10 | 26 |
| 67 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 9  | 33 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 40 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 40 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 2 | 8  | 29 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 40 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 9  | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 10 | 33 |
| 75 | 2 | 3 | 3 | 8  | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 2 | 9  | 33 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 9  | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 11 | 36 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 9  | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 10 | 34 |

|    |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|----|----|
| 78 | 3 | 3 | 3 | 9  | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | 2 | 3 | 3 | 8  | 26 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 2 | 2 | 2 | 9  | 4 | 4 | 4 | 12 | 30 |
| 80 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 10 | 34 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3 | 3 | 4 | 10 | 37 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 9  | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 11 | 36 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 40 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 40 |
| 85 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 39 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9  | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 6  | 26 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9  | 30 |
| 89 | 3 | 3 | 2 | 8  | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 9  | 28 |
| 90 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 2 | 5 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 | 41 |



## Anexo 8: Consentimiento Informado





"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"  
Satipo, 24 de febrero de 2023

▶▶

**CARTA MULTIPLE N° 28-2023-GRJ-DRSJ-RSS/ORH.**

**Señoritas:**  
**DURAN HUAYNATE SUSAN SHIRLEY**  
**HUARINGA NAVARRO ZAYURI MERLINDA**  
**Responsables de realización de Tesis**  
**CIUDAD.-**

**ASUNTO : COMUNICA AUTORIZACION PARA EL DESARROLLO DE PROYECTO DE TESIS EN LA RED DE SALUD SATIPO- SEDE**

Por intermedio del presente es grato dirigirme a ustedes para manifestar que, en atención a vuestra solicitud para el desarrollo de un Proyecto de Investigación de tesis cuyo título es: "GESTION EFECTIVA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD SATIPO-2022".

Mi representada les comunica el consentimiento para realizar el trabajo de investigación dentro de la Red de Salud Satipo; esperando contar con los resultados obtenidos al finalizar vuestro trabajo de investigación, con la que nos permitirá tomar mejores acciones en beneficio de nuestros clientes internos y externos,

Sin otro particular, expreso a ustedes mis cordiales saludos.

Atentamente,



**JLBB/JCCC/108**  
 C.C. ARCHIVO  
 FOLIOS 01

Documento : 0644/0/8  
 Expediente : 06413004






**GOBIERNO REGIONAL JUNIN**  
**DIRECCION REGIONAL DE SALUD**  
**DIRECCION DE RED DE SALUD SATIPO**  
**M.S. JOSE MARCELO PEREZ BARRANDA**  
**C.I. 28843 20 20184**  
**DIRECTOR EJECUTIVO**

**RED DE SALUD SATIPO**

red de salud satipo

Jr. Manuel Prado N° 361 - 363 Tele/fax 064-545411  
 email: direccion@redsaludsatipo.gob.pe

red de salud satipo      www.rhsatipo.gob.pe

**Anexo 9: Fotos de la Aplicación del Instrumento**