



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO**

**COMUNICACIÓN ASERTIVA Y MEJORA EN LAS
RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS DOCENTES
DEL NIVEL DE INICIAL, PRIMARIA Y SECUNDARIA DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA AMÉRICA HIGH SCHOOL DEL
DISTRITO DE BELLAVISTA - CALLAO EN EL 2019**

**PRESENTADA POR
YSELA ELIZABETH SALAS CRUZADO**

**ASESORA
MILAGROS CECILIA HUAMÁN CASTRO**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN EDUCACIÓN CON
MENCIÓN EN POLÍTICAS Y GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**LIMA – PERÚ
2022**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

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

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



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO**

**COMUNICACIÓN ASERTIVA Y MEJORA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE
LOS DOCENTES DEL NIVEL DE INICIAL, PRIMARIA Y SECUNDARIA DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA AMÉRICA HIGH SCHOOL DEL DISTRITO DE BELLAVISTA - CALLAO EN EL
2019**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN POLÍTICAS Y GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

PRESENTADO POR:

YSELA ELIZABETH SALAS CRUZADO

ASESORA:

DRA. MILAGROS CECILIA HUAMÁN CASTRO

LIMA - PERÚ

2022

**COMUNICACIÓN ASERTIVA Y MEJORA EN LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DE LOS DOCENTES DEL NIVEL DE INICIAL, PRIMARIA Y
SECUNDARIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA AMÉRICA HIGH SCHOOL DEL
DISTRITO DE BELLAVISTA - CALLAO EN EL 2019**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**ASESORA:**

Dra. Milagros Cecilia Huamán Castro.

PRESIDENTE DEL JURADO:

Dr. Rafael Antonio Garay Argandoña

MIEMBROS DEL JURADO:

Dr. César Herminio Capillo Chávez

Mg. Emilio Augusto Rosario Pacahuala

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mis padres y a mi hermana mayor Liliana quien siempre me ha apoyado en la consecución de mis metas profesionales.

Agradecimientos

A mi familia por su apoyo permanente e incondicional en la realización de la investigación.

Al personal del colegio América desde la dirección, coordinación y docentes que me permitieron realizar la presente investigación y a mi asesora la Dra. Milagros Huamán por su asesoramiento en la investigación y a Ronald Castillo por su guía en el procesamiento estadístico de la información.

INDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE GENERAL	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	01
1. CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	
1.1 Antecedentes de la investigación.	07
1.1.1. Antecedentes Internacionales.....	07
1.1.2. Antecedentes Nacionales... ..	08
1.2 Bases teóricas.....	10
1.2.1 Comunicación.....	10
1.2.2 Tipos.....	11
1.2.3 Estilos.....	11
1.2.4 Comunicación asertiva.....	12
1.2.4.1 Características de comunicación asertiva.....	13
1.2.4.2 Pasos para la comunicación asertiva.....	13
1.2.4.3 Teorías de la comunicación asertiva.....	14
1.2.4.4 Estrategias de la comunicación asertiva.....	16
1.2.5. Relaciones Interpersonales.....	17
1.2.5.1 Teorías de las relaciones interpersonales.....	17
1.2.6. Comunicación asertiva y relaciones interpersonales.....	19

1.3	Definición de términos básicos.....	20
2.	CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	23
2.1	Formulación de hipótesis principal y derivadas	23
2.2	Variables y definición operacional	24
3.	CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	27
3.1	Diseño metodológico.....	27
3.2	Población y muestra.....	28
3.3	Técnicas de recolección de datos.....	29
3.4	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	31
3.5	Aspectos éticos.....	32
4.	CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	33
4.1	Análisis de resultados	33
4.2	Juicio de Expertos.....	33
4.3	Prueba de hipótesis.....	34
5.	CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	
	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	40
	CONCLUSIONES.....	44
	RECOMENDACIONES.....	46
	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	48
	ANEXOS:	
1.	Matriz de consistencia.	
2.	Matriz de operacionalización de variables.	
3.	Informe de Jueces y validación de Instrumentos	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable Independiente.....	25
Tabla 2. Variable Dependiente.....	26
Tabla 3 Descriptivos y análisis inferencial de relaciones interpersonales según la evaluación pre y post test en el grupo experimental.....	35
Tabla 4 Análisis de pre y post test en Manejo de la comunicación para el grupo experimental.....	35
Tabla 5 Análisis de pre y post test en Colaboración para el grupo experimental.....	36
Tabla 6 Análisis de pre y post test en Actitudes socio-afectivas para el grupo experimental.....	37
Tabla 7 Análisis de pre y post test en Resolución de conflictos para el grupo experimental.....	38

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	28
----------------	----

RESUMEN

La presente investigación ha sido elaborada tomando como diseño el modelo cuasi experimental de tipo cuantitativo, abordando el planteamiento a la siguiente interrogante ¿De qué manera el uso de la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales en los docentes de la institución educativa privada América High School?, para el desarrollo de nuestra investigación se aplicó a toda la población de docentes del colegio dos instrumentos que median las relaciones interpersonales y la asertividad, posterior a ello se formaron dos grupos de 34 personas cada uno, los mismos que formaron el grupo experimental y otro de control, con el primer grupo se desarrolló un taller vivencial el cual tenía como objetivo el desarrollo de las habilidades asertivas en la comunicación. Al término del taller se volvió a aplicar el instrumento para apreciar los resultados alcanzados y la existencia de una mejora significativa en las relaciones interpersonales en el grupo experimental.

Palabras clave: relaciones interpersonales, comunicación asertiva, taller de capacitación

ABSTRACT

The present investigation has been elaborated taking as a design the quasi-experimental model of a quantitative type, approaching the approach to the following question: How does the use of assertive communication improve interpersonal relationships in the teachers of the private educational institution America High school? For the development of our research, two instruments that mediate interpersonal relationships and assertiveness were applied to the entire population of teachers at the school. After that, two groups of 34 people each were formed, the same that formed the experimental group and another of control, with the first group an experiential workshop was developed which aimed to develop assertive communication skills. At the end of the workshop, the instrument was applied again to appreciate the results achieved and the existence of a significant improvement in interpersonal relationships in the experimental group.

Keywords: interpersonal relationships, assertive communication, training workshop.

INTRODUCCIÓN

Las relaciones interpersonales suelen ser complejas, pues estas suelen desenvolverse dentro un marco positivo o negativo de acuerdo a la diversidad de elementos participantes en la misma, que van desde la propia naturaleza de cada ser humano como individuo, interviniente en una interacción con otro ser humano, como los factores socioculturales del lugar en que se desenvuelven o contexto social, la circunstancia situacional, la forma en que se establece un diálogo, etc. Sin embargo, según plantean Davis y Newstrom (2003), citados por Pacheco y Llerena (2017) las “ (...) relaciones interpersonales deben ser productivas, cooperativas y satisfactorias”, pero muchas veces no se evidencia ello pues en casi todas las relaciones de vinculación afectiva, familiares o trabajo existen discrepancias las cuales nos pueden llevar a la existencia de un conflicto el mismo que puede ser constructivo o destructivo y ello dependerá del uso apropiado de un adecuado estilo de comunicación.(p 12).

La comunicación es la herramienta esencial en una organización porque puede influir positiva o negativamente en el éxito o fracaso de los objetivos organizacionales. Mediante ella se pueden identificar, prevenir y solucionar dificultades, mejorar procesos, lograr crecimiento humano y profesional según sostienen Arce y Malva (2014) “(...) ambiente de trabajo es adecuado, el personal se siente cómodo, ello repercute en la persona como en su actividad y,

obviamente, en la forma cómo se relaciona con los demás” y permite lograr un equilibrio adecuado en la organización. (p 46)

La comunicación tiene diversos estilos de interacción, según señalan Aguilar y Vargas (2010) citados por Migdalia Caridad (2017), los estilos agresivo y pasivo los cuales nos dificultará las relaciones con los demás mientras que el estilo asertivo que se caracteriza por “integrar el respeto por sí mismo y por los demás”, siendo este el más idóneo para establecer relaciones interpersonales adecuadas y fortalecer el trabajo en equipo. Es por ello que una comunicación asertiva en toda institución constituye un factor importante, porque es a través de ella que se logran construir relaciones interpersonales positivas que facilitarán el cumplimiento de las metas trazadas pues posibilita la coordinación de las actividades de sus empleados en sus distintos procesos de trabajo.

En el colegio privado donde se aplicará nuestra investigación se ha observado que en cuanto el nivel de comunicación es poco cordial generando una serie de dificultades en las interacciones sociales en la dimensión productividad pues muchas veces para la ejecución de algunas actividades institucionales se torna complicado llegar a establecer acuerdos debido a que cuando tienen que trabajar en equipo suelen ser solo unos cuantos quienes deciden lo que se tiene que hacer y los demás tienen que someterse a la decisión de estas personas sin tener la opción de cuestionar otras posibilidades diferentes. Otra dificultad en las relaciones interpersonales respecto de la dimensión socialización es que socialmente el grupo de docentes de mayor antigüedad suele ser muy críticos con el nuevo personal de profesores y tiende a limitarlos cuando estos desean aportar sus apreciaciones personales sobre diversos temas, generando un clima tenso en los contactos sociales, propiciando la separación del personal en grupos cerrados y que a la larga contribuyen a generar en las personas dificultades en las relaciones interpersonales de la dimensión física, pues estas situaciones al generar un ambiente tenso suele causar un probable estrés en los maestros.

Tomando todo esto como referente consideramos como un aporte relevante para la institución educativa desarrollar un taller de “Comunicación Asertiva que contribuya a desarrollar un mejor estilo de comunicación que permita que las discrepancias propias de la interacción social puedan ser abordadas con mayor objetividad evitando con ello desavenencias que afecten las interacciones del personal del colegio y mejorando con ello las relaciones interpersonales de este colegio, es en éste marco que nos planteamos como problema general:

¿De qué manera el taller de comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de los docentes inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019?

Asimismo nos planteamos como problemas específicos:

¿De qué manera la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales del manejo de la comunicación de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019?

¿De qué manera la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de la colaboración de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019?

¿De qué manera la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de las actitudes socio-afectivas de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019?

¿De qué manera la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de la resolución de conflictos de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019?

Tomando en consideración lo expresado en los párrafos anteriores solo me queda plantear el siguiente objetivo general:

Determinar de qué manera la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

Asimismo, considerando lo planteado los objetivos específicos serían:

Identificar de qué manera la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales del manejo de la comunicación de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

Identificar de qué manera la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de la colaboración de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

Identificar de qué manera la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de las actitudes socio-afectivas de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

Identificar de qué manera la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de la resolución de conflictos de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

Cabe señalar además que el desarrollo de la investigación presento algunas limitaciones, entre las cuales podemos señalar la carga horaria del personal docente, pues se tuvo que organizar el tiempo de la aplicación del taller en función de que todos los participantes puedan coincidir en el mismo horario para la ejecución de las actividades a realizar, dentro de la jornada horaria de los docentes, para que ninguno pueda verse afectado si laborará en otra institución.

Otra limitante estuvo dada por la susceptibilidad de algunos profesores de mayor antigüedad ante la ejecución de algunas actividades que pudieron contribuir a un cambio en la percepción de sus esquemas respecto de su estilo de comunicación y el desempeño de sus relaciones interpersonales, sin embargo a pesar de todo ello considero que la investigación cumplió con la finalidad de promover el uso de la asertividad en la comunicación que facilite a

los profesores de los distintos niveles de enseñanza del colegio America High School mantener relaciones interpersonales positivas entre ellos y que a su vez redundarán en el trato con los alumnos y demás personal de la institución.

La presente investigación consta de seis capítulos que pasamos a nombrar.

En el capítulo primero se abordó la descripción de la problemática de la institución educativa, para posteriormente formular el problema general ¿De qué manera la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de los docentes de primaria de la institución educativa privada América High School el año 2019? luego se realizó la justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación.

El segundo capítulo se encuentra referido al componente teórico de las distintas investigaciones nacionales e internacionales sobre el tema estudiado, las bases conceptuales, teorías y definiciones operacionales las mismas que han sido recabadas de fuentes bibliográficas, hemerográficas, tesis y documentos virtuales.

El capítulo tercero alude a la formulación de las hipótesis y describe las variables de investigación.

El cuarto capítulo hace referencia al diseño metodológico y la muestra. Asimismo, se establecen las técnicas de recolección de datos y de análisis de resultados.

En el capítulo quinto se realizó el análisis descriptivo de los resultados alcanzados, posterior a ello se estableció la validación de las hipótesis establecidas, a través de las pruebas estadísticas de normalidad de tipo paramétrico.

El capítulo sexto, comprende las conclusiones de la investigación y recomendaciones de la misma basados en los resultados logrados.

En la parte final de la tesis se presenta las fuentes de información como: las referencias bibliográficas, hemerográficas, tesis y documentos electrónicos y se ha anexado además la matriz

de consistencia, los protocolos de los tests aplicados, la validación de expertos y la constancia entregada por el colegio donde se ejecutó la investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Con relación a los aportes de realizados en investigaciones respecto del tema tratado podemos señalar:

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Oyola (2018) La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A.S. estableció como objetivo el análisis sobre los elementos de la comunicación asertiva que influyen en el clima laboral y las relaciones laborales de la empresa, obteniéndose como resultados que es necesario fortalecer la comunicación asertiva para mejorar el clima laboral de la institución. La metodología empleada en esta investigación fue de tipo mixto aplicando un enfoque cuantitativo y cualitativo según señala el autor.

La investigación de Sanabria (2017), Formas de comunicación presentes en las Relaciones Interpersonales entre docentes y directivos docentes del a institución educativa San Juan de la China de Ibagué, se baso en una metodología descriptiva en la cual el enfoque cualitativo y cuantitativo en que se desarrolló tuvo tres fases, como: la exploratoria, descriptiva y explicativa empleando para ello herramientas como la observación, el test, la entrevista y

talleres para la recolección de los datos. Los resultados de la investigación señalaron que las interacciones entre los docentes y demás miembros de la institución se desarrollaban dentro de un marco de carácter agresivo y que muy pocas personas hacían uso de estrategias asertivas que permitieran solucionar conflictos, sino por el contrario este estilo de comunicación favorecía la existencia de muchos conflictos entre los miembros de esta institución.

Calderón Matute (2017), en su investigación para licenciatura Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la unidad educativa Martha Bucaram de Roldós, expone la importancia de implementar el uso de la comunicación asertiva favoreciendo con ello una mejor interacción entre los miembros de la unidad educativa mencionada. Para esta investigación se aplicaron los métodos de investigación de tipo inductivo y deductivo y los tipos de investigación: cualitativas, investigación de campo, investigación explicativa, además se emplearon como instrumentos la observación, la entrevista y la encuesta. Los resultados de la investigación permitieron construir una guía para docentes y estudiantes sobre el uso de la comunicación asertiva.

Calderón Bethancourt (2017) en su investigación Asertividad y comunicación organizacional planteo como objetivo analizar en qué medida el grado de actitud asertiva de los trabajadores de APROFAM, favorece el grado de comunicación organizacional, teniendo como resultados que existe un grado positivo en el uso de la asertividad en los trabajadores y por ende una buena comunicación organizacional. Esta investigación fue de carácter descriptiva.

En la investigación ejecutada en Medellín por Castaño, Henao y Martínez (2016), Formas de comunicación y relaciones interpersonales, en el desempeño del rol docente: un estudio de percepción, exponen que en el colegio Santa Clara de Asís, el estilo asertivo es el predominante en la comunicación en los diferentes niveles de la institución, lo cual facilita que los miembros de dicha institución evidencian en su mayoría relaciones interpersonales efectivas y armónicas y se logre con ello la consumación de las metas trazadas por la institución.

Estrada y Graterol (2015), en su investigación La comunicación asertiva como estrategia pedagógica en las relaciones interpersonales entre los docentes de educación para el Trabajo, Sub área Comercial Caso: U.E.P. “Santa Ana”, de la Ciudad de Valencia- Edo Carabobo, señalan que los maestros participantes de la investigación no manifiestan un buen desempeño en sus relaciones interpersonales, debido a que no emplean una comunicación asertiva para interactuar entre ellos y por tanto plantean como sugerencia final la creación de estrategias pedagógicas que contribuyan a sensibilizar y desarrollar una mejor comunicación que favorezca un clima armónico de trabajo.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

En lo que respecta a las investigaciones en Perú respecto del tema planteado en esta tesis, tenemos los estudios de:

Aguilar, (2018) Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018, esta investigación tuvo como finalidad determinar la existencia de una relación entre la comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018. Para ello aplico un diseño no experimental, transversal – correlacional y empleó el método hipotético deductivo, para el análisis de datos se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Los resultados alcanzados establecieron que la comunicación asertiva se relaciona ($Rho=0,753$) y significativamente ($p=0.000$) con las relaciones interpersonales en docentes de instituciones educativas de Los Olivos, 2018.

En la investigación de tipo descriptiva correlacional de Cárdenas Noblecilla, (2016), Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en estudiantes del primer ciclo de la escuela académica profesional de arquitectura de la universidad César Vallejo, señala que existe una

relación significativa entre comunicación asertiva y relaciones interpersonales, estableciendo con ello que el uso de un estilo asertivo en la comunicación mejora las interacciones sociales.

Acuña (2015), Estrategia didáctica fundamentada en la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales entre tutores y estudiantes, esta investigación postula al uso de estrategias didácticas basadas en el uso de la comunicación asertiva para el desarrollo de mejores relaciones interpersonales entre tutores y estudiantes en la institución aplicada, debido a la falta de un estilo de comunicación asertivo.

La investigación realizada por Campos (2015), Programa de tutoría para mejorar el nivel de asertividad en los estudiantes de quinto grado de secundaria de la institución educativa Nuestra Señora de Fátima, Talara 2015, establece como objetivo principal la aplicación de un programa de tutoría focalizado en la mejora del desarrollo de la asertividad en estudiantes de quinto año de secundaria. La metodología utilizada fue de tipo experimental y al finalizar la investigación, se concluyó que el programa de tutoría con la participación de los estudiantes contribuyó a la mejora significativa de la asertividad.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Comunicación

El término comunicación según Henao, Castaño y Martínez (2016) quienes citan a Prettel y Sañudo (2010) señalan que la palabra procede del latín *communicare* que significa “hacer a otro partícipe de lo que uno tiene”. Desde esta perspectiva la comunicación, se refiere al proceso a través del cual se transmite y se recibe información.

Para Sátir (1989) la comunicación es el proceso de dar y recibir información y señala que para entender la misma es necesario analizar los procesos que intervienen: la conducta verbal y no verbal; las técnicas que las personas usan para interactuar, los modos para obtener, procesar y emitir información de acuerdo a distintas finalidades.

Para Newstrom (2011), citado por Henao, Castaño y Martínez (2016) comunicar “es la transferencia de información y entendimiento de una persona con otra. Es (...) llegar a los demás transmitiéndoles ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores. Su meta es que el receptor entienda el mensaje como se pretendió” (p 30)

Por tanto, como señalan Macías y Camargo (2013)” quienes hacen referencia a Kaplún, (1998) la comunicación implica un intercambio de saberes, vivencias, emociones entre dos o más personas que “(...) a través de ese proceso de intercambio como los seres humanos establecen relaciones entre sí y pasan de la existencia individual aislada a la existencia social...” (p.46)

1.2.1.1. Tipos de Comunicación. Entre los tipos de comunicación tenemos:

Comunicación Verbal. Se refiere al uso de las palabras en la interacción entre un emisor y un receptor. Este tipo de comunicación puede darse de manera oral o escrita:

Comunicación Oral. Se establece mediante signos orales, palabras habladas, llanto o risa.

Comunicación Escrita. Se realiza a través de códigos escritos.

Comunicación No Verbal. Está referido al uso de gestos, movimientos, corporales, posturas, mirada, etc. La emisión de los mensajes no verbales son procesos que son difíciles de interpretar pues pueden prestarse a malas interpretaciones, debido a que no se rigen por normas consensuadas.

1.2.1.2 Estilos de Comunicación. La comunicación es un proceso mediante el cual se transmiten ideas, sentimientos, emociones entre dos personas o más y es por ello a veces lo que decimos y cómo lo hacemos permite que nuestro mensaje sea recibido tal y como quisimos desde un principio o pueda ser malinterpretado.

Según Cañas (2016) hace referencia a Osorio (2004) quien señala tres estilos de interacción y son:

- A) **Estilo Pasivo.** Se caracteriza por que el individuo no comunica sus inquietudes, opiniones o discrepancias para evitar confrontaciones de cualquier tipo, en perjuicio de sí mismo. Ello pone de manifiesto que a través de este estilo las personas no hacen valer sus derechos. Su desenvolvimiento social tiende a ser permisivo y sumiso ante las expresiones de otros.
- B) **Estilo Agresivo.** Expresa sus ideas, emociones y deseos mediante una comunicación impositiva e inapropiada sin tener en cuenta los pensamientos, sentimientos, o repercusiones que pudieran tener sus acciones en los demás y por ende este estilo de comunicación egocentrista tiende ser generador de interacciones conflictivas en los contextos sociales en donde prime.
- C) **Estilo Asertivo.** Para Suarez (2016) Las personas asertivas expresan lo que quieren y desean, de forma adecuada, directa y honesta. Se caracterizan también por que muestran respeto hacia los demás, manteniendo una buena relación con las personas con quienes interactúan en los distintos contextos sociales, sea laborales, familiares, amicales, entre otros.

Asimismo, defienden sus propios intereses, deseos y necesidades y no permiten que los demás se aprovechen de él, son capaces de elogiar a los demás y saben pedir favores y hacer peticiones.

Habiendo explorado los distintos estilos de comunicación me centrare en recalcar la importancia de la comunicación asertiva a continuación.

1.2.2. Comunicación Asertiva

Naranjo (2008) hace referencia a Caballo (2000), quien expone la historia del término asertividad y hace referencia a sus raíces, la cual se inicia por los investigadores en la terapia de conducta especialmente por Andrew Salter en 1949 quien utilizó la expresión “personalidad excitatoria” y fue posteriormente Wolpe en 1958 quien lo sustituirá por el vocablo “conducta asertiva” o “asertividad”. Sin embargo, fueron Alberti y Emmons (1978) quienes la señalaron “(...)

como ese conjunto de conductas emitidas por una persona en un contexto interpersonal, que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de las otras personas. Esta conducta puede incluir sentimientos como la ira, miedo, esperanza, aprecio, desesperación, alegría, esperanza, pero en cualquier caso se expresa de una forma que no viola los derechos de los otros".(Naranjo, 2008)

Campos, (2015) hace referencia a Salmuri, A. (1998), quien define la asertividad como la habilidad que permite al individuo expresar sus propios sentimientos, pensamientos u opiniones, de una manera adecuada respetando los derechos de los demás, es decir expresar sentimientos y deseos positivos y/o negativos sin negar los derechos de nuestro entorno.

Naranjo (2008), hace referencia a Risso (1988) quien define la Comunicación Asertiva como el proceso de interacción entre dos o más personas que facilita (...) expresar adecuadamente (sin distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta". (p.3)

1.2.2.1 Características de Comunicación Asertiva .Campos (2006) hace referencia a algunos aspectos que evidencian una comunicación asertiva revela en su lenguaje no verbal una mirada calmada y fija en su interlocutor, presencia de gestos relajados con movimientos seguros.

En cuanto al tono de voz este denota una adecuada entonación.

En relación al mensaje verbal utiliza las palabras, "Pienso", "Siento", "¿Cómo se puede resolver esto?, ¿Qué te parece?

1.2.2.2 Pasos Para La Comunicación Asertiva. Para desarrollar una comunicación asertiva es necesario tener en cuenta los siguientes pasos:

1. Explica la situación de forma objetiva sin prejuizar, el mensaje se debe de dar de forma lógica, tratando de no expresar una carga emocional por una situación acontecida, detallando hechos concretos.
2. Expresa tus sentimientos y pensamientos siendo empático y amable, manifestar el mensaje cuidando las palabras que vamos a decir sin intención de ofender.
3. Solicita de forma concreta lo que deseas, es expresar verbalmente lo que necesita siendo lo más conciso y claro al dar el mensaje a la otra persona.
4. Detalla las consecuencias de tu solicitud.

1.2.2.3 Teorías de la Comunicación Asertiva. Debemos señalar que existen diferentes enfoques pertenecientes a las corrientes principalmente psicológicas que plantean la importancia del manejo de esta comunicación en el desarrollo de las relaciones humanas.

A continuación, mencionare algunas:

Teoría desde el enfoque conductista. Plantea que el asertividad según Güell y Muñoz (2000), citados por Abanto (2017) “, si un individuo cambia sus actos, también cambiará sus actitudes y sus sentimientos”, con ello nos evidencia que es posible aplicar estrategias para modificar la conducta y desarrollar actitudes sociales que permitan interacciones saludables.

Dentro de este enfoque existen representantes mucho más contemporáneos como los psicólogos cognitivos conductuales, entre ellos tenemos a Renny Yagoseski, quien según Abanto (2017) sostiene que la asertividad es “una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia”.(p.20).

Para Yagoseski (2000), citado por Campos (2015) “La comunicación asertiva brinda como beneficios: la confianza en la capacidad expresiva potencia la autoimagen positiva, proporciona bienestar emocional, mejora las negociaciones y el logro de objetivos que dependan de la comunicación en general”. (p. 20).

Otro especialista en el tema de la comunicación asertiva es Juboski, quien según señala Sanabria (2016) alude a cuatro principios:

1. Educar en la discriminación entre asertividad y agresividad.
2. Hacer valer los derechos propios y de los demás, se refiere
3. Disminuir los pensamientos y sentimientos limitantes que impidan conducirse de forma asertiva.
4. Disminuir sentimientos negativos de culpa, etc. mediante el desarrollo de las habilidades asertivas.

Es necesario destacar que el uso de una comunicación asertiva no solo enfatiza el respeto por nosotros mismos y los demás, sino que en la práctica, sino facilita una interacción que incide mucho en el manejo de resolución de conflictos.

Teoría Humanista. Según Abanto (2017) este enfoque concibe a la comunicación asertiva como un medio para el “desarrollo de la autorrealización”. (p.21)

Asimismo, Rogers, sostiene que en la medida en que se interactúe con personas para nosotros importantes, habrá mayores probabilidades de realizar una interacción adecuada, amable y con respeto. (Abanto, 2017).

Desde esta perspectiva los humanistas manifiestan que el uso de la asertividad en la comunicación no solo revela a una persona con la capacidad de expresarse con seguridad, si no responde al uso adecuado de las habilidades sociales que le permiten al ser humano interrelacionarse de manera eficaz.

1.2.2.4 Estrategias para el desarrollo de la comunicación asertiva. La comunicación asertiva está referida a la capacidad de expresar las ideas, emociones de forma amable evidenciando respeto a la persona o personas a quienes se dirige, pero haciendo valer sus derechos.

Para ello detallaremos a continuación algunas técnicas de comunicación asertiva:

Banco de Niebla. Esta técnica se caracteriza por dar la razón en una situación de discusión, pero haciendo uso de frases estratégicas, que nos permitan mantener la postura del interlocutor pero reconociendo los argumentos y los reclamos de las otras partes de tal forma que esa postura no sea considerada como un ataque directo.

Disco Rayado. Consiste en repetir persistentemente lo que uno desea hacer o no hacer, o lo que una persona piensa o siente, hasta que el interlocutor se da cuenta de cuál es nuestra postura y se puede llegar a un compromiso razonable. Es una técnica utilizada cuando se menosprecian nuestros derechos o se desea hacer hincapié en un aspecto importante. Para utilizarla habrá que tener en cuenta que la petición que hacemos sea justa.

Aserción Negativa. Se refiere a contestar una crítica expresando a la otra persona que tienen razón o parte de verdadero su apreciación, hasta que el sujeto que critique deje de hacerlo. Se podrá utilizar esta técnica siempre que sepamos que la crítica que nos hacen es lógica en su totalidad o en parte.

Aserción Positiva. Esta técnica implica que la persona se mantenga observadora y reconozca los aspectos positivos que tiene cada quien y lo exprese a la persona misma generalmente se puede aplicar cuando solicitamos un favor.

Ironía Asertiva. Es una estrategia que se basa en responder de forma amable y positiva frente a una crítica de corte agresiva.

"No" Asertivo. El uso de esta técnica corresponde a decir No frente a una petición siendo empático, pero sin caer en dar demasiadas explicaciones.

Compromiso o Acuerdo Viable; es una estrategia en la cual, si existen partes en conflicto, pero estas partes tienen la disposición de resolver sus diferencias, existe un mediador que les permita llegar a un acuerdo. En la mayoría de contextos laborales la convivencia entre los miembros puede enfrentar situaciones conflictivas en las cuales los miembros de estos contextos pueden verse enfrentados sus posturas y que, de no solucionarse de manera adecuada, dan lugar a la insatisfacción de las necesidades de ambas partes.

1.2.3 Relaciones Interpersonales

Definición

Según Monjas (2007) citado por Cajahuaringa (2017) señala es “Un conjunto de cogniciones, emociones y conductas que permiten relacionarse y convivir con otras personas de forma satisfactoria y eficaz” (p. 29).

1.2.3.2 Teorías de las relaciones Interpersonales

Castaño, Henao, Martínez (2016) hacen referencia a las teorías señaladas por Garza en 2009, en las cuales se menciona:

Teoría de la Penetración Social (TPS). Postulada por Altman y Taylor, esta teoría afirma que “las relaciones interpersonales implican distintos niveles de intimidad, de intercambio o grado de penetración social”. (p 25).

Esta teoría propone cuatro fases para el desarrollo de una relación:

- a) Orientación; en este punto el ser humano se comporta conforme a los estándares sociales y culturales que se le han enseñado.
- b) Intercambio afectivo exploratorio; se produce en el momento en que la persona expone más respecto de su “YO” interno. (Se muestra la verdadera personalidad).

c) Intercambio afectivo; es cuando la persona expresa mayor espontaneidad y comodidad.

El nivel de intimidad se eleva.

d) Intercambio estable, está conformado por la sincera expresión de sentimientos, pensamientos y comportamientos. (Intimidad en bruto).

Teoría de la Reducción de Incertidumbre (TRI). Fue planteada por Berger y Calabrese a mitad de los años 70. Berger señala que, para lograr relacionarse de manera calmada y comprensible, la persona debe ser capaz de predecir cómo se conducirá su interlocutor y en base a ello, determinar las respuestas que favorecerán la relación.

Esta teoría establece algunas premisas como:

Las personas experimentan la incertidumbre a causa de inseguridad y nerviosismo al conocer a una nueva persona.

La incertidumbre es un estado desagradable y genera incomodidad y tensión.

La comunicación interpersonal se desenvuelve mediante fases.

La comunicación es el principal medio para reducir la incertidumbre.

Teoría del Intercambio Social. Alejandro San Feliciano, (2018) destaca que fue postulada por George Homans y plantea que todas las relaciones sociales se construyen o mantienen basadas en el costo y beneficio, es decir en medida que los participantes de las interacciones obtengan algún beneficio se mantendrá la relación, caso contrario abandonará la misma.

Entre sus principales premisas se encuentra que:

Las personas buscan la recompensa y evitan el castigo.

Las escalas que los humanos utilizan para evaluar costos y recompensas varían en el tiempo y de una persona a otra.

Esta teoría tiene como premisa básica el valor que las personas le dan a sus relaciones.

Teoría de las Dialécticas Relacionales (TDR) . Propuesta por Baxter y Montgomery (1996), alude que las relaciones se caracterizan por tensiones continuas entre impulsos contradictorios.

Premisas:

Las relaciones no son lineales, sufren alteraciones entre deseos que se contradicen, evidentemente al ir madurando cada ser humano como ser independiente, las relaciones que se establecen no permanecen estáticas también van desarrollándose .

Las relaciones se caracterizan por el cambio.

La contradicción constituye un aspecto importante de la vida relacional,

La comunicación es esencial para ordenar y establecer acuerdos en las contradicciones que se presenten en las interacciones.

1.2.4. Comunicación Asertiva y Relaciones Interpersonales

En este acápite y de acuerdo a algunas investigaciones realizadas sobre el tema podemos observar que la comunicación asertiva es considerada como una herramienta indispensable para el desarrollo de adecuadas relaciones interpersonales pues muchos la consideran como una habilidad imprescindible en el desarrollo humano de las habilidades sociales, pues al ser una expresión de ideas honesta, respetuosa y empática, favorece que los intercambios comunicacionales se desenvuelvan en un contexto conciliador y por ende las interacciones sociales se den de forma óptima. Asimismo, al fortalecer las habilidades de comunicación asertiva entre los miembros de una comunidad laboral como es el caso de esta investigación no solo se propicia el respeto hacia uno mismo y los demás sino se mejoran las interrelaciones entre las personas tal como lo señala la terapeuta Gonzales, A. (2016), en su artículo (Las relaciones desde la Asertividad) en donde plantea que al utilizar una comunicación asertiva, las personas pueden expresar de forma clara, honesta y madura lo que desea, piensa o siente de manera cordial y respetuosa lo cual facilitará una interacción positiva que hará más viable la resolución de conflictos que puedan surgir propios de la convivencia, llegando acuerdos con soluciones que

permitan a las personas e instituciones desarrollar a un clima de armonía, motivación y compromiso.

Por tanto, como lo evidencian los estudios al respecto la productividad mejora en la medida que el clima laboral se torna más satisfactorio, porque los conflictos entre personas suelen disminuir, debido a que las personas cuentan con mejores estrategias para afrontar y transmitir sus desacuerdos propios de una convivencia laboral, estudiantil o familiar.

1.3. Definición de Términos

Comunicación Asertiva:

Es la manifestación de un mensaje en el cual las palabras y los gestos transmiten claridad sobre lo que se comunica manteniendo una actitud empática hacia la persona que escucha el mensaje.

Dimensión O Factor 1: Demostrar Disconformidad:

Capacidad para expresar molestia o desagrado ante situaciones de carácter público en las que existe la expectativa de satisfacer una necesidad planteada expresamente por la persona y que espera que sea atendida de una determinada manera.

Dimensión o Factor 2: Manifestación de Sentimientos y Creencias:

Disposición para expresar de una forma clara, concisa y espontánea sentimientos, pensamientos y creencias que las personas pueden experimentar bajo ciertas circunstancias.

También, comprende las respuestas motoras como la búsqueda y confrontación de personas involucradas.

Dimensión O Factor 3: Evaluación de la Autoeficacia:

Es un juicio individual acerca de qué tan competente se puede ser en situaciones cotidianas de interacción social.

Dimensión O Factor 4: Interacción con Organizaciones:

Capacidad para interactuar en el ámbito organizacional (institucional o empresarial) en situaciones en las cuales debe hacer solicitudes o responder a demandas específicas.

Dimensión O Factor 5: Expresión De Opiniones:

Temor a expresar de forma pública lo que se opina, por miedo a la burla o al juicio social negativo.

Dimensión O Factor 6: Decir No:

Capacidad para expresar negación, comentarios opuestos a los intereses de los otros o la enunciación del no ante peticiones que se consideran inadecuadas o irracionales.

Relaciones Interpersonales:

Es un conjunto de interacciones que se dan entre dos o más personas y que involucran pensamientos, emociones y conductas que facilitan la convivencia.

Dimensión: Manejo de la Comunicación

Es la capacidad del ser humano de observar y discriminar sus pensamientos, sentimientos y percepciones internas de las circunstancias del ámbito en que le corresponde desenvolverse, logrando expresarlos de forma clara y sin herir a los demás.

Dimensión Ambiente de Colaboración

Cajahuaringa (2017) cita a Caballo (1997) quien señala que "(...) es todo proceso donde se involucra el trabajo de varias personas en conjunto de forma mutua, es decir, apoyando a una persona que al realizar alguna tarea se le dificulte".

Dimensión: Actitudes Socio Afectivas

Están dadas por las competencias "para sentir, entender, aplica, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente de aquellos que provienen del comportamiento de los demás y que permiten (...) relacionarse eficazmente". (Cajahuaringa, 2017 cita a Caballo 1992).

Dimensión Resolución de Conflictos

Es la habilidad de conciliar puntos de vista distintos y negociar acuerdos que satisfagan a las partes involucradas, en situaciones de tensión, sea por las características personales de las personas o propias de la situación de resolver.

Taller de Capacitación:

Se encuentra referido a la enseñanza de estrategias para efectuar una comunicación asertiva y entrenamiento de las mismas.

CAPÍTULO II. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Hipótesis General

H1: La comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

H0: La comunicación asertiva no mejora las relaciones interpersonales de los docentes de primaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

2.2 Hipótesis Específicas

H1: La comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales del manejo de la comunicación de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

H0: La comunicación asertiva no mejora las relaciones interpersonales del manejo de la comunicación de los docentes de Inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

H2: La comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de la colaboración de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

H0: La comunicación asertiva no mejora las relaciones interpersonales de la colaboración de los docentes de Inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

H3: La comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de las actitudes socio-afectivas de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

H0: La comunicación asertiva no mejora las relaciones interpersonales de las actitudes socio-afectivas de los docentes de Inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

H4: La comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de la resolución de conflictos de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

H0: La comunicación asertiva no mejora las relaciones interpersonales de la resolución de conflictos de los docentes de Inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

2.3 Variables

A continuación definiremos las variables utilizadas en la investigación.

2.3.1 Variable Independiente:

Comunicación Asertiva

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente

Variable	(Definición Conceptual)	(Definición Operacional)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Comunicación asertiva	Es la manifestación de un mensaje en el cual las palabras y los gestos transmiten claridad sobre lo que se comunica manteniendo una actitud empática hacia la persona que escucha el mensaje.	Son las respuestas que expresan las personas haciendo uso de un lenguaje asertivo ante las situaciones presentadas.	Factor 1: Demostrar disconformidad	Capacidad para expresar desagrado frente a situaciones de carácter social.	3,17,19, 20
			Factor 2: Manifestación de sentimientos y creencias	Expresión, concisa y espontánea de sentimientos, pensamientos y creencias.	5,13,14,21
			Factor 3: Evaluación de la autoeficacia	Es un juicio individual acerca de qué tan competente se puede ser en situaciones cotidianas de interacción social	1,2,6,7,16
			Factor 4: Interacción con organizaciones	Habilidad para interactuar dentro del contexto de una institución laboral.	8,9,10
			Factor 5: Expresión de opiniones	Se refiere a manifestar de manera pública lo que se piensa.	12, 18, 22
			Factor 6: Decir no	Dar una negación a opiniones opuestas a los intereses de los demás o ante pedidos que se pueden considerar absurdos.	4,11,15

2.3.2 Variable dependiente:

Tabla 2

Operacionalización de la Variable Dependiente

Variable	(Definición Conceptual)	(Definición Operacional)	Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento			
Relaciones Interpersonales	Es un conjunto de interacciones que se dan entre dos o más personas y que involucran pensamientos, emociones y conductas que facilitan la convivencia.	Son aquellas respuestas expresadas por las personas que participaron en la investigación.	Manejo de la Comunicación	Expresa sus pensamientos e ideas	1-8			
				opina otros temas.				
				Da su opinión sin importar los riesgos.				
				Realiza acciones de colaboración	9 -15			
						Actitudes Socio-afectivas	Fomenta un adecuado clima laboral	
					Comunica sus pensamientos e ideas			
					Se siente motivado a tener amigos		16-23	
					Participa en reuniones amicales			
					Tiene una actitud afectiva de manera adecuada			
					Propone soluciones ante conflictos		24-41	
		Resolución de Conflictos	Busca el compañerismo entre todos					
			Realiza acciones para solucionar problemas de interacción.					

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

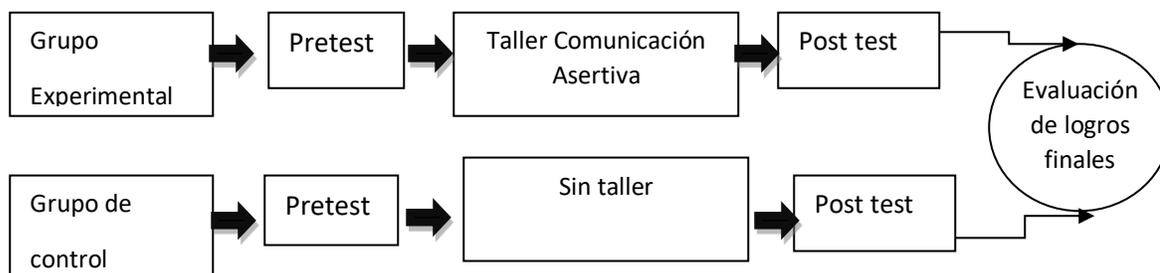
Esta investigación posee un diseño cuasi experimental por cuanto se analizó el efecto que produjo el uso de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales, para ello se establecieron dos grupos de trabajo, formados por un grupo de control y otro grupo experimental, a los cuales se les aplicó un pretest y un postest. Para ello solo al grupo experimental se le brindó un taller para el desarrollo de las habilidades asertivas en la comunicación, mientras que el grupo de control no contó con esta capacitación, logrando así evaluar la eficacia o no del taller en la mejora de las relaciones interpersonales.

Es así que tomando como referencia a Arnau (1995) quien señala respecto del diseño cuasi-experimental que este se caracteriza por que explora la eficacia de un tratamiento, capacitación, etc. mediante el nivel de impacto que se produce en las personas en situaciones en las cuales los participantes estudiados han conformado grupos con criterio no aleatorio.

Por otro lado, White y Sharbawal (2014) mencionan que un es un diseño cuasi-experimental cuando permite comprobar en qué medida un tratamiento logra alcanzar los objetivos trazados.

Tomando estos referentes a continuación diseñamos una gráfica que refleja el modelo aplicado.

Figura 1



Gráfica de elaboración propia

En esta investigación la aplicación del taller de comunicación asertiva solo se aplicó al grupo experimental y se desarrolló en 6 sesiones de 55 minutos cada sesión.

El taller abordó los siguientes temas:

- Estilos de Comunicación (Asertividad, agresividad, pasividad).
- Control del estrés a través de la comunicación.
- Habilidades de comunicación asertiva.
- Claves de la comunicación asertiva.
- Cómo afrontar las críticas y como realizarlas.
- Entrenamiento en habilidades de comunicación.

3.2 Población y Muestra

La población la conformaron todos los 72 docentes del colegio América High School, mientras que la muestra correspondió a un grupo de 68 docentes de los niveles de: inicial, primaria y secundaria de dicha institución. Para ello se aplicó el tipo de muestreo de carácter no probabilístico por conveniencia.

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizaron dos instrumentos un cuestionario que midió la comunicación asertiva en el grupo experimental y otro que evaluó las relaciones interpersonales en ambos grupos experimental y de control. Ambos instrumentos se aplicaron en dos momentos: antes de empezar el taller y al finalizar.

3.3.1 Descripción del instrumento.

Instrumento: Escala de Asertividad de Rattus Autores: Rattus

Adaptación: León y Vargas (2009)

Grados de aplicación: Todo el público.

Administración: Puede ser tanto Colectiva o individual dependiendo el uso del instrumento.

Duración: La duración es de 10 a 15 minutos máxima.

Confiabilidad. Esta escala presenta un coeficiente de confiabilidad en el Alfa de Cronbach: 0.84, mostrando una alta confiabilidad y respecto del valor de cada ítem variaron entre 0.20 y 0.69 mostrando que la consistencia interna de ítem-test es confiable. Asimismo, la consistencia interna de los factores varió entre 0.75 y 0.91 lo cual es una confiabilidad adecuada según la medición del Alfa de Cronbach.

Validez. El nivel de confiabilidad es de 64.5 con una desviación estándar de 16.5. La distribución muestra una ligera asimetría de -.26, pero sin embargo, los datos se conducen de manera normal, lo cual es mostrado en la prueba de bondad de ajuste *Kolmogorof-Smirnov (KS)*, $KS z = 1.11$, $p = .16$.

Este cuestionario consta de 30 ítems que se subdividen en seis dimensiones o factores que son:

- Factor 1: Demostrar disconformidad.
- Factor 2: Manifestación de sentimientos y creencias.

- Factor 3: Evaluación de la autoeficacia.
- Factor 4: Interacción con organizaciones.
- Factor 5: Expresión de opiniones.
- Factor 6: Decir no.

Este inventario posee respuestas cerradas en Escala Likert, con las siguientes respuestas:

(1) Nunca

(2) casi nunca

(3) a veces

(4) casi siempre

(5) siempre.

Normas de corrección y calificación

El puntaje se obtienen por cada dimensión mediante la suma de los ítems que lo componen, además no hay ítem de valoración inversa. Sin embargo es necesario cambiarles el signo a negativo a las preguntas a continuación señaladas : 1, 2, 4, 5, 9, 11,12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 23, 24, 26 y 30.

Luego se suma las respuestas de todas las preguntas por dimensiones.

El resultado varía de -90 y $+90$. La interpretación evidencia que un signo positivo en la puntuación final implica una mayor asertividad y los valores absolutos muestran la frecuencia de aparición de los comportamientos.

Instrumento: Cuestionario de Relaciones Interpersonales

El Cuestionario de Relaciones Interpersonales fue tomado de la tesis de Cajahuaringa (2017) “Desarrollo Institucional y Relaciones Interpersonales en las Instituciones Educativas de la Ugel 10 -Huaral,2015”, quien a su vez lo tomó de la tesis de Vilca y Canaza (2013) “Las Relaciones Interpersonales y la Gestión Pedagógica en los Docentes

de la Institución Educativa N° 7102 San Francisco de Asís del distrito de Pachacamac, 2013”.

Este cuestionario consta de 31 ítems que se subdividen en cuatro dimensiones que son:

- Manejo de la comunicación (contiene 8 ítems),
- Colaboración (contiene 7 ítems),
- Actitudes Socio-afectivas (contiene 8 ítems),
- Resolución de Conflictos (contiene 8 ítems),

Este cuestionario tiene respuestas cerradas en Escala Likert, con las siguientes respuestas:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre.

Normas de corrección y calificación

El puntaje se obtienen por cada dimensión mediante la suma de los ítems que lo componen y una valoración total al final.

Existe una escala de rangos correspondientes a las categorías

Inadecuado (32 -74)

Aceptable (75 -117)

Adecuado (118 -160)

Este cuestionario ha sido corroborado mediante el juicio de expertos.

3.4 Métodos de Análisis de Datos

Tipo de análisis de datos: cuantitativo.

Organización de datos: Organización tabular. Clasificación en base a variables y dimensiones. Los datos fueron la base para describir las variables y dimensiones en base a las frecuencias y porcentajes de sus valores posibles.

Almacenamiento de datos: base de datos.

Procesamiento de datos:

Técnicas para el procesamiento de datos

El software ejecutado para el análisis descriptivo e inferencial fue el IBS SPSS Statistics (v. 24). El cálculo del tamaño del efecto se realizó en una hoja de cálculo de Microsoft Excel.

Asimismo, quiero señalar que actualmente y según lo señala el Manual APA en la página 33 hace mención respecto al uso de este parámetro para el análisis de los resultados.

3.5 Aspectos Éticos

La investigación mantuvo la confidencialidad de las identidades de los docentes participantes, pues los instrumentos se aplicaron de forma anónima. Asimismo, a los participantes del taller se les solicitó su apoyo explicando la relevancia del estudio.

En la elaboración de la tesis de investigación se respetó el derecho de autor, mediante la citación de los mismos a los que se recurrió para la elaboración del marco teórico y se mencionó en la lista de fuentes de información, las publicaciones que fueron empleadas para el desarrollo de la investigación.

Esta investigación se realizó aplicando las normas APA.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Recolección y Análisis de datos

Como medidas de tendencia central y variabilidad se consideró la media y la desviación estándar, esta base de los valores de asimetría en las distribuciones pre-test y post-test, así como en los grupos experimental y de control ($|A| < 1.50$). El análisis de la significancia práctica de las diferencias en las evaluaciones se realizó con el tamaño del efecto d , el que se calculó como el promedio de las diferencias entre las mediciones antes y después, y estandarizado según la desviación estándar de estas mismas puntuaciones, de tal forma que estas puedan ser interpretadas como puntuaciones Z. Para estos análisis se consideran los criterios de Cohen (1988) de pequeño ($0.20 \leq d < 0.50$), moderado ($0.50 \leq d < 0.80$) y grande ($0.80 < d$).

Previo al análisis inferencial de significancia estadística de la diferencia en las mediciones pre-test y post-test, se realizó un análisis de normalidad con la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov con la corrección de Lilliefors. Este análisis concluye con el uso de estadísticos paramétricos, en este la t de Student para muestras apareadas. En donde se consideró el nivel de significancia estadística $\alpha = .050$.

4.2 Análisis de validez por juicio de expertos

Para el análisis de validez de contenido se consideró los valores de tres jueces expertos en el área de educación. Los que puntuaron al instrumentos con 90, 80, y 90%,. El promedio de estos es 86.6 %, lo cual es un valor adecuado que da conformidad al uso del instrumento.

4.3 Prueba de Hipótesis

4.3.1 Hipótesis General

H1: La comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de los docentes de primaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

H0: La comunicación asertiva no mejora las relaciones interpersonales de los docentes de primaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

Interpretación:

De acuerdo a los valores que se observan en la Tabla 3 la diferencia tiene un tamaño del efecto grande, $d = 3.20$, además esta diferencia es estadísticamente significativa, $p < .001$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Se establece con ello que la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019. Además, el análisis de grupo de control indica un tamaño del efecto menor que el del experimental, $d = 1.11$.

Tabla 3

Descriptivos y análisis inferencial de relaciones interpersonales según la evaluación pre y post test en el grupo experimental

	Pre-test	Post-test	t	p	D
Relaciones Interpersonales	29.8(1.2)	40.5(3.1)	18.63	<.001	3.20

4.3.2 Hipótesis Específicas

H1: La comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales del manejo de la comunicación de los docentes de primaria la institución educativa privada América High School el año 2019.

H0: La comunicación asertiva no mejora las relaciones interpersonales del manejo de la comunicación de los docentes de Inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

Tabla 4

Análisis de pre y post test en Manejo de la comunicación para el grupo experimental

	Pre-test	Post-test			
Dimensión	M(DE)	M(DE)	t	p	D
Manejo de la comunicación	29.8(1.9)	40.0(3.7)	14.29	<.001	2.45

Interpretación:

En la Tabla 3 , los valores muestran que la diferencia tiene un tamaño del efecto grande, $d = 2.45$, y que nos señala que es estadísticamente significativa, $p < .001$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Se establece con ello que la comunicación asertiva mejora el manejo de la comunicación en las relaciones interpersonales de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019. Además, el análisis de grupo de control indica un tamaño del efecto menor que el del experimental, $d = 1.11$.

H2: La comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de colaboración de los docentes de Inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

H0: La comunicación asertiva no mejora las relaciones interpersonales de colaboración de los docentes de Inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

Error! Reference source not found.

Dimensión	Pre-test	Post-test	T	p	d
	M(DE)	M(DE)			
Colaboración	29.6(2.0)	38.4(3.2)	12.14	<.001	2.08

Interpretación:

Los valores de la Tabla 3 , muestran que la diferencia entre el pretest y post test presenta un tamaño del efecto grande, $d = 2.08$, y evidencia que es estadísticamente significativa, $p < .001$,

por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, con ello se establece que la comunicación asertiva mejora en las relaciones interpersonales la dimensión de colaboración de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019. Asimismo, el análisis de grupo de control indica un tamaño del efecto menor que el del experimental, $d = 0.57$.

H3: La comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de las actitudes socio-afectivas de los docentes de Inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

H0: La comunicación asertiva no mejora las relaciones interpersonales de las actitudes socio-afectivas de los docentes de Inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

Tabla 4
Análisis de pre y post test en Manejo de la comunicación para el grupo experimental

Dimensión	Pre-test Post-test		t	p	D
	M(DE)	M(DE)			
Actitudes socio-afectivas	28.3(2.2)	38.9(3.9)	13.22	<.001	2.27

Interpretación:

Según los valores de la Tabla 3 , se aprecia que la diferencia entre el pretest y post test presenta un tamaño del efecto grande, $d = 2.27$, con ello se evidencia que es estadísticamente significativa, $p < .001$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la

hipótesis de investigación, con ello se establece que la comunicación asertiva mejora en las relaciones interpersonales en la dimensión de actitudes socio-afectivas de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019. Cabe señalar además que el análisis de grupo de control indica un tamaño del efecto menor al del grupo experimental, $d = 1.14$

H4: La comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de la resolución de conflictos de los docentes de Inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

H0: La comunicación asertiva no mejora las relaciones interpersonales de la resolución de conflictos de los docentes de Inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

Tabla 4
Análisis de pre y post test en Manejo de la comunicación para el grupo experimental

Dimensión	Pre-test	Post-test	t	P	d
	M(DE)	M(DE)			
Resolución de conflictos	31.8(1.7)	44.6(3.8)	18.55	<.001	3.18

Interpretación:

Con respecto a los valores de la Tabla 3 , se puede observar que existe un tamaño del efecto grande, $d = 3.18$, que evidencia que es estadísticamente significativa, $p < .001$, por lo

que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Por tanto la comunicación asertiva mejora en las relaciones interpersonales en la dimensión de Resolución de conflictos de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019. Cabe señalar además que el análisis de grupo de control indica un tamaño del efecto menor que el grupo experimental, $d = 1.06$

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1 Discusión

Una buena comunicación facilita el desarrollo de un clima laboral positivo, es por ello que la presente investigación busca demostrar la eficacia en el uso de una comunicación asertiva como medio de mejora en las relaciones interpersonales del colegio America high School para ello se dividió a la población docente de inicial, primaria y secundaria en dos grupos uno de control y el otro experimental con éste último se ejecutó un taller de capacitación en comunicación asertiva mientras que el grupo de control no atravesó ningún taller.

Los resultados de la investigación nos demuestran una significativa diferencia entre el tamaño del efecto del grupo de control y el grupo experimental estableciendo con ello que la aplicación del taller para potenciar la comunicación asertiva logra mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes de la institución educativa, de forma similar podemos apreciar una coincidencia con las investigaciones de Montes de Oca (2014) quien en su estudio de tipo cuasi experimental encontró que el efecto de la aplicación del Programa “Gestiona tu Talento” en las competencias de comunicación asertiva y trabajo en equipo, en un grupo de 28 supervisores

de una empresa privada, incidía en un impacto positivo para el incremento significativo en la competencia de comunicación asertiva ($U = 3.5$, $Z = 4.58$, $***P < .000$), al igual que en la competencia de trabajo en equipo ($U = .00$, $Z = 4.837$, $***P < .000$).

Otro estudio con resultados similares a mi investigación son los realizados por Aguilar (2018) en cuya tesis "Comunicación asertiva y Relaciones Interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de los olivos". En este trabajo no experimental de corte transversal correlacional, se obtuvo que la comunicación asertiva se relaciona ($Rho = 0,753$) y significativamente ($p = 0.000$) con las relaciones interpersonales en docentes de instituciones educativas de Los Olivos, 2018 evidenciando así la existencia de un vínculo entre dichas variables que se ven afectadas entre ellas.

Es así que en las investigaciones mencionadas al igual que la aplicada, revela que la variable comunicación asertiva, influye directamente en las relaciones interpersonales pues al ser, los humanos seres sociales, que utilizan la comunicación como medio de interacción, al establecer en este intercambio un trato de respeto y empatía propio de las características de la comunicación asertiva es evidente que facilita sistemas de convivencia más armónicos y por tanto mejoras en las relaciones interpersonales.

En relación a la hipótesis específica 1, se aprecia que el tamaño del efecto es grande, lo cual nos evidencia que el uso de la comunicación asertiva influye en el manejo de la comunicación, teniendo que los resultados concuerdan con los realizados por Blas (2016), quien en su investigación plantea el uso un programa de intervención a los empleados con el fin de de potenciar sus habilidades comunicativas mediante el desarrollo de la comunicación asertiva.

Con relación a los resultados obtenidos a la hipótesis 2, observamos que el tamaño del efecto significativo, por tanto se evidencia que el uso de la comunicación asertiva influye en la colaboración de los miembros de una comunidad laboral, lo cual coincide con Vásquez (2019) en su investigación "Relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los

estudiantes de primer año de educación secundaria de una institución educativa” en la cual señala que hay una alta correlación entre estas dos variables y nos señala al respecto que una comunicación asertiva mejora el trabajo colaborativo y con ello el logro de las metas propuestas.

En relación a los resultados de la hipótesis 3 se evidencian que existe un tamaño del efecto grande, poniendo de manifiesto que las actitudes socio-afectivas como: la regulación emocional y empatía que tiene un individuo en sus interacciones sociales se ven favorecidas cuando empleamos la comunicación asertiva como medio de intercambio comunicativo lo cual coincide con la investigación de Corrales, Quijano y Góngora (2016) “Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. un programa para desarrollar habilidades para la vida” en un grupo de adolescentes trabajaron un programa para desarrollar la empatía y otras habilidades emocionales en conjunto con la comunicación asertiva existiendo mejoras en el grupo.

Con respecto a los resultados de la hipótesis específica 4 , se tiene un tamaño del efecto grande, y por ende se evidencia que la comunicación asertiva afecta positivamente la resolución de conflictos en las interacciones entre las personas, concordando con lo señalado por Huamán (2018), en su investigación Autoestima y Asertividad en Adolescentes de una Institución Educativa de Matara, en la cual establece que existe una significativa relación entre éstos elementos y establece además que a mayor uso de una comunicación asertiva existe menor existencia de conflictos.

Asimismo, Rodríguez (2006) pone de manifiesto que el uso de la asertividad en la comunicación posibilita la “expresión de lo que se necesita para ayudar a los demás a poderse comportar según nuestras expectativas”. Ello evidencia pues que al saber lo se espera del otro las personas están en la libertad de decidir tomarlo o no. Este aspecto se evidencia en la investigación “Asertividad y la mediación para resolver conflictos en el aula” realizada por Aparicio (2013) que establece que el uso de la asertividad posibilita una mediación favorable en la resolución de conflictos.

Asimismo, es necesario señalar que los resultados de la investigación pudieron verse afectados por la coyuntura interna de la institución, puesto que al momento de aplicarse el instrumento y ejecutarse el taller este coincidió con el cambio del director del colegio quien poseía un estilo distinto a la actual administración y por tanto el personal en general tuvo que irse adaptando a la política de la nueva dirección y a los cambios que ello involucro.

Otro aspecto a tomar en cuenta fue el método de recolección de datos el cual constituyo el uso del autoinforme pues al aplicarse el cuestionario a la población de alguna forma no se puede garantizar el 100% de la objetividad al aplicarse pues entran en juego las subjetividades de las personas evaluadas.

Sin embargo, más allá de las limitaciones explicadas en esta investigación nos brinda importantes aportes relacionados con el desarrollo del programa porque permitió mejorar las relaciones interpersonales de los miembros docentes de la comunidad educativa las cuales se evidenciaron en interacciones tensas y no muy positivas pues entre algunos docentes de diferentes niveles existieron conflictos que lograron resolverse mediante el desarrollo del uso de las estrategias aplicadas en el taller.

Otro aporte importante es que los estamentos jerárquicos pudieron tomar en consideración que no solo es relevante trabajar las políticas de la institución, sino que es indispensable desarrollar las habilidades asertivas del personal docente pues con ello no solo se mejora las relaciones entre los docentes, sino que mejora el clima institucional.

CONCLUSIONES

El análisis de los de resultados de la investigación nos señala lo siguiente:

- ❖ La comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019. Además, el análisis de grupo de control indica un tamaño del efecto menor que el del experimental, $d = 1.11$.
- ❖ Los valores muestran que la diferencia tiene un tamaño del efecto grande, $d = 2.45$ en el grupo experimental a diferencia del grupo de control el que presenta un tamaño del efecto de $d = 1.11$, lo cual establece que la comunicación asertiva mejora el manejo de la comunicación en las relaciones interpersonales de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.
- ❖ Los resultados muestran que la diferencia entre el pretest y post test presenta un tamaño del efecto grande, $d = 2.08$ en el grupo experimental a diferencia del grupo de control cuyo tamaño del efecto es menor $d = 0.57$, con ello se establece que la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales en la dimensión de colaboración de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

- ❖ Los resultados evidencian que la diferencia entre el pretest y post test presenta un tamaño del efecto grande, $d = 2.27$ en el grupo experimental a diferencia de un efecto menor en el grupo de control que es $d = 1.14$ lo cual nos indica que la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales en la dimensión de actitudes socio-afectivas en los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.
- ❖ Con relación a los valores alcanzados se puede apreciar que existe un tamaño del efecto grande, $d = 3.18$ en el grupo experimental mientras que el análisis de grupo de control indica un tamaño del efecto menor que el del grupo experimental, $d = 1.06$, lo cual evidencia que la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales en la dimensión de Resolución de conflictos de los docentes de inicial, primaria y secundaria de la institución educativa privada América High School el año 2019.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo concluido en el acápite anterior podemos sugerir lo siguiente:

- ❖ Facilitar durante el periodo de febrero talleres de capacitación de comunicación asertiva dirigida a todo el personal de la institución (mantenimiento, administrativos y docentes) que busque no solo mejorar las buenas interacciones sociales, sino consolidar los lazos de colaboración y por ende un clima laboral positivo.
- ❖ Considero relevante que los estamentos jerárquicos pudieran participar de una jornada de comunicación asertiva que permita fortalecer aquellas habilidades blandas, como el manejo de la comunicación y las habilidades socio-afectivas que les facilite una mejor interacción con el personal a cargo y permita de forma positiva ayudarles a aclarar las percepciones negativas que pudieran tener personal de mayor antigüedad laborando en el colegio.
- ❖ Desarrollar talleres libres durante el periodo escolar dirigidos a los miembros de la comunidad educativa y de la iglesia metodista a la cual pertenece el colegio, que se encuentren deseosos de desarrollar sus habilidades socio-afectivas ayudando así en el desarrollo personal de aquellos miembros de la comunidad que busquen ese apoyo.

- ❖ Considero que sería positivo ejecutar talleres de habilidades sociales (desarrollo de la asertividad en la comunicación) en los cuales se capacite al alumnado que presenta déficit en estas habilidades, de tal forma que puedan mejorar en sus capacidades para la resolución de conflictos.

REFERENCIAS

- Abanto, Castillo, S. (2017). *Niveles de asertividad en docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional de la Universidad.
- Acuña T. (2015). *Estrategia didáctica fundamentada en la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales entre tutores y estudiantes*. [Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola.
- Aguado, T. J. (2004). *Introducción a las teorías de la comunicación y la información*. Ed. ICE . España.
- Aguilar Loyola, M. (2018). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo.
- Aguilarte I., Calcurián I. y Ramírez, Y. (2010). *La Comunicación Asertiva como estrategia para mejorar las Relaciones Interpersonales en los Docentes*. [Tesis de Licenciatura Universidad Central de Venezuela].
- American Psychological Association (2020). *Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.)*.
<https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Arce Baltazar, G., Malvas Rojas, Y. (2014). *El Clima Organizacional y las Relaciones Interpersonales en la I.E. Manuel González Prada De Huari – 2013*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Sedes Sapientiae].
- Bono, R.A (2012) *Diseños Cuasi-Experimentales y Longitudinales*. Ed. Universitat de Barcelona. España.
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/30783/1/D.%20cuasi%20y%20longitudinales.pdf>.

- Caballo, V (2008), Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. España: Siglo XXI.
- Cajahuaringa Chilón, M. (2017). *Desarrollo institucional y relaciones interpersonales en las instituciones educativas UGEL 10- Huaral- 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo.
- Calderón Bethancourt, H. (2017). *Asertividad y comunicación organizacional* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar] Guatemala.
- Calderón Matute, L. (2017). *Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la unidad educativa Martha Bucaram De Roldós. organizacional* [Tesis para licenciatura, Universidad de Guayaquil] Ecuador.
- Camargo G. y Macías E. (2013). Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa *Corporación Universitaria Minuto de Dios. Revisión Bibliográfica. Colombia*.
- Campos, G. (2015). *Programa de tutoría para mejorar el nivel de asertividad en los estudiantes de quinto grado de secundaria de la institución educativa Nuestra Señora de Fátima, Talara 2015*. [Tesis Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Perú.
- Cañas, D. (2016). *Características de la comunicación asertiva en docentes del Colegio Nuestra Señora del Pilar de Bucaramanga*. [Tesis de Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia.
- Caridad M., Cardeño N; Cardeño E. Castellano M. (2017). Contribuciones de la comunicación asertiva en la resolución de conflictos dentro de instituciones de educación superior. *Revista Espacios de Educación*, Volumen38, Número 50 p. 6. Venezuela.
- Castaño Gómez, P., Henao Hincapié, L., Martínez Suarez, D. (2016). *Formas de comunicación y relaciones interpersonales, en el desempeño del rol docente: Un estudio de percepción*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Buenaventura de Medellín].Repositorio institucional.

- Castillo, Blanco, R. (2014). Reporte del tamaño del efecto en los artículos de tres revistas de psicología peruanas en los años 2008 al 2012
- Cristóbal H. (2018) *“Asertividad en estudiantes de 3° de secundaria de la institución educativa Estatal Emblemática Antenor Orrego Espinoza en el Distrito de San Juan de Lurigancho 2017.* [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
- González M.A. (2016) Las relaciones desde la asertividad. *Bonding Revista profesional online para psicólogos, psicoterapeutas y counsellors* .Nº 202 - año XV
<http://bonding.es/las-relaciones-desde-la-asertividad/>
- Guillermo Tantárico, L. (2017). Programa de técnicas asertivas para mejorar las relaciones interpersonales de los estudiantes de educación primaria. *Revista In Crescendo* 8(2) 179-191.
- Muñoz Serra, A. (2012) Artículo: *Asertividad*. Recuperado de:
[http://docplayer.es/77371424-Prof-victoria-andrea-munoz-serra-articulo-](http://docplayer.es/77371424-Prof-victoria-andrea-munoz-serra-articulo-asertividad.html) asertividad.html
- Naranjo, M. (2008), Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica publicada por el Instituto de Investigación en Educación Universidad de Costa Rica*, Volumen 8, Número 1pp. 1-27
- Oyola Villada, J. (2018), *La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A.S.* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá]. Repositorio Institucional – Pontificia Universidad Javeriana.
- Pacheco L. y Llerena S. (2017). *Influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Sur Motors, Arequipa 2017.* [Tesis de licenciatura, Universidad] . Repositorio Institucional.
- Pain O. (2008) *Asertividad en docentes tutores de instituciones educativas públicas: Validación del instrumento ADCA-1* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica del Perú].Repositorio Institucional.

- Rivera Sanabria, M. (2016) *Comunicación asertiva en la construcción del pensamiento crítico. experiencia con estudiantes de grado sexto en San Antonio Norte*. [Universidad Autónoma de Manizales. Venezuela
<https://docplayer.es/51635274>
- Sanabria Gómez L. (2017). *Formas de comunicación presentes en las relaciones interpersonales entre docentes y directivos docentes de la institución educativa San Juan de la China de Ibagué*. [Tesis de Maestría, Universidad del Tolima]. Repositorio Institucional de la Universidad del Tolima.
- San Feliciano A. (2018) *La teoría del intercambio social*. Recuperado de:
<http://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-del-intercambio-social/>
- Suárez, G.E. (2020), La asertividad en las relaciones interpersonales. *Revista Eletrônica Médica Ocronos . Editorial Científico-Técnico. España*
<https://revistamedica.com/asertividad-relaciones-interpersonales/>
- Suárez J. (2016). El líder practica la asertividad. *Blog Ser Excelente Liderazgo y Coaching*.
<https://excelente4es.com/2016/03/20/el-lider-practica-la-asertividad/>
- Tamayo, M. (2012) El proceso de la investigación científica. México: Limusa, p. 148.
- Trillo Hurtado, B. (2018). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales de los docentes en la Institución Educativa "Túpac Amaru", Villa María del Triunfo, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo.
- Vásquez Ramos, E. (2019). *Relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los estudiantes de primer año de educación secundaria de una institución educativa*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo.

White, H. y Sabarwal, Sh. (2014). Diseños y métodos cuasiexperimentales: Síntesis metodológicas evaluación de impacto n.º 8, centro de investigaciones de UNICEF, Florencia.

<https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/MB8ES.pdf>.

ANEXOS

Comunicación Asertiva y la Mejora en las Relaciones Interpersonales de los Docentes del Nivel de Inicial, Primaria y Secundaria de la Institución Educativa America High School del Distrito de Bellavista – Callao, en el 2019.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿De qué manera la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de los docentes de primaria de la institución educativa privada America High School el año 2019?	Determinar de qué manera la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de los docentes de primaria de la institución educativa privada America High school el año 2019.	La comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de los docentes de primaria de la institución educativa privada America High school el año 2019	Comunicación Asertiva	-Demostrar disconformidad de sentimientos y creencias -Manifestación de -Evaluación de la autoeficacia -Interacción con organizaciones -Expresión de opiniones -Decir No.	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Explicativo Diseño: Cuasiexperimental
			Relaciones Interpersonales	-Manejo de la Comunicación. - Colaboración -Actitudes Socioafectivas -Resolución de Conflictos	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos		Indicadores	Medios de Certificación
¿De qué manera la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales del Manejo de la Comunicación de los docentes de primaria la institución educativa privada America High school el año 2019? ¿De qué manera la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de la Colaboración de los docentes de primaria la institución educativa privada America High school el año 2019?	Identificar de qué manera la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales del Manejo de la Comunicación de los docentes de primaria la institución educativa privada America High school el año 2019.	La comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales del Manejo de la Comunicación de los docentes de primaria la institución educativa privada America High school el año 2019.	Manejo de la Comunicación	- Conversa con sus colegas -Expresa sus pensamientos e ideas, opina otros temas -Da su opinión sin importar los riesgos.	
	Identificar de qué manera la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de la Colaboración de los docentes de primaria la institución educativa privada America High school el año 2019	La comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de la Colaboración de los docentes de primaria la institución educativa privada America High school el año 2019.	Colaboración	-Realiza acciones de colaboración.	
	Identificar de qué manera la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de la Actitudes Socioafectivas	La comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de la Actitudes Socioafectivas	Actitudes Socioafectivas	-Fomenta un adecuado clima laboral -Comunica sus pensamientos e ideas.	

<p>¿De qué manera la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de las Actitudes Socio-afectivas de los docentes de primaria la institución educativa privada America High school el año 2019?</p> <p>¿De qué manera la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de la Resolución de Conflictos de los docentes de primaria la institución educativa privada America High school el año 2019?</p>	<p>interpersonales de las Actitudes Socio-afectivas de los docentes de primaria la institución educativa privada America High school el año 2019.</p> <p>Identificar de qué manera la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales de la Resolución de Conflictos de los docentes de primaria la institución educativa privada America High school el año 2019.</p>	<p>las Actitudes Socio-afectivas de los docentes de primaria la institución educativa privada America High school el año 2019.</p> <p>La comunicación asertiva mejoran las relaciones interpersonales de la Resolución de Conflictos de los docentes de primaria la institución educativa privada America High school el año 2019.</p>	<p>Resolución de Conflictos</p>	<p>-Participa en reuniones amicales -Se siente motivado a tener amigos -Tiene una actitud afectiva de manera adecuada.</p> <p>-Propone soluciones ante conflictos</p> <p>-Busca el compañerismo entre todos.</p> <p>-Realiza acciones para solucionar problemas de interacción.</p>	
---	--	--	---------------------------------	---	--

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

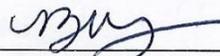
- 1.1. Apellidos y nombres del experto (a) : Huayanay Moale Juana Beatriz
- 1.2. Cargo e institución donde labora : Colegio América
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario de Relaciones Interpersonales
- 1.4. Autor (a) del instrumento : Vilca Arenas, Kanturi Susan - Canaza Roque, Graciela *

INDICADORES		CRITERIOS	MUY MALO 0% - 20%	MALO 21% - 40%	REGULAR 41% - 60%	BUENO 61% - 80%	MUY BUENO 81% - 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓	
2. Objetividad	Está expresado adecuadamente.					✓	
3. Validez	Está probado estadísticamente.					✓	
4. Organización	Existe una organización lógica.					✓	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					✓	
6. Intencionalidad	Es adecuado para valorar aspectos que se desean evaluar.					✓	
7. Consistencia	Está basado en evaluaciones de aprendizajes y/o desarrollo de competencias.					✓	
8. Pertinencia	Se formulan preguntas de acuerdo al perfil de egreso, eje curricular y competencias de la asignatura.					✓	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓	

JUICIO DE APLICABILIDAD : SI NO

PROMEDIO DE VALORACIÓN : 80 %

FECHA DE LA EVALUACIÓN : 19/05/19


FIRMA DEL EXPERTO

* Adaptado por Ysela Elizabeth,
Seles Cruzado.

INFORME DEL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES

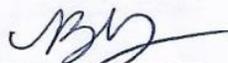
Nombres y apellidos del experto: Juana Beatriz Huayanay Moale
 Cargo e institución del experto: Docente Colegio América
 Nombre del instrumento: Cuestionario de Relaciones interpersonales
 Autor del instrumento: Vilca Arenas, Kanturi Susan - Canaza Roque, Graciela.*
 Especialidad: Maestría en Educ. con mención Políticas y Gestión de la educación.
 Título de la tesis: Comunicación asertiva y la mejora en las relaciones interpersonales de los docentes del nivel inicial, primaria y secundaria de la institución educativa América High school del Distrito de Bellavista - Calleo en el 2019

INDICADORES	CRITERIOS	Muy mala (1 - 20)	Mala (21 - 40)	Regular (41 - 60)	Buena (61 - 80)	Muy buena (81 - 100)
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Está expresado adecuadamente				✓	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				✓	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				✓	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				✓	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de motivación				✓	
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos y pedagógicos de las matemáticas				✓	
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores				✓	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				✓	
PERTINENCIA	Adecuado para tratar el tema de investigación				✓	
PROMEDIO DE LA VALORACIÓN CUANTITATIVA					80%	

A. Promedio de la valoración: 80

B. Opinión de aplicabilidad: Aplicable

* Adaptado por Ysela Elizabeth,
Salas Cruzado.


Firma

INFORME DEL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Ruth Giovanna León Morales.
 Cargo e institución del experto: Docente - Colegio América
 Nombre del instrumento: Cuestionario de relaciones interpersonales.
 Autor del instrumento: Ysela Salas
 Especialidad: Maestría en Educación con Mención en Políticas y Gestión de la Educación
 Título de la tesis: Comunicación Asertiva y la Mejora en las Relaciones Interpersonales de los Docentes Nivel Inicial, Primaria y Secundaria de la Institución Educativa América High School del Distrito de Belarista - Callao en el 2019

ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Muy mala (1 - 20)	Mala (21 - 40)	Regular (41 - 60)	Buena (61 - 80)	Muy buena (81 - 100)
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Está expresado adecuadamente					✓
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					✓
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					✓
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					✓
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de motivación					✓
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos y pedagógicos de las matemáticas					✓
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores					✓
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					✓
PERTINENCIA	Adecuado para tratar el tema de investigación					✓
PROMEDIO DE LA VALORACIÓN CUANTITATIVA						✓

A. Promedio de la valoración: 90%

B. Opinión de aplicabilidad: Si evalúa los objetivos que se buscan.


Firma

INFORME DEL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Claudia Olga Garay Valle
 Cargo e institución del experto: Docente
 Nombre del instrumento: Cuestionario de Relaciones Interpersonales
 Autor del instrumento:
 Especialidad: Maestría en Educación con mención en Políticas y Gestión
 Título de la tesis: "Comunicación Asertiva y la mejora en las Relaciones Interpersonales de los docentes del Nivel de Inicial, Primaria y Secundaria de la I.E. América High School del distrito de Bellavista- Callao en el 2019.

INDICADORES	CRITERIOS	Muy mala (1 - 20)	Mala (21 - 40)	Regular (41 - 60)	Buena (61 - 80)	Muy buena (81 - 100)
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Está expresado adecuadamente					✓
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					✓
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					✓
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					✓
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de motivación					✓
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos y pedagógicos de las matemáticas				✓	
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores					✓
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					✓
PERTINENCIA	Adecuado para tratar el tema de investigación					✓
PROMEDIO DE LA VALORACIÓN CUANTITATIVA						

A. Promedio de la valoración: 90 %

B. Opinión de aplicabilidad: Aplicable.


Firma

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto (a) : León Morales Ruth Giovanna.
- 1.2. Cargo e institución donde labora : Docente - Colegio América
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario de relaciones interpersonales.
- 1.4. Autor (a) del instrumento : Isela Salas (Adaptación del Cuestionario "Relaciones interpersonales de Vilca y Canaza")

INDICADORES		CRITERIOS	MUY MALO 0% - 20%	MALO 21% - 40%	REGULAR 41% - 60%	BUENO 61% - 80%	MUY BUENO 81% - 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.						✓
2. Objetividad	Está expresado adecuadamente.						✓
3. Validez	Está probado estadísticamente.						✓
4. Organización	Existe una organización lógica.						✓
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.						✓
6. Intencionalidad	Es adecuado para valorar aspectos que se desean evaluar.						✓
7. Consistencia	Está basado en evaluaciones de aprendizajes y/o desarrollo de competencias.						✓
8. Pertinencia	Se formulan preguntas de acuerdo al perfil de egreso, eje curricular y competencias de la asignatura.						✓
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.						✓

JUICIO DE APLICABILIDAD : SI NO

PROMEDIO DE VALORACIÓN : 90 %

FECHA DE LA EVALUACIÓN : Mayo 19/19


FIRMA DEL EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto (a) : Canay Valle, Claudia Olga
- 1.2. Cargo e institución donde labora : Docente
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario de Relaciones Interpersonales.
- 1.4. Autor (a) del instrumento : _____

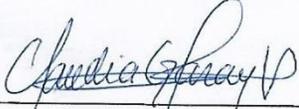
INDICADORES		CRITERIOS	MUY MALO 0% - 20%	MALO 21% - 40%	REGULAR 41% - 60%	BUENO 61% - 80%	MUY BUENO 81% - 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓	
2. Objetividad	Está expresado adecuadamente.						✓
3. Validez	Está probado estadísticamente.						✓
4. Organización	Existe una organización lógica.						✓
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.						✓
6. Intencionalidad	Es adecuado para valorar aspectos que se desean evaluar.						✓
7. Consistencia	Está basado en evaluaciones de aprendizajes y/o desarrollo de competencias.					✓	
8. Pertinencia	Se formulan preguntas de acuerdo al perfil de egreso, eje curricular y competencias de la asignatura.						✓
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.						✓

JUICIO DE APLICABILIDAD : SI

NO

PROMEDIO DE VALORACIÓN : 90 %

FECHA DE LA EVALUACIÓN : 17/02/19


FIRMA DEL EXPERTO

