



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA  
EN EDUCACIÓN**

La escucha activa y la comunicación asertiva en los discentes  
del módulo de peinado de una institución educativa, Breña,  
2023.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Educación

**AUTOR:**

Flores Rubio, Carmen Elizabeth ([orcid.org/0000-0000-9583-9260](https://orcid.org/0000-0000-9583-9260))

**ASESOR:**

Dr. Enriquez Oliveros, Eulogio Anibal ([orcid.org/0000-0003-1913-0588](https://orcid.org/0000-0003-1913-0588))

Mg. Lopez Kitano, Aldo Alfonso ([orcid.org/0000-0002-2064-3201](https://orcid.org/0000-0002-2064-3201))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus  
niveles

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Mi trabajo de investigación está dedicado a mi familia por el apoyo incondicional que me brindan en cada una de mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme fortaleza para poder concretar mis sueños y a todos mis docentes por sus orientaciones, apoyo y estímulos.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ENRIQUEZ OLIVEROS EULOGIO ANIBAL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La escucha activa y la comunicación asertiva en los discentes del módulo de peinado de una institución educativa, Breña, 2023.", cuyo autor es FLORES RUBIO CARMEN ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ENRIQUEZ OLIVEROS EULOGIO ANIBAL <b>DNI:</b> 09466096 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8511-0521	Firmado electrónicamente por: EAENRIQUEZE el 03-08-2023 01:22:33

Código documento Trilce: TRI - 0638356



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, FLORES RUBIO CARMEN ELIZABETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La escucha activa y la comunicación asertiva en los discentes del módulo de peinado de una institución educativa, Breña, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CARMEN ELIZABETH FLORES RUBIO <b>DNI:</b> 09695537 <b>ORCID:</b> 0000-0000-9583-9260	Firmado electrónicamente por: CFLORESRU11 el 03- 08-2023 15:54:15

Código documento Trilce: TRI - 0638357

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL ASESOR .....	v
Índice de Contenidos.....	vi
Índice de Tablas.....	vii
RESUMEN .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MARCO TEÓRICO .....	14
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	20
3.2. Variables y Operacionalización Variable 1: Escucha Activa .....	21
3.3. Población, muestra y muestreo .....	22
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	23
Confiabilidad .....	25
3.5. Procedimientos .....	26
3.6. Métodos de análisis de los datos .....	26
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS .....	28
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES .....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS .....	44
ANEXOS .....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Validez del cuestionario sobre: Escucha Activa</i> .....	23
Tabla 2. Validez del cuestionario sobre: Comunicación Asertiva.....	23
Tabla 3. Resultados de confiabilidad de las variables.....	24
Tabla 4. Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable escucha activa .....	26
Tabla 5. Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable escucha activa.....	26
Tabla 6. Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable comunicación asertiva.....	27
Tabla 7. Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable comunicación asertiva .....	28
Tabla 8. Análisis de la normalidad de la distribución poblacional de la variable escucha activa y comunicación asertiva.....	28
Tabla 9. <i>Coefficiente de correlación y significación entre las variables escucha activa y comunicación asertiva</i> .....	29
Tabla 10. <i>Coefficiente de correlación y significación entre las variables escucha paciente y comunicación asertiva</i> .....	30
Tabla 11. <i>Coefficiente de correlación y significación entre las variables escucha empática y comunicación asertiva</i> .....	31
Tabla 12. <i>Coefficiente de correlación y significación entre las variables escucha atenta y comunicación asertiva</i> .....	32
Tabla 13. <i>Coefficiente de correlación y significación entre las variables escucha involucrada y comunicación asertiva</i> .....	33

## RESUMEN

La comunicación en las unidades de estudio es fundamental para sostener un clima interpersonal sano que evite malos entendidos y problemas en la interacción con otros. La escucha activa y la comunicación asertiva se convierten en elementos primordiales para mantener esa interacción sana y que permita enviar y recibir el mensaje a través de un proceso empático y de entendimiento entre las partes involucradas en la comunicación. La investigación se trazó como objetivo determinar la relación de la escucha activa y la comunicación asertiva de los estudiantes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023. Con un enfoque cuantitativo, descriptivo, el cual es no experimental y correlacional, que contó con una población de 60 estudiantes pertenecientes a la institución, en la cual se aplicaron dos instrumentos para recolectar los datos tipo cuestionario, representativos de las variables en estudio. Los resultados indican que el coeficiente de correlación de (Rho de Spearman = ,540) representando una magnitud moderada y tendencia positiva con un  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), donde se concluye que existe relación significativa entre la escucha activa y la comunicación asertiva.

**Palabras clave:** Comunicación, escucha activa, estudiantes, oyente, hablante.



## ABSTRACT

Communication in the study units is fundamental to sustain a healthy interpersonal climate that avoids misunderstandings and problems in the interaction with others. Active listening and assertive communication become primordial elements to maintain this healthy interaction that allows sending and receiving the message through an empathic process and understanding between the parties involved in the communication. The objective of the research was to determine the relationship between active listening and assertive communication among students of the hairstyling module in an educational institution, Breña, 2023. With a quantitative, descriptive approach, which is non-experimental and correlational, with a population of 60 students belonging to the institution, in which two instruments were applied to collect questionnaire-type data, representative of the variables under study. The results indicate that the correlation coefficient of (Spearman's Rho = ,540) representing a moderate magnitude and positive tendency with a  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), where it is concluded that there is a significant relationship between active listening and assertive communication.

**Keywords:** communication, active listening, students, listener, speaker.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La escucha activa es considerada como un medio de comunicación, actualmente necesario para valorarse y poner en práctica en su totalidad, conllevando a un elevado esfuerzo de concentración. A nivel internacional, en la educación, es evidente, la importancia de saber educar para el desarrollo de la capacidad de escucha y, así, fortalecer una comunicación asertiva que permita al discente superar las barreras de comunicación. De la misma manera, el uso inapropiado de comunicarse limita y dificulta la escucha. Según Hernández y Lesmes (2018), entre las barreras consideradas como obstáculos se encuentran la falta de concentración, la fatiga, la ansiedad y el agotamiento, exceso de datos, la escucha selectiva, los prejuicios, conjeturas, los sentimientos, la memoria corta y las barreras físicas.

Por lo expuesto, es fundamental que el docente a nivel internacional conozca y practique con sus discentes la escucha activa sobre todo en una situación de disconformidad. Por ello, la importancia que los profesores promuevan la mediación en sus estudiantes. Asimismo, si el docente conoce las diferentes estrategias para valorar la escucha obtendrá mejores resultados en las relaciones de sus estudiantes mejorando la calidad del ambiente de estudio (Águila y Linares., 2020). Por otro lado, en la actualidad las instituciones educativas están exigiendo un mayor trabajo formativo a los docentes, elemento que exige el desarrollo de la escucha como esencial en el proceso de aprendizaje y enseñanza, puesto que los estudiantes deben mejorar en esa habilidad para poder seguir las instrucciones de los docentes sin que se presenten confusiones o malas interpretaciones de las actividades diarias a desarrollar, aspecto muy común ocurrido en la actualidad cuando el nivel académico está bajando progresivamente cada año (Maturana y Franco, 2020).

Cuando la escucha falla en los recintos educativos se afecta la comunicación entre docentes y estudiantes, un problema general que ocurre a nivel mundial reflejado día a día en las actividades académicas, en redes sociales y en general en los aspectos cotidianos de la vida diaria por lo que se puede decir que es necesario acentuar las herramientas comunicativas para lograr trascender a una comunicación asertiva (Castro y Calzadilla, 2021).

A nivel nacional, el análisis debe enfocarse en el contexto interdisciplinario, ya que una escucha activa permitirá al discente resaltar como elemento dentro de un equipo de trabajo principalmente en el liderazgo y en la búsqueda de cumplimiento de objetivos, motivando e inspirando a los demás (Calderón, 2018). Cuando el estudiante escucha de forma activa, existe un control de la conversación y al mismo tiempo puede dirigirla de acuerdo con sus necesidades para conseguir los objetivos planeados, garantizando de esta forma la capacidad para contribuir, impulsando una imagen de inteligencia y respeto del participante. En el caso peruano la comunicación asertiva está fallando de acuerdo a los datos otorgados por la prueba Pisa donde se falló en el área comunicacional otorgándole los últimos puestos detrás de países como Chile, México y Brasil, esto indica que la escucha activa se ve comprometida por ser un elemento esencial de este tipo de comunicación (MINEDU, 2022).

Ahora bien, de mejorarse estas capacidades comunicacionales, ayudara al docente a identificar los problemas a temprana edad a fin de evitar problemas entre estudiantes, incrementando la productividad en el aula y la fluidez de ésta al reducir el número de incidencias por malentendidos; enseña a pensar antes de brindar una opinión, es decir, pensar antes de actuar, contribuyendo en relaciones personales con sus compañeros; estrechar lazos de amistad más sólidos basados en la empatía y el respeto a sus pares.

En el Centro Educativo Técnico Productivo CETPRO María Auxiliadora ubicado de Breña, no es ajena a este contexto evidenciando su problemática en el desempeño académico y en la comunicación de los discentes del Módulo de Peluquería. Se evidenciaron peculiaridades en el lenguaje de los estudiantes: Hablar inoportunamente, es decir, los estudiantes intervenían cuando otro compañero realizaba una exposición de su punto de vista, asimismo, mantenían conversaciones paralelas a la clase, lo cual repercutía en el escucha del resto de los compañeros; otro elemento es la suposición, luego de la exposición de la docente, los estudiantes brindan su opinión respecto al tema bajo suposiciones o comentarios, infieren escuchar, es decir, no se prestó la atención adecuada o no se recurrió a herramientas externas como cuadernillos, block de notas o su celular.

Por otro lado, bajo un enfoque de comportamiento mostraron un lenguaje corporal inadecuado sin dar señales de estar escuchando (mirando a quien habla, haciendo gestos de asentimiento u orientándose hacia la persona que habla) transmitiendo total desinterés. Además, no empatizaban con la opinión del compañero de aula y no hubo esfuerzos por comprender el punto de vista del otro, sus sentimientos y emociones.

Por lo expuesto, es necesario formular el siguiente problema general: ¿Cómo se relaciona la escucha activa y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023? Y como problemas específicos se tiene:

¿Cómo se relaciona la escucha paciente y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023?

¿Cómo se relaciona la escucha empática y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023?

¿Cómo se relaciona la escucha atenta y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023?

¿Cómo se relaciona la escucha involucrada y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023?

El propósito de la presente investigación radica en querer conocer cómo se relaciona la escucha activa y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de Peinados en el CETPRO educativo fortaleciendo su comunicación. La justificación teórica de este estudio se apoya en el soporte teórico debidamente confiable para las variables en análisis, autores que definen las dimensiones en cada variable y que direccionan que los objetivos planteados se cumplan, asimismo se estructuraran concepciones actuales de la escucha activa y la comunicación asertiva. Como justificación práctica, se busca seguir un procedimiento de recolección de datos que conlleve a la obtención de resultados reales que califiquen la situación actual de la institución, con la aplicación de dos instrumentos para la recolección de información sobre las escucha activa y la comunicación asertiva, respectivamente, los cuales permitieron identificar cómo se relaciona una variable con la otra, esto permitirá que nuevos investigadores puedan profundizar el estudio desde los espacios de las instituciones profesionales de ocupación. Finalmente, la justificación metodológica de trabajo radica en brindar recomendaciones a la

institución para la mejora de las variables de estudio, en pro al buen desarrollo de la educación, a su vez se ampliarán datos cuantitativos que pueden servir a nuevas investigaciones sobre la escucha activa, que ha sido estudiada mayormente desde los enfoques cualitativos.

Asimismo, se buscó alcanzar el siguiente objetivo general: Determinar la relación de la escucha activa y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023. Los objetivos específicos fueron: I- Determinar la relación de la escucha paciente y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023. II- Determinar la relación de la escucha empática y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023. III- Determinar la relación de la escucha atenta y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023. IV- Determinar la relación de la escucha involucrada y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

Como hipótesis general se planteó: La escucha activa se relaciona significativamente con la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023. Las hipótesis específicas fueron planteadas como sigue: I- La escucha paciente se relaciona significativamente con la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023. II- La escucha empática se relaciona significativamente con la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023. III- La escucha atenta se relaciona significativamente con la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023. IV- La escucha involucrada se relaciona significativamente con la comunicación asertiva de los discentes del módulo en una institución educativa, Breña, 2023.

## II. MARCO TEORICO

La formulación de este inciso está enfocada en las 2 principales variables de esta investigación: escucha activa y su relación con la comunicación asertiva. En base a esta delimitación, se inicia la búsqueda de información en fuentes académicas digitales y textos académicos. En base a la investigación se recurre a la metodología del embudo: antecedentes internacionales y antecedentes nacionales.

A nivel internacional, en Colombia, (Cárdenas, 2019) investiga la problemática del uso inadecuado de la comunicación entre discentes, quienes se encontraban limitados en su capacidad de escucha debido a múltiples barreras. El objetivo general del estudio fue presentar la escucha activa como una táctica para potenciar la comunicación asertiva en los discentes. Para llevar a cabo esta investigación se planteó una metodología de investigación mixta, aplicándose un diagnóstico basado en el libro de Rodrigo Ortiz Crespo "Aprender a escuchar". Posteriormente, se diseñaron y aplicaron talleres donde se trabajó la escucha activa buscando fortalecer la comunicación asertiva y finalmente se valoró el aporte de la escucha activa en la mejora de la comunicación entre los discentes. Como resultado, los estudiantes manifestaron haber mejorado su capacidad de escuchar y haber fortalecido la comunicación asertiva.

En una investigación sobre la comunicación asertiva en Ecuador, (Ruiz, 2022) buscó examinar el uso de comunicación asertiva en el clima laboral en educación básica, a través de un enfoque cuantitativo correlacional, en una población de 43 docentes de una institución educativa con edades entre los 25 y los 45 años, utilizando dos encuestas que median las variables de estudio. Los datos resultantes indican un nivel de significancia moderado en el cual se concluye que existe relación entre ambas variables.

Aquino (2022) en su investigación sobre comunicación asertiva que buscaba mejorar las habilidades sociales de los docentes de una institución educativa, se enfocó en 40 docentes utilizando un enfoque cuantitativo, no experimental y propositivo. Se desarrolló a través de una encuesta donde se usaron dos cuestionarios que indicaron en los resultados que el 92,5% se ubicó en el nivel alto de la variable independiente, concluyendo que la propuesta presentada es viable para mejorar las habilidades sociales de los docentes.

(Huetendia y Arroyo, 2018), optaron por elaborar una investigación donde el objetivo fue mejorar la comunicación asertiva en los docentes de una institución en Ambato, Ecuador. Se empleó un enfoque cuantitativo, semi experimental donde se aplicó una encuesta para medir la variable estudiada. Los resultados aportan que el programa influyó positivamente en la gestión de la comunicación asertiva de la institución con una intensidad del 69 por ciento.

La investigación de Bernal et al. (2022) buscaba hacer un análisis a la variable comunicación asertiva y su aporte a los procesos de enseñanza y aprendizaje en estudiantes, en un enfoque cuantitativo, con un método hipotético-deductivo, empleando la técnica bibliográfica documental y la encuesta para crear hábitos proactivos en 44 discentes de administración empresarial. Se concluyó en la importancia del buen manejo de la comunicación asertiva para promover el aprendizaje autodirigido en los discentes, mediante los lineamientos del modelo docente constructivista, motivando al aprendizaje autónomo y desarrollando el espíritu investigativo, creativo, crítico y reflexivo para el enfrentamiento hacia desafíos.

Como antecedentes nacionales, tenemos a Rodríguez (2018) en su investigación sobre innovaciones educativas para fomentar la escucha activa en estudiantes de una institución educativa propone el proyecto innovador "Divertijuegos", que nace debido a los resultados identificados en la evaluación en el área de comunicación donde se demuestra que los estudiantes tienen dificultad para la comprensión de textos orales. La investigación tiene como objetivo demostrar que los estudiantes practican la escucha activa frente a diversos textos orales. El análisis del proyecto se inició con el diagnóstico FODA para identificar su problemática, en base al resultado del FODA se elaboró el árbol de problemas donde se ubican las causas y efectos, luego se elaboró el árbol de objetivos indicando el objetivo general, los específicos, los resultados y el fin a lograr. Concluyendo que luego de la implementación del proyecto innovador los docentes conocen y aplican los procesos de la comprensión oral y las estrategias para mejorar la escucha activa.

Asimismo, Atamari (2021) elaboró una investigación que media la relación entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en una institución de primaria. El estudio se basó en un enfoque de corte cuantitativo y correlacional

aplicado a una población total de 36 docentes en Iquitos. La técnica aplicada para recolectar los datos fue la encuesta. El estudio demostró que el coeficiente de correlación estuvo en un 45%, concluyendo que la comunicación que es asertiva se relaciona en un grado medio a las relaciones interpersonales en la unidad educativa.

De igual forma, Romero (2022) en su indagación sobre las variables comunicación asertiva y aprendizaje colaborativo en los discentes de una institución educativa en Carabaylo, cuyo objetivo principal fue encontrar la relación entre sus dos variables. La metodología empleada en la investigación no experimental fue de básica, el enfoque fue cuantitativo, con un diseño correlacional transversal. La muestra de estudio fue basada en 142 estudiantes; se emplearon cuestionarios estructurados para el recojo de información; para el estudio se aplicó el Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman, que determinó la relación directa que existe entre las dos variables, obteniendo un coeficiente  $r_s$  de 0,886 y  $p < 0,05$ .

Asanza (2020) decidió determinar la influencia de la comunicación asertiva en la gestión educativa de una escuela en Pucará. Empleando cuestionarios hacia el personal docente y administrativo, se concluyó en la necesidad de mejorar la comunicación asertiva en el ámbito educativo de la unidad escolar, ya que se demostró una influencia de ésta en la gestión tanto pedagógica como administrativa e institucional, lo cual causaría el desarrollo de las unidades educativas de la organización.

Finalmente, Rodríguez (2023) se enfocó en desarrollar habilidades de escucha activa en niños de segundo grado de primaria en una institución educativa, mediante un proyecto de aplicación para incentivar a los discentes en la expresión de ideas y opiniones claramente. La investigación se apoya en técnicas de comunicación creativa, escucha comprensiva y elementos de comunicación, propuestas por autores reconocidos, además de un análisis FODA acerca de la institución y un árbol de problemas y objetivos. Luego de la implementación que constó de guías de trabajo en grupo para el interaprendizaje y talleres dirigidos a los 180 discentes, se obtuvo que el 80% de la muestra es capaz de desarrollar la habilidad de escucha activa en favor a la atención y aprendizaje, logrando la escucha con facilidad y la expresión de ideas y opiniones con claridad.



En cuanto a las teorías que sustentan del estudio, partimos por la primera variable que es la escucha activa, al respecto Ortiz (2007) señala que la escucha es tener la habilidad que tenemos de tomar atender, analizar, deducir, captar, interpretar y comprender manifestaciones como la expresión corporal, mensajes verbales y el tono de voz.

MINEDU (2022) hace mención que la escucha activa atiende a la concentración puesta en práctica por el niño evitando que se distraiga, la intención es que ponga total atención sobre las palabras de sus interlocutores. Una de las características principales de la escucha activa es que se basa en poner en práctica de manera voluntaria la parte física y mental al interactuar con otra persona. Esta es una habilidad que se desarrolla y está relacionada con el aprendizaje, el desarrollo del vocabulario y las estructuras gramaticales. Vista también, como un esfuerzo que se realiza al escuchar donde se trata de comprender lo que contiene el mensaje que trata de transmitir una persona aunado a su estado emocional y su contexto (Salamondra, 2021).

Rojas (2009) Señala que una escucha activa se sustenta bajo una estrategia de aprendizaje donde se busca seguir la información prestando la mayor atención posible al interlocutor, los datos en este caso provienen del canal auditivo para tratar de interpretar, sintetizar, cuestionar o criticar de acuerdo con nuestras ideas y conceptos preconcebidos. Implica a su vez una forma de comunicarse del hablante y que el oyente reconocer entender (Chatzinikola, 2021; Cristófol et al., 2020)

Se presenta como una necesidad en nuestra sociedad para evitar el conflicto y mejorar la comunicación. La habilidad de escucha une a las personas y mantienen buenas relaciones interpersonales y sobre todo armoniosas. La escucha, en la escuela, es una habilidad que deben practicar tanto los docentes como los estudiantes mejorar el proceso educativo y mejorar las relaciones personales. Asimismo, la variable escucha activa está constituida por cuatro dimensiones: Escucha paciente, escucha empática, escucha atenta y escucha involucrada (Jonsdottir y Fridriksdottir, 2020; Moreira y Montes, 2021).

En cuanto a la escucha paciente, es la habilidad de ejercer control sobre uno mismo para escuchar atentamente a aquel que está compartiendo verbalmente, sin permitir la interferencia a pesar de los deseos internos de hacerlo (Hernando et al., 2011, Ortiz, 2007).

En cuanto a la escucha empática es capacidad de escuchar las expresiones o emociones de los demás, ponerse en el lugar del otro y en tener sus motivos. Es escuchar sus sentimientos, con atención, sin juzgarlo y hacerle saber que lo estamos atendiendo. El hecho de escuchar activamente implica actuar con empatía, y permite observar y formular preguntas con el propósito de obtener respuestas claras. Sin embargo, no significa que aceptamos ni estar de acuerdo con sus ideas. Para mostrar actitud, usamos frases como “entiendo lo que sientes” (Ortiz, 2007).

En cuanto a la escucha atenta, se requiere la condición de encontrarse estar plenamente atento. La persona que practica la escucha atenta demuestra los siguientes pasos: captar la mayor cantidad posible de señales, realizar un esfuerzo consciente de concentración, tomar notas para recordar la información, preparar preguntas que formulará posteriormente y realizar un esfuerzo mental para conectar y relacionar sus propias ideas (Jonsdottir y Fridriksdottir, 2020; Ortiz, 2007).

En el caso de la escucha involucrada nos dice que la persona que posee empatía evita hacer preguntas malintencionadas, en cambio, formula preguntas con el objetivo de ayudar al interlocutor a aclarar lo que está exponiendo. De esta manera, la comunicación se vuelve provechosa y enriquecedora para ambas partes involucradas. Esta escucha nos permite alcanzar la verificación de que el mensaje realmente se entiende, y sin malinterpretar lo que se dice (Ortiz, 2007; Silva et al., 2021).

En función de la segunda variable, la comunicación asertiva según Guell (2006), indagó en los cimientos teóricos del asertividad, situándola dentro del ámbito de la psicología cognitivo-conductual. Este concepto fue inicialmente definido por el psicólogo Wolpe en 1958 y posteriormente ampliado por su colega Lazarus, con quien colaboró estrechamente. La asertividad pronto se convirtió en un componente integral del corpus teórico en el campo de las habilidades sociales, que ha sido desarrollado por expertos en psicología clínica. En España, Caballo (1993) ha dedicado extensas investigaciones al concepto de asertividad en el contexto de las habilidades sociales. De forma paralela al progreso de la asertividad, se han diseñado recursos y técnicas de entrenamiento asertivo.

Consiste en expresar los pensamientos, sentimientos y necesidades de una persona de forma directa y respetuosa. Implica una expresión clara y segura sin ser agresivo ni pasivo. La comunicación asertiva permite a las personas comunicar

eficazmente sus límites, opiniones y deseos, manteniendo al mismo tiempo el respeto por los demás (Dimoski et al., 2016; Kawamoto, 2007).

La primera dimensión de la segunda variable es asertividad, Según Flores y Díaz (2004) es la habilidad que tienen las personas para manifestar sus deseos, como se sienten, su forma de pensar, sus derechos, valorar al otro, recibir elogios, formular solicitudes y tener dominio apropiado de una crítica. La asertividad presenta tres indicadores como expresión de deseos, expresión de opiniones y sentimientos positivos. La segunda dimensión es asertividad indirecta con sus indicadores manejo de la crítica, limitaciones personales iniciación de la interacción, y como tercera dimensión tenemos la no asertividad con sus dos indicadores como admitir errores y recepción de alabanzas.

En cuanto a la segunda dimensión, Flores y Diaz (2004) manifiestan que la asertividad indirecto es la carencia de habilidades para confrontarse directamente con otro individuos, cara a cara, en diferentes entornos como el laboral, el hogar, con nuestros compañeros, superiores, familiares o amigos; impide que podamos expresar nuestras emociones, opiniones, deseos y limitaciones, elogiar a los demás y saber recibir críticas o elogios.

Para la dimensión no asertividad, se refiere a la incapacidad que exhibe una persona para expresar sus sentimientos, deseos, limitaciones, opiniones y manejar críticas, así como para interactuar con los demás de manera efectiva (Krizman et al., 2021).

Ahora bien, al relacionar la comunicación que es asertiva y la escucha activa se dice que es bidireccional y se refuerzan mutuamente, la comunicación asertiva facilita la escucha activa, ya que al expresarnos de manera clara y respetuosa, fomentamos un ambiente de confianza y apertura que invita a los demás a compartir sus pensamientos y sentimientos. Por otro lado, la escucha activa es fundamental para la comunicación asertiva, ya que al prestar atención y comprender plenamente el mensaje del interlocutor, podemos responder de manera adecuada y respetuosa.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de investigación**

Con el fin de responder a la pregunta de investigación, el enfoque dado a la investigación fue cuantitativo, debido a que luego del recojo de datos al medir las variables se procesó, analizó y presentó dicha información por medio de la estadística (Bernal, 2010).

El tipo de investigación es básica que tiene por fin obtener nuevas teorías y conocimiento que van conforme a la realidad en la que se va a ser aplicada. De acuerdo con lo que nos dice, Escudero y Cortez, (2018) al aplicar la investigación tipo básica se busca que la información genere nuevo conocimiento, siendo algo creativo y nuevo.

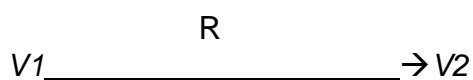
#### **Diseño de investigación**

El planteamiento de la investigación es cuantitativo, tiene un diseño no experimental ya que en ningún momento se manipula las variables escucha activa y comunicación asertiva. Debido a que la información se recoge solamente una vez, el diseño no experimental se denomina transversal (Hernández-Sampieri et al., 2014).

El nivel de estudio es correlacional, porque describe la forma de interactuar que existe entre dos o más variables en un momento determinado en el proceso correlacional (Bernal, 2010).

Para estudiar el grado de relación que existe entre las variables en un estudio correlacional, primero debemos medir a cada una de las variables. Luego establecer una relación entre las mismas, cómo se afectan e interactuar a través del análisis, cuantificando y encontrando vinculación (Hernández-Sampieri *et al.*, 2014), y se manifiesta en el sucesivo diseño.

**Figura 1. Diagrama Correlacional**



Tomado de: (Arias y Covinos, 2021)

Dónde:

- V1: Representa a la variable independiente: Escucha activa  
V2: Representa a la variable dependiente: Comunicación asertiva.  
R: Relación entre las variables.

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variable 1: Escucha Activa**

##### **Definición conceptual**

Es la capacidad prestar atención, hacer interpretación poder captar los mensajes producidos verbalmente y desde otras expresiones como el tono de voz y el lenguaje corporal (Ortiz, 2007).

##### **Definición operacional**

La Escucha activa será medida por un cuestionario creado por Tomás Alberich y Eva Sotomayor, Planificación y gestión (2014), el cual mide las dimensiones escucha paciente, escucha empática, escucha atenta, escucha involucrada (Ortiz, 2007).

##### **Indicadores:**

La variable escucha activa tiene cuatro dimensiones y cada una de ella contiene dos indicadores: La primera dimensión es paciente y contienen los indicadores el estudiante logra escuchar todo el diálogo sin interrumpir y el estudiante reconoce que es importante para el otro no ser interrumpido y culminar su diálogo. La segunda dimensión es la empatía y tiene los indicadores el discente identifica la emoción con la que el otro dialoga y el estudiante reconoce que la emoción desbordada se encuentra en el otro y no en él. La terceradimensión es la atención y presenta dos indicadores como el alumno presta máxima atención al

contenido que se transmite a través del diálogo, mirando de frente al otro; y el alumno reconoce la importancia para el otro de sentirse escuchado. Y la cuarta dimensión, el discente hace uso de frases motivadoras, los discentes realizan preguntas que aclaren el dialogo (Ortiz, 2007).

Escala de Medición: Ordinal

## **Variable 2: Comunicación Asertiva**

### **Definición conceptual:**

Para Mendieta (2016) la comunicación que es asertiva mejora los procesos comunicacionales durante la participación de los seres humanos donde sus emociones, ideas y pensamientos pueden ser expresados sin dificultad.

### **Definición operacional:**

Se aplicó un cuestionario de 18 preguntas elaborado por Tapahuasco (2017) donde se miden las dimensiones de asertividad, asertividad indirecta y la no asertividad, el cual fue adaptado por Vera (2020) para ser representado en una escala Likert.

### **Indicadores:**

Para la primera dimensión se plantea: Expresión de deseos, expresión de opiniones, y sentimientos positivos. La segunda dimensión, manejo de la crítica, limitaciones personales, e iniciación de la interacción. La tercera dimensión, admitir errores y recepción de alabanzas.

Escala de Medición: Ordinal

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

Población:

Se considera a 60 alumnos de la institución educativa de Breña, 2023. Según Hernández-Sampieri y Mendoza, (2018), nos dice que la población de estudio presenta características en común, marcando así el inicio de la investigación.

- Criterios de Inclusión: Son los discentes de género femenino del módulo de peinado en edades de 15 y 16 años del periodo 2023.
- Criterios de exclusión: Estudiantes no pertenecientes al módulo de peinado y en edades menores a 15 y mayores a 16 de ambos sexos del periodo 2023.

#### Muestra

Se considera una muestra representativa de 60 discentes del módulo de peinado de una institución educativa, Breña, 2023. Como lo señalan Hernández-Sampieri et al. (2010) la muestra una pequeña parte que representa a la población en estudio (p. 476).

#### Muestreo

Como lo expresa Ríos (2017) se presenta como la técnica que se aplica al elegir los elementos que conformaran la muestra. De acuerdo a lo encontrado se utilizó un muestreo no probabilístico puesto que la muestra poblacional es delimitada.

#### Unidad de Análisis

Constituیدا por 60 estudiantes del módulo de peinado de la institución educativa de Breña, 2023.

### **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada es la encuesta, sobre esto Arias y Covinos, (2021) nos presentan la técnica de adquisición de datos a través de la interrogación a individuos que proveen información pertinente al ámbito de la realidad a investigar.

Los instrumentos aplicados para evaluar ambas variables son cuestionarios, los mismos que serán validados por juicio de expertos, también se considerará la fiabilidad del instrumento, tal como señala Hernández-Sampieri et al. (2014) es imperativo que los instrumentos sean capaces de reflejar en sus mediciones aquello que se pretende medir, además de exhibir consistencia en cada ocasión en que se empleen dichos instrumentos.

El estudio utilizó para medir y recoger datos dos instrumentos aplicados a una población de 60 individuos pertenecientes a la unidad de análisis respectiva como la muestra.

El primer instrumento fue usado para medir la Escucha activa, un cuestionario elaborado por Tomás Alberich y Eva Sotomayor, Planificación y gestión (2014) y un cuestionario de 18 preguntas elaborado por Tapahuasco (2017) donde se miden las dimensiones de asertividad, asertividad indirecta y la no asertividad, el cual fue adaptado por Vera (2020). Los instrumentos fueron presentados con detalle de la validez y confiabilidad de acuerdo a las características de cada uno.

#### Ficha Técnica del instrumento: Escucha Activa

<b>Autores</b>	: Alberich y Sotomayor (2014)
<b>Objetivo</b>	: Estimar los niveles de Escucha activa
<b>Aplicación</b>	: Estudiantes del módulo de peinado
<b>Duración</b>	: 30 minutos
<b>Categorías</b>	: Alto, medio y bajo
<b>Organización:</b>	Está estructurado por 20 ítems, distribuido en cuatro dimensiones: Escucha paciente, Escucha empática, Escucha atenta, Escucha involucrada.

#### Ficha Técnica del instrumento: Comunicación Asertiva

<b>Autor</b>	: Tapahuasco (2017)
<b>Objetivo</b>	: Estimar niveles de comunicación asertiva
<b>Aplicación</b>	: Estudiantes del módulo de peinado
<b>Duración</b>	: 20 minutos
<b>Administración</b>	: Colectiva
<b>Categoría</b>	: Alto, medio, bajo
<b>Organización</b>	: Está compuesto por 18 ítems, distribuidos de la siguiente
<b>forma:</b>	Asertividad, Asertividad indirecta, y no asertividad.



## Validez

De acuerdo con Hernández-Sampieri et al. (2014), nos indica que la validez de un instrumento alude a la capacidad inherente que posee para cuantificar el nivel de la variable que anhelamos evaluar. La validación del mencionado instrumento se materializa mediante la evaluación y dictamen emitido por individuos expertos en la materia.

**Tabla 1. Validez del cuestionario sobre: Escucha Activa**

Expertos	metodólogos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Experto	Mg.Pilar Taquio	Idóneo	Aplicable
Experto	Mg. Ana Caldas	Idóneo	Aplicable
Experto	Dra. Rosario Paihua	Idóneo	Aplicable

**Tabla 2. Validez del cuestionario sobre: Comunicación Asertiva**

Expertos	metodólogos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Experto	Mg.Pilar Taquio	Apto	Aplicable
Experto	Mg. Ana Caldas	Apto	Aplicable
Experto	Dra. Rosario Paihua	Apto	Aplicable

## Confiabilidad

Hernández-Sampieri et al. (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición se define como el grado en que, al ser aplicado repetidamente al mismo individuo u objeto, produce resultados consistentes, coherentes o resultados iguales. Este índice de consistencia interna, varía entre 0 y 1. El cálculo se realizó con el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual nos permite evaluar si el instrumento recopila información defectuosa, o si, por el contrario, es un instrumento confiable.

**Tabla 3. Resultados de confiabilidad de las variables**

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Escucha Activa	,900	20
Comunicación Asertiva	,874	18

### **3.5. Procedimientos**

Se procedió a llevar a cabo la operacionalización de los instrumentos, teniendo en cuenta tanto el problema general como los específicos, la hipótesis general y específicas, así como los objetivos planteados. El proceso se inicia mediante la utilización de los instrumentos para recopilar los datos correspondientes a la muestra seleccionada, cuestionarios. Posteriormente, se procede al análisis de los resultados a través de técnicas estadísticas descriptivas, presentando gráficamente con diagramas de barras los porcentajes obtenidos en función de las dimensiones de cada variable

Por último, se procede a realizar un análisis estadístico inferencial con el fin de responder a las hipótesis planteadas, tomando como base los resultados obtenidos.

### **3.6. Métodos de análisis de los datos**

Tras la implementación de los instrumentos, se dio paso al estudio y análisis de los datos recopilados, abarcando tanto los aspectos descriptivos como los inferenciales de las variables y sus respectivas dimensiones.

Los análisis de los resultados descriptivos se integraron dentro de un estudio más amplio, lo cual permitió la obtención de la media y la desviación estándar correspondientes, los resultados se plasman visualmente mediante presentación en tablas.

Para la obtención de los resultados finales de las dos variables y dimensiones de la investigación, se empleó el programa Excel y luego se utilizó el programa SPSS22. Estas herramientas permitieron determinar y presentar los resultados correspondientes en cuadros y tablas específicos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Nuestro estudio fue desarrollado dentro los parámetros éticos de la investigación para asegurar su calidad. Según Yirda (2021), la ética es un campo de la filosofía que consiste en codificar y defender conceptos para el comportamiento correcto. La ética es la capacidad de un individuo para juzgar si algo está bien o mal.

Se acordó con la dirección de la institución la aplicación de los instrumentos, para ello se solicitó permiso a través de una carta. Los datos personales de los participantes son de total reserva y responsabilidad de la institución educativa de Breña. Para comprobar la originalidad del presente trabajo de investigación se sometió al software Turnitin menor al 20% de similitud.

#### IV. RESULTADOS

##### Descriptivos resultantes

Luego de aplicado el grupo de instrumentos y recolectar datos para las variables Escucha activa y Comunicación asertiva se obtuvo los resultados siguientes:

Descriptivos del resultado según las dimensiones de Escucha activa

**Tabla 4. Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable escucha activa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	10%	10%	10%
Moderada	33	55%	55%	65%
Alto	21	35%	35%	100%
Total	60	100%	100%	

Nota: Base usada de datos (Ver anexo)

En la tabla se puede concluir que, del 100%(n=60) de los discentes encuestados del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023, el 10% (n=6) perciben la escucha activa en un nivel bajo, en tanto que el 55% (n=33) se encuentran en un nivel moderada y el 35% (n=21) estudiantes se encuentran ubicados en el nivel alto (Tabla 1).

Descriptivos de los datos resultantes según las dimensiones de Escucha activa

**Tabla 5. Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable escucha activa**

	Escucha paciente %	Escucha empática %	Escuc ha atenta %	Escucha involucra da %
Bajo	17%	12%	12%	13%
Moderado	62%	53%	48%	58%
Alto	21%	35%	40%	29%
Total	100%	100%	100 %	100%

En la tabla 5, se obtuvo que el 17%, representando 10 alumnos del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023 se encuentran en la dimensión escucha paciente en un bajo nivel, el 62% (37) en el moderado y 21% (13) estudiantes en el alto nivel.

El 12%, representando 7 alumnos del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023 se encuentran en la dimensión escucha empática en un bajo nivel, el 53% (32) en el moderado y 35% (21) estudiantes en un alto nivel.

El 12%, que representa 7 estudiantes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023 encontrándose en la dimensión escucha atenta en un bajo nivel, el 48% (29) en el moderado y 40% (24) estudiantes en un nivel alto.

El 13%, que representa 8 estudiantes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023 encontrándose en la dimensión escucha involucrada en un bajo nivel, el 58% (35) en el moderado y 29% (17) estudiantes en un alto nivel.

Descripción de los resultados según las dimensiones de comunicación asertiva

**Tabla 6. Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable comunicación asertiva**

<b>Comunicación asertiva</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	10%	10%	10%
Moderada	36	60%	60%	70%
Alto	18	30%	30%	100%
Total	60	100%	100%	

Nota: Base de los datos (Ver anexo)

Para la tabla 6, se puede verificar que el 10%, representando 6 estudiantes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023, hacen comunicación asertiva en un nivel un poco bajo, aunque el 60% (36) se encuentran en el nivel moderada y el 30% (60) alumnos están ubicados en el nivel más alto.

**Tabla 7. Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable comunicación asertiva**

	Asertividad		Asertividad indirecta		No asertividad	
	f	%	f	%	f	%
Baja	18	30%	13	22%	6	10%
Moderada	31	52%	30	50%	33	55%
Alta	11	18%	17	28%	21	35%
Total	60	100%	60	100%	60	100%

En la tabla 7, se observa el 30%, representando 18 alumnos del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023 están en la dimensión escucha paciente en un nivel baja, el 52% (31) en el moderada y 18% (11) alumnos en un nivel alta. El 22%, que representa 13 estudiantes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023 están en la dimensión escucha empática en un nivel baja, el 50% (30) en el moderada y 28% (17) estudiantes en un nivel alta.

### Resultados inferenciales

#### Análisis de normalidad

**Tabla 8. Análisis de la normalidad de la distribución poblacional de la variable escucha activa y comunicación asertiva**

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Escucha activa	,305	60	,000
Escucha paciente	,315	60	,000
Escucha empática	,291	60	,000
Escucha atenta	,265	60	,000
Escucha involucrada	,310	60	,000
Comunicación asertiva	,330	60	,000
Asertividad	,267	60	,000
Asertividad indirecta	,254	60	,000
No asertividad	,305	60	,000

*Nota: p=significancia g/=grados de libertad*

Son observables los datos que resultaron de la prueba de normalidad de la variable escucha activa y la variable comunicación asertiva de la prueba de Kolmogorov-Smirnov donde la significancia es menor a .05 ( $p = .00$ ) en la dos

variables, esto señala que los datos contenidos en la muestra están ajustados a una distribución no normal recomendándose el uso de estadísticos no paramétricos como el coeficiente de correlación del Rho de Spearman para la construcción de las hipótesis.

### **Validación de hipótesis**

#### **(Prueba) hipótesis general**

H<sub>0</sub>: La relación significativa esperada no existe entre escucha activa y comunicación asertiva de los discentes del módulo de Peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

H<sub>1</sub>: La relación significativa esperada si existe entre escucha activa y comunicación asertiva de los discentes del módulo de Peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

**Tabla 9. Coeficiente de correlación y significación entre las variables escucha activa y comunicación asertiva**

			Escucha activa	Comunicación asertiva
Rho de Spearman	Escucha activa	Coeficiente de correlación	1,000	,540**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Comunicación asertiva	N	60	60
		Coeficiente de correlación	,540**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Son presentados los elementos resultantes de la hipótesis general, donde el coeficiente de correlación de (Rho de Spearman = ,540) representando una magnitud moderada para relación con una tendencia positiva para las variables, con un  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) con lo que se demuestra la relación significativa de acuerdo a ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto significa que, se acepta la relación entre escucha activa y comunicación asertiva.

### (Prueba) hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: La relación significativa esperada no existe entre escucha paciente y comunicación asertiva de los discentes del módulo de Peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

H<sub>1</sub>: La relación significativa esperada si existe entre escucha paciente y comunicación asertiva de los discentes del módulo de Peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

**Tabla 10. Coeficiente de correlación y significación entre las variables escucha paciente y comunicación asertiva**

		Escucha paciente	Comunicación asertiva	
Rho de Spearman	Escucha paciente	Coeficiente de correlación	1,000	,481**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación	,481**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Son presentados los elementos resultantes de la hipótesis específica 1, donde el coeficiente de correlación de (Rho de Spearman = ,481) representando una magnitud moderada para la relación con una tendencia positiva para las variables, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ) con lo que se demuestra la relación significativa de acuerdo a ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la relación entre escucha paciente y comunicación asertiva.



### (Prueba) hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: La relación significativa esperada no existe entre escucha empática y comunicación asertiva de los discentes del módulo de Peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

H<sub>1</sub>: La relación significativa esperada si existe entre escucha empática y comunicación asertiva de los discentes del módulo de Peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

**Tabla 11. Coeficiente de correlación y significación entre las variables escucha empática y comunicación asertiva**

		Escucha empática	Comunicación asertiva
Rho de Spearman	Escucha empática	1,000	,455**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	60	60
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	,455**	1,000
	Coeficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	60	60

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

En la tabla 11, son presentados los elementos resultantes de la hipótesis específica 2, donde el coeficiente de correlación de (Rho de Spearman = ,455) representando una magnitud moderada para la relación con una tendencia positiva para las variables, con un  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) con lo que se demuestra la relación significativa de acuerdo a ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la relación entre escucha empática y comunicación asertiva.

### (Prueba) hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: La relación significativa esperada no existe entre escucha atenta y comunicación asertiva de los discentes del módulo de Peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

H<sub>1</sub>: La relación significativa esperada si existe entre escucha atenta y comunicación asertiva de los discentes del módulo de Peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

**Tabla 12. Coeficiente de correlación y significación entre las variables escucha atenta y comunicación asertiva**

		Escucha atenta	Comunicación asertiva
Rho de Spearman	Escucha atenta	1,000	,444**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	60	60
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	,444**	1,000
	Coeficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	60	60

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

En la tabla 12, son presentados los elementos resultantes de la hipótesis específica 3, donde el coeficiente de correlación de (Rho de Spearman = ,444) representando una magnitud moderada para la relación con una tendencia positiva para las variables, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ) con lo que se demuestra la relación significativa de acuerdo a ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la relación entre escucha atenta y comunicación asertiva.

#### (Prueba) hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: La relación significativa esperada no existe entre escucha involucrada y comunicación asertiva de los discentes del módulo de Peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

H<sub>1</sub>: La relación significativa esperada si existe entre escucha involucrada y comunicación asertiva de los discentes del módulo de Peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

**Tabla 13. Coeficiente de correlación y significación entre las variables escucha involucrada y comunicación asertiva**

		Escucha involucrada	Comunicación asertiva
Rho de Spearman	Escucha involucrada	1,000	,526**
	Comunicación asertiva	,526**	1,000

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

En la tabla 13, son presentados los elementos resultantes de la hipótesis específica 4, donde el coeficiente de correlación de (Rho de Spearman = ,526) representando una magnitud moderada para la relación con una tendencia positiva para las variables, con un  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) con lo que se demuestra la relación significativa de acuerdo a ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la relación entre escucha involucrada y comunicación asertiva.

## V. DISCUSIÓN

La escucha activa es un elemento central de cualquier tipo de comunicación en la cual pueden intervenir la asertiva, eficaz y de crisis, esta consiste en prestar atención al que funge como interlocutor, comprensión de su mensaje y dar una respuesta adecuada, cuando este tipo de escucha se interrelaciona con una comunicación asertiva donde se deben expresar los sentimientos, necesidades y pensamientos de una forma entendible a todo público, respetando los sentimientos y derechos de otros. Estos elementos comunicacionales pueden ser utilizados para mejorar modales en estudiantes o sus habilidades sociales, aumentar la efectividad y satisfacción de docentes para obtener un clima favorable y positivo en los espacios académicos. La investigación aportó una relación significativa entre estas dos variables según lo que expresan los resultados de la hipótesis general con una correlación positiva considerable (Mondragón, 2014), esto cobra significado al mejorar la comunicación a través de la escucha activa en los estudiantes del módulo de peinado de una institución educativa en Breña. Para los investigadores, Cárdenas (2022), Huetendia y Arroyo (2018), y Ruiz (2023) encontraron y se relaciona sus investigaciones con los resultados presentados puesto que encontraron correlación significativa y positivamente media entre las variables de sus investigaciones.

Asimismo, las investigaciones de Rodríguez (2018) y Rodríguez (2023) expresan sus resultados positivos en escucha activa a través de estrategias comunicacionales para tal fin, como el desarrollo de la atención y expresión de ideas con claridad, elementos utilizados en el estudio que son reafirmados por MINEDU (2015) el cual suscribe que escuchar activamente implica atender con concentración, donde interviene lo que indica Guell (2006) comunicación asertiva proviene de la psicología cognitivo-conductual, esto quiere decir que los estudiantes van a tener presente la habilidad de la escucha activa mientras este consciente de tener una conducta acorde al proceso de poder comunicarse.

A su vez, los resultados indicaron que el proceso de interpretar, cuestionar y criticar se mantuvieron en un nivel moderado, en eso Rojas (2009) indica que la escucha activa se debe seguir la información prestando mayor atención al

interlocutor por lo que hace suponer por los datos resultantes que en el caso de los estudiantes de la institución su atención no estuvo enfocada totalmente en elinterlocutor, caso contrario los datos fueran más relevantes.

Como reflexión del autor se debe seguir trabajando en aumentar la escucha activa dentro de las instituciones educativas, para buscar mejorar las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes, además se puede incrementar en las áreas de formación académica con resultados positivos en el rendimiento académico puesto que a mayor escucha y comunicación existirá mayor comprensión de las actividades académicas.

Por otro lado la hipótesis específica 1, que trata la escucha paciente y se relaciona con la comunicación asertiva en los estudiantes del módulo de peinado en una institución educativa con una magnitud moderada y de tendencia positiva, este tipo de escucha es la que necesita mayor concentración del receptor de la información puesto que debe tratar de enfocar todos sus procesos cognitivos en las indicaciones del hablante para que se pueda cerrar el ciclo de la comunicación asertiva, Bernal et al. (2022) mostró en su investigación la importancia de manejar en buena medida los procesos de comunicación asertiva a través de la creatividad, reflexión y pensamiento crítico valores esenciales de los procesos cognitivos en los estudiantes. La escucha paciente va a mejorar la comprensión y aumenta la eficacia frente a los problemas, puesto que el desarrollar dicha dimensión permitirá comprender mejor el mensaje y fomenta un aumento en la eficacia de las actividades cotidianas ayudando a evitar malentendidos y errores lo que ahorra tiempo y esfuerzo. En la escucha paciente debe actuar el autocontrol sobre la persona que escucha sobre aquel que este expresando una idea, en el caso de la presente investigación la escucha paciente es una habilidad que todavía debe trabajarse en función de aumentar los procesos comunicacionales puesto que estuvo presente la interferencia durante las expresiones de ideas en los salones de clase (Ortiz, 2007).

Los docentes son los encargados en fomentar una escucha paciente a través de estrategias comunicacionales y actividades en los programas académicos de formación donde se pueda trabajar la concentración, el enfoque y la atención sobre aquellas personas que tratan de expresar una idea.

Ahora bien, los resultados de la hipótesis específica 2, indican una relación moderada entre la comunicación asertiva y la escucha empática, proceso que plantea un manejo de información donde el receptor debe estar preparado para percibir la información ubicándose en la posición del que envía el mensaje, hecho ocurrido en la investigación pero que puede mejorar si la empatía aumenta en los estudiantes. Esto fue mostrado en las investigaciones de Aquino (2022) y Atamari (2023) que obtuvieron un alto grado de correlación en sus investigaciones en las dimensiones de habilidades sociales y relaciones interpersonales de los estudiantes con una tendencia media y positiva, la cual se sustenta paralelamente con los resultados encontrados en el estudio de la dimensión escucha empática. Las habilidades sociales se centraron en las capacidades sostenidas por los estudiantes para mantener una conversación con sus pares y gestionarla de forma positiva mediante una escucha empática, y acompañada de relaciones interpersonales basada en emociones y sentimientos que permiten interacciones colaborativas armónicas.

La escucha empática permite ponerse en el lugar de la persona que trata de expresar sus ideas y comprenderlas, Ortiz (2007) indica que escuchar con empatía permite observar y formular las preguntas necesarias que permitan obtener las respuestas claras. El autor sostiene que escuchar con empatía no deja implícito que se debe estar de acuerdo con las ideas expresadas por los interlocutores, pero que se busca obtener respuesta sobre lo que este desea.

La hipótesis específica 3, buscaba la relación existente entre la escucha atenta y la comunicación asertiva, el resultado evidencio una magnitud moderada y con tendencia positiva, esto quiere decir que durante la investigación se puso de manifiesto la escucha atenta, donde el estudiante lleva la atención a si mismo durante la comunicación, y en el cual debe estar totalmente consciente de lo que ocurre a diario en las experiencias vividas. Para Asanza (2020) y Romero (2022) que indagaron sobre la comunicación asertiva desde el manejo de la gestión y el aprendizaje colaborativo encontraron una relación directa y en este caso una correlación positiva muy fuerte entre sus variables, debido a que la escucha atenta incide directamente en estas dos variables por sus características conceptuales que abordan la colaboración, se puede indicar que las investigaciones se encuentran relacionadas por ella.

Jonsdottir & Fridriksdottir (2020), plantean que el estar atento implica captar la mayor cantidad de señales, estar concentrado plenamente y tomar notas que puedan servir para recordar la información, esto implica que los estudiantes deben estar más atentos en cuanto a las actividades que se realizan en la institución esto se encuentra reflejado en los resultados puesto que la dimensión escucha atenta se mantuvo en el rango de moderado. La dimensión tiene una conexión directa con la comunicación asertiva puesto que también busca la expresión clara de los deseos y opiniones con respeto hacia los demás (Dimoski et al., 2016).

Por otro lado, Flores y Diaz (2004) mencionan que la asertividad indirecta forma parte de las diversas carencias que tiene un individuo para tener confrontaciones directas con otras personas en diversos entornos, en la institución educativa efecto del estudio algunos estudiantes demostraron tener dificultades para confrontar a los docentes durante las intervenciones de clase, esto permite que se viole el camino de la comunicación asertiva.

Seguidamente se indagó en el proceso de la escucha involucrada y su relación con la comunicación asertiva que hacía parte de la hipótesis específica 4, donde se encontró una moderada correlación y tendencia positiva entre sus variables, esto implica de acuerdo a los resultados que cuando el remitente de la información se involucra fehacientemente en la comunicación se aumenta la posibilidad de la resolución de conflictos y por ende un aumento del bienestar de los involucrados, los investigadores Asanza (2020) y Atamari (2023) encontraron un aumento en las relaciones interpersonales en el uso de la comunicación asertiva lo que hace suponer que está inmersa la escucha involucrada. De acuerdo a Silva et al. (2021) la escucha involucrada pretende que el oyente intervenga con la intención de ayudar al que se encuentra exponiendo sus ideas, esto va a permitir verificar si se está entendiendo el mensaje o por el contrario se presta a malinterpretación. Guarda relación con el asertividad puesto que busca expresar deseos y opiniones respetando el deseo de los demás.

Para el caso contrario, cuando los estudiantes se encuentran incapacitados para expresar sus sentimientos u opiniones, impide que puedan interactuar con los demás de manera efectiva, esto ocurrió con un porcentaje de los estudiantes de la institución los cuales demostraron dificultad para

expresarse delante de sus compañeros y profesores, poniendo en evidencia una relación baja entre la escucha involucrada y la comunicación asertiva expresada desde la dimensión no asertividad.

Por último, se puede indicar que la escucha activa en los estudiantes guarda una relación estrecha con la comunicación asertiva, la cual puede mejorar la comprensión, aumentar la eficacia en el proceso de las actividades realizadas diariamente, mejorar la comunicación y el aprendizaje, con lo que se puede aumentar el bienestar de los involucrados y resolver conflictos al tener la libertad de expresar sus opiniones y sentimientos libremente. Cuando se desarrollan positivamente las dimensiones de la escucha activa se puede contar con una comunicación asertiva que permita mejorar las habilidades sociales de los estudiantes.

Finalmente, la escucha activa como técnica implica prestar atención de manera consciente y reflexiva a lo que otra persona está diciendo, con el objetivo de comprender su perspectiva y sentimientos. En el contexto educativo, la escucha activa permite a los docentes entender mejor las necesidades y preocupaciones de sus estudiantes, lo que a su vez les ayuda a adaptar su enseñanza y ofrecer un mejor apoyo. Además, la escucha activa promueve la empatía y el respeto mutuo, lo que puede mejorar la calidad de las relaciones entre docentes y estudiantes y fomentar un ambiente de aprendizaje más positivo y colaborativo. Por lo tanto, es importante que los profesores promuevan la práctica de la escucha activa entre sus estudiantes, especialmente en situaciones de conflicto o desacuerdo, y que sepan utilizar estrategias efectivas para evaluar y valorar esta habilidad en sus estudiantes.

Por otro lado, la comunicación asertiva es una habilidad importante que se puede enseñar a los estudiantes a través de varias estrategias, los maestros pueden modelar la comunicación asertiva en el aula al hablar con los estudiantes de manera clara y directa, sin ser agresivos ni pasivos, a su vez enseñar a los estudiantes habilidades verbales y no verbales que les ayuden a comunicarse de manera efectiva, como el contacto visual, el tono de voz y el lenguaje corporal y crear situaciones reales en el aula donde los estudiantes puedan practicar la comunicación asertiva, como resolver conflictos o negociar soluciones.



## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** La existencia de una relación moderada y a su vez significativa entre la escucha activa y la variable comunicación asertiva de acuerdo a los datos resultantes de la hipótesis general, la cual arrojó una significancia de 0,000 el mismo fue menor de acuerdo al nivel de 0,05 esperado en el proceso de análisis de la investigación. La Rho de Spearman fue igual a ,540 y un  $p < 0.05$ , en los datos analizados de los estudiantes del módulo de peinado de una institución educativa, Breña, 2023.

**Segunda:** Los datos que resultaron de la hipótesis específica 1 evidencian la existencia de una relación significativa y estadísticamente moderada, la misma tuvo una tendencia positiva entre la escucha paciente y la variable comunicación asertiva de estudiantes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023. Se evidenció que el índice de significancia bilateral fue de 0,000 el cual fue menor al nivel esperado de 0,05 para el análisis, donde la Rho Spearman fue de ,481 y la  $p < 0.05$ .

**Tercera:** Los datos resultantes de la hipótesis específica 2 evidencian que existe una relación significativa estadísticamente moderada con tendencia positiva entre la escucha empática y la variable comunicación asertiva en estudiantes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023. Se evidenció que el índice de significancia fue de 0,000 el cual fue menor al nivel esperado de 0,05 para el análisis, donde la Rho Spearman fue de ,455 y la  $p < 0.05$ .

**Cuarta:** Los resultados concernientes a la hipótesis específica 3 evidencian la existencia de una relación significativa y estadísticamente moderada que tiene tendencia positiva entre la escucha atenta y la variable comunicación asertiva de estudiantes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023. Se evidenció que el índice de significancia fue de 0,000 el cual fue menor al nivel esperado de 0,05 para el análisis, donde la Rho Spearman fue de ,444 y la  $p < 0.05$ .

**Quinta:** Los datos concernientes al resultado de la hipótesis específica 4

evidencian la existencia de una relación significativa y estadísticamente moderada, la cual tiene tendencia positiva entre la escucha involucrada y la variable comunicación asertiva de los estudiantes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023. Se evidenció que el índice de significancia fue de 0,000 el cual fue menor al nivel esperado de 0,05 para el análisis, donde la Rho Spearman fue de ,526 y la  $p < 0.05$ .

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** Es recomendable que la institución educativa replique el uso de la comunicación asertiva y la escucha activa a través de propuestas didácticas en todos los módulos educativos de su malla curricular en función de proveer un clima comunicacional efectivo, hecho evidenciado de acuerdo a los resultados moderados obtenidos de los estudiantes del módulo de peinado de una institución educativa, Breña, 2023.

**Segunda.** Los resultados mayormente moderados implican que los docentes de la institución deben estar preparados para usar herramientas educativas que promuevan el uso diario de la escucha paciente para mejorar la comunicación asertiva con la finalidad de obtener jóvenes comprometidos y respetuosos en sus relaciones con sus pares.

**Tercera.** Se recomienda a los estudiantes manejar diariamente la empatía hacia sus pares, con el apoyo de directivos crear programas que fomenten esta habilidad entre los actores del hecho educativo.

**Cuarta.** Organizar charlas y talleres mensuales que involucren a las comunidades aledañas a la institución sobre el uso de una escucha atenta para una comunicación asertiva como una forma de fomentar un clima comunicacional cooperativo y congruente con las políticas educativas del estado peruano.

**Quinta.** La escucha involucrada debe ser prioridad en los eventos comunicacionales de la institución puesto que la dimensión obtuvo el mayor porcentaje de cara a los resultados, los estudiantes seguirán involucrándose positivamente en los puntos de vista de sus pares, esto puede permitir el desarrollo de otras habilidades de la comunicación asertiva.

## REFERENCIAS

- Aguila Carralero A., & Linares Izaguirre D. (2020). Desarrollo de la habilidad escuchar: un reto para los docentes de la Educación Superior. *Opuntia Brava*, 12(4), 20-31. Recuperado a partir de <https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/1001>
- Aquino, M. (2022). *Propuesta de comunicación asertiva para mejorar las habilidades sociales en docentes de una institución pública Guayas, 2022* [Tesis, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95758>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la Investigación* (1era ed.). Enfoques Consulting. [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Asanza, N. B. (2020). La comunicación asertiva y su incidencia en la gestión educativa. *Ciencia Y Educación*, 1(3), 20-31. <https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0103202015>
- Atamari, R. (2021). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de primaria de la institución educativa m.o.r.b. – iquitos, 2021* [Tesis, Universidad Científica del Perú]. <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/2466/ROXANA%20DE%20L%20PILAR%20ATAMARI%20CACHIQUE%20%e2%80%93%20TESIS%20%e2%80%93%20ESCUELA%20DE%20POSGRADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Austin, J. L. (1962). *Palabras y acciones. Cómo hacer cosas con las palabras*. Buenos Aires: Paidós, 1982

- Bautista, L. & Carhuacho, P. (2016). "Comunicación familiar en los estudiantes de la I.E.P. Albert Einstein del nivel secundario de la Provincia Huancayo – 2015" (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú
- Barrera, A. (2013). Comprender y construir significados. Motivar el aprendizaje. España: Editorial Académica Española.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3.<sup>a</sup> ed.). Pearson educación. <https://dokumen.pub/metodologia-de-la-investigacion-administracion-economia-humanidades-y-ciencias-sociales-cuarta-edicion-9789586993098-9586993094.html>
- Caballo, V. E. (1993). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid: Siglo XXI.
- Castro Miranda, G., & Calzadilla Vega, G. . (2021). La comunicación asertiva. una mirada desde la psicología de la educación: comunicación asertiva desde la psicología de la educación . *Didáctica Y Educación ISSN 2224-2643*, 12(3), 131–151. Recuperado a partir de <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/1177>
- Cárdenas Sánchez, M. (2019). *La escucha activa como estrategia para el fortalecimiento de la comunicación asertiva entre los estudiantes del grado sexto del colegio Club de Leones de la ciudad de Cúcuta*. Universidad Santo Tomás.
- Chatzinikola, M. E. (2021). Active Listening as A Basic Skill of Efficient Communication Between Teachers and Parents: An Empirical Study.

- European Journal of Education and Pedagogy*, 2(6), 8-12.  
<https://doi.org/10.24018/ejedu.2021.2.6.186>
- Cicap, (2015). Escucha activa: aprender a escuchar a los otros. [Mensaje en un blog]. <http://www.cicap.ucr.ac.cr/web/escucha-activaaprender-a-escuchar-a-los-otros/>
- Cristófol, F.-J., De-San-Eugenio-Vela, J., & Paniagua-Rojano, F.-J. (2020). Active listening in the management of crisis communication: Case study of the 2017 terrorist attack in Barcelona. *Communication & Society*, 33(4), 61-74.  
<https://doi.org/10.15581/003.33.4.61-74>
- Codina, J. (2004). Saber escuchar, un intangible valioso. *Intangible Capital*, 4(0), 1-26
- Dimoski, B., Yujobo, Y. J., & Imai, M. (2016). Exploring the Effectiveness of Communication Strategies Through Pro-Active Listening in ELF-Informed Pedagogy. *Language Education in Asia*, 7(2), 67-87.  
[https://doi.org/10.5746/LEiA/16/V7/I2/A02/Dimoski\\_Yujobo\\_Imai](https://doi.org/10.5746/LEiA/16/V7/I2/A02/Dimoski_Yujobo_Imai)
- Escudero, C y Cortez, L. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. Editorial UTMACH  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Flores, M., & Diaz-Loving, R. (2004). EMA. Escala Multidimensional de Asertividad. Distrito Federal, México: El manual moderno.
- García, M., Barrera, A., & Pérez, H. (2016). La oralidad como objeto de enseñanza y aprendizaje en el contexto educativo escolar: el debate y el taller pedagógico. *Revista Oralidad-es*, Vol. 2, (38-42).

- García-Dussán, E. (2015). La comunicación oral en el aula y la cortesía solidaria: algunas reflexiones pedagógicas. *Oralidad-es*, Vol. 1, (38-45).
- Güell, M. (2006). ¿Por qué he dicho blanco si quería decir negro? Técnicas asertivas para el profesorado y formadores (2ª .ed.). Barcelona: Graó de Irif,
- S.L. Hare, B. (2003). Sea asertivo: La habilidad directiva clave para comunicar eficazmente. (Versión electrónica). Recuperado de: <http://books.google.com.gt/books?id=T092OVarEqIC&printsec=frontcover&dq=asertividad+hare&hl=es419&sa=X&ei=ptyJUe6cEZWs4APgroCoDA&ved=0CC0Q6AEwAA>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). Mc Graw Hill. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Mc Graw Hill.
- Hernández, K. A. y Lesmes, A. K. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Revista Convicciones*, 5(9), 83-87.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS*. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernando Gómez, Á., Aguaded Gómez, J. I., & Pérez Rodríguez, M. A. (2011). Técnicas de comunicación creativas en el aula: Escucha activa, el arte de la pregunta, la gestión de los silencios. *Educación y futuro: revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, 24, 153-180.
- Huetendia Almeyda, C. K., & Arroyo Olano, L. A. (2018). Influencia del Programa “Rimani Sumaqta” para mejorar la gestión en la comunicación asertiva de

los docentes de la Institución Educativa N° 36118 Ambato Yauli—2018.  
*Universidad Cesar Vallejo.*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31000>

Jonsdottir, I. J., & Fridriksdottir, K. (2020). ACTIVE LISTENING: IS IT THE FORGOTTEN DIMENSION IN MANAGERIAL COMMUNICATION? *International Journal of Listening*, 34(3), 178-188.  
<https://doi.org/10.1080/10904018.2019.1613156>

Kawamoto, F. (2007). *Assertive Communication in Japanese English Learners.*

Krizman, J., Tierney, A., Nicol, T., & Kraus, N. (2021). Listening in the Moment: How Bilingualism Interacts With Task Demands to Shape Active Listening. *Frontiers in Neuroscience*, 15, 717572.  
<https://doi.org/10.3389/fnins.2021.717572>

Maturana, A y Franco A, (2020). La escucha como práctica pedagógica. Educación y Vínculos. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Educación, núm. 5, <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/461/4612069005/index.html>

MINEDU (2022) Currículo nacional de la educación básica y programas curriculares por nivel inicial primaria y secundaria.

MINEDU. (2022). *DESARROLLANDO LA COMUNICACIÓN POSITIVA EN NUESTRAS Y NUESTROS ESTUDIANTES.*

MINEDU. (2022). Prueba Pisa. <http://umc.minedu.gob.pe/pisa-2022/>

Mondragón, M. A. M. (2014). USO DE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN EN UN ESTUDIO DE INTERVENCIÓN EN FISIOTERAPIA. *Movimiento científico*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>

Mora, O. (2016). Conocimientos, habilidades y actitudes de los docentes constructores de paz. *Mundo Fesc* 11, 72-79.



- Moreira, D. M. M., & Montes, L. C. Z. (2021). Active listening techniques in the language skills of the upper basic of the San Cayetano Chone educational unit. *Linguistics and Culture Review*, 5(S2), Article S2. <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5nS2.1617>
- Navarro, P (04 de Noviembre de 2014). Escucha activa: técnicas prácticas para convertirte en un experto. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://habilidadesocial.com/escucha-activa/>
- Ortiz, C (Ed.) (2007). Aprende a escuchar: Cómo desarrollar la capacidad de la escucha activa. USA: Editorial Lulu
- Pérez Fernández, C. (2008). Acercamiento a la escucha comprensiva. *Revista Iberoamericana de Educación*, 45(2), 1-15. Recuperado de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/2039Perez.pdf>
- Rios, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (1era ed.). Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Rojas, M. M. (2009). *LA HABILIDAD DE ESCUCHAR. UNA TAREA PENDIENTE EN LA EDUCACIÓN COSTARRICENSE*. <https://www.redalyc.org/pdf/442/44248785007.pdf>
- Rodríguez, V. (2023). Desarrollamos habilidades de escucha activa en los estudiantes del tercer ciclo de la institución educativa. Tesis. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/24402>
- Rodríguez, A, (2018). La enseñanza de comunicación y matemática a estudiantes del ii y iii ciclo de educación básica regular. Tesis. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15160/>

RODRIGUEZ\_CARRANZA\_AZUCENA\_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Romero, D. (2022). Comunicación asertiva y aprendizaje colaborativo en estudiantes de la Institución Educativa “Santiago Antúnez de Mayolo” de Carabaylo - Lima, 2021. Tesis. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82813>
- Ruiz, E. (2022). *TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN* [Tesis]. Universidad Cesar Vallejo.
- Salamondra, T. (2021). Effective Communication in Schools. *BU Journal of Graduate Studies in Education*, 13(1), 22-26.
- Sánchez, Reyes y Mejía (2018) Libro manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista- Ricardo Palma – Lima – Perú.
- Silva, B., Silveira, R., Silva Neto, M., Cortez, P., & Gomes, D. (2021). A comparative analysis of undersampling techniques for network intrusion detection systems design. *Journal of Communication and Information Systems*, 36(1), 31-43. <https://doi.org/10.14209/jcis.2021.3>
- Tapahuasco Saldaña, Carmen (2017). Estilo de comunicación asertiva y el compromiso organizacional de los docentes de las I.E. de la Plaza Principal de Vitarte. Tesis de Maestría de la Universidad Enrique Guzmán y Valle. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47512/Vera\\_AMA-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47512/Vera_AMA-SD.pdf?sequence=1)
- Trujillo, J. & García, J. (2004) Negociación, comunicación y cortesía Verbal: Teoría y Técnicas. Madrid, España. Editorial Limusa.

Vázquez Fernández, ME, & Núñez Jiménez, C. (2016). Trabajando las habilidades de comunicación con las familias. *Pediatría Atención Primaria*, 18(Supl. 25), 99-104. Epub 15 de marzo de 2021.  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1139-76322016000500015&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-76322016000500015&lng=es&tlng=es).

## **ANEXOS**


## Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Yo Flores Rubio Carmen Elizabeth egresada de la Escuela de posgrado de Educación Programa académico Maestría de la Universidad César Vallejo (Sede o campus), declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al artículo de revisión de literatura científica / trabajo académico / proyecto de investigación / tesis titulada: "La escucha activa y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado de una institución educativa, Breña, 2023", es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el artículo de revisión de literatura científica / trabajo académico / proyecto de investigación / tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

✚ Lima, 31 de julio de 2023.

Apellidos y Nombres del Autor Flores Rubio, Carmen Elizabeth	
DNI:09695537	 Firma
ORCID: 0000-0000-9583-9260)	
Apellidos y Nombres del Autor	
DNI:	Firma
ORCID:	
Apellidos y Nombres del Autor	
DNI:	Firma
ORCID:	
Apellidos y Nombres del Autor	
DNI:	Firma
ORCID:	

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Enriquez Oliveros, Eulogio Aníbal, docente de la Escuela de posgrado Maestría en Educación de la Universidad César Vallejo (filial o sede), asesor (a) del artículo de revisión de literatura científica / trabajo académico / proyecto de investigación / tesis, titulada: "La escucha activa y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado de una institución educativa, Breña, 2023" del autor Carmen Elizabeth Flores Rubio, constato que la investigación tiene un índice de similitud de ...16.....% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el artículo de revisión de literatura científica / trabajo académico / proyecto de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 31 de julio de 2023.

Apellidos y Nombres del Asesor: Enriquez Oliveros, Eulogio Aníbal	
DNI 09466096	
ORCID 0000-0001-8511-0521	
Firma	

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

TITULO: La escucha activa y la comunicación asertiva en los estudiantes de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.



PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la escucha activa y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, <u>Breña, 2023?</u></p> <p><b>Problemas Específicos.</b></p> <p>PE1: ¿Cómo se relaciona la escucha paciente y la comunicación asertiva de los estudiantes del módulo de peinado en una institución educativa, <u>Breña, 2023?</u></p> <p>PE2: ¿Cómo se relaciona la escucha empática y la comunicación asertiva de los estudiantes del módulo de peinado en una institución educativa, <u>Breña, 2023?</u></p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación de la escucha activa y la comunicación asertiva de los estudiantes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.</p> <p><b>Objetivo Específicos</b></p> <p>OE1: Determinar la relación de la escucha paciente y la comunicación asertiva de los estudiantes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.</p> <p>OE2: Determinar la relación de la escucha empática y la comunicación asertiva de los estudiantes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La escucha activa se relaciona con la comunicación asertiva de los estudiantes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>HE1: La escucha paciente se relaciona con la comunicación asertiva de los estudiantes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.</p> <p>HE2: La escucha empática se relaciona con la comunicación asertiva de los estudiantes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>Escucha activa</p>	<p>Escucha paciente</p> <p>Escucha empática</p> <p>Escucha atenta</p>	<p>-El estudiante logra escuchar todo el diálogo sin interrumpir.</p> <p>-El estudiante reconoce que es importante para el otro no ser interrumpido y culminar su diálogo.</p> <p>-El estudiante identifica la emoción con la que el otro dialoga.</p> <p>-El estudiante reconoce que la emoción desbordada se encuentra en el otro y no en él.</p> <p>El estudiante presta atención al contenido del diálogo transmitido, mirando al otro.</p> <p>El estudiante reconoce la importancia para el otro de sentirse escuchado.</p>	<p>Población: 60 estudiantes</p> <p>Muestra: 60 estudiantes</p> <p>Diseño utilizado: Trabajo descriptivo</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuestas</p> <p>Paquete estadístico: IBM SPSS Statistics 25</p>

## Anexo 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Título: La escucha activa y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinados en una institución educativa, Breña, 2023.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	Niveles o rangos
<b>ESCUCHA ACTIVA</b>	Es la capacidad de captar, atender e interpretar los mensajes verbales y otras expresiones como el lenguaje corporal y el tono de voz (Ortiz, 2007).	La Escucha activa será medida a través de un cuestionario de 20 preguntas elaborado por Tomás Alberich y Eva Sotomayor, Planificación y gestión (2014), el cual mide las dimensiones escucha paciente, escucha empática, escucha atenta, escucha involucrada.	Escucha paciente	El estudiante logra escuchar todo el diálogo sin interrumpir.	1,5,9,13,17	ORDINAL	<b>ALTO</b> <b>MODERADA</b> <b>BAJA</b>
				El estudiante reconoce que es importante para el otro no ser interrumpido y culminar su diálogo.			
			Escucha Empática	El estudiante identifica la emoción con la que el otro dialoga.	3,7,11,15,19		
				El estudiante reconoce que la emoción desbordada se encuentra en el otro y no en él.			
			Escucha atenta	El estudiante presta atención al contenido del diálogo transmitido, mirando al otro.	2,6,10,14,18		
				El estudiante reconoce la importancia para el otro de sentirse escuchado.			
			Escucha involucrada	El estudiante hace uso de frases motivadoras al dialogo.	4,8,12,16,20		



				El estudiante plantea preguntas clarificadoras del diálogo.			
<b>COMUNICACIÓN ASERTIVA</b>	Para Mendieta (2016) la comunicación asertiva puede ayudar al mejoramiento de los procesos comunicativos en los que participan los seres humanos donde sus emociones, ideas y pensamientos pueden ser expresados sin dificultad.	Se aplicó un cuestionario de 18 preguntas elaborado por Tapahuasco (2017) donde se miden las dimensiones de asertividad, asertividad indirecta y la no asertividad, el cual fue adaptado por Vera (2020) para ser representado en una escala Likert.	Asertividad	Expresión de deseos	1,2	ORDINAL	<b>ALTO</b> <b>MODERADA</b> <b>BAJA</b>
				Expresión de opiniones	3,4		
				Sentimientos positivos	5,6		
			Asertividad indirecta	Manejo la crítica	7,8		
				Limitaciones personales	9,10		
				Iniciación de la interacción.	11,12		
			No asertividad	Admitir errores	13,14,15		
Recepción de alabanzas	16,17,18						

Anexo 3:

**CUESTIONARIO SOBRE LA ESCUCHA ACTIVA**

Institución Educativa CETPRO María Auxiliadora Breña. Estimado estudiante solicito su valiosa colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario, es anónimo. El presente cuestionario tiene como objetivo realizar una investigación acerca de la escucha activa. Marca con una (X) la alternativa elegida, teniendo en cuenta la siguiente escala valorativa:

Nunca = 1    Casi nunca = 2                    A Veces = 3    Casi Siempre = 4                    Siempre = 5.

N R O S	ITEM					
		1	2	3	4	5
1	Si me doy cuenta de lo que el otro está por preguntar, me anticipó y le contestó directamente, para ahorrar tiempo.	1	2	3	4	5
2	Mientras escucho a otra persona, estoy pensando que le voy a responder.	1	2	3	4	5
3	En general cuando una persona está hablando, me concentro en lo que está diciendo sin considerar cómo lo está diciendo.	1	2	3	4	5
4	¡Mientras estoy escuchando!, digo cosas como "Ajá! Hum... Entiendo... para hacerle saber a la otra persona que le estoy prestando atención.	1	2	3	4	5
5	Creo que a la mayoría de las personas no les importa que las interrumpen... siempre que las ayuden a resolver sus problemas.	1	2	3	4	5
6	Cuando escucho a algunas personas, mentalmente me pregunto ¿por qué les resultará tan difícil ir directamente al grano...?	1	2	3	4	5
7	Cuando una persona realmente enojada expresa su malestar, yo simplemente dejo que se exprese, pero lo que me dice "ingresa por un oído y me sale por el otro".	1	2	3	4	5
8	Si no entiendo lo que una persona está hablando, realizo preguntas hasta entender lo que me quiere decir.	1	2	3	4	5
9	Solamente discuto con una persona cuando sé que estoy en lo cierto o tengo la razón.	1	2	3	4	5
10	Dado que he escuchado las mismas quejas y protestas infinidad de veces, generalmente me dedico mentalmente a otra cosa mientras escucho.	1	2	3	4	5
11	El tono de la voz de una persona me dice, generalmente, mucho más que las palabras mismas.	1	2	3	4	5
12	Si una persona tiene dificultades en decirme algo, generalmente la ayuda a expresarse.	1	2	3	4	5
13	Si no interrumpiera a las personas de vez en cuando, ellas terminarían hablándome durante horas.	1	2	3	4	5
14	Cuando una persona me dice tantas cosas juntas siento que ha superado mi capacidad para retenerlas, trato de poner mi mente en otra cosa para no alterarme.	1	2	3	4	5
15	Si una persona está muy enojada, lo mejor que puedo hacer es escucharla hasta que se encuentre más tranquila.	1	2	3	4	5

1 6	Si entiendo lo que una persona me acaba de decir, me parece redundante volver a preguntar para verificar.	1	2	3	4	5
1 7	Cuando una persona está hablando y está equivocada, es importante interrumpirla para que reflexione y reconsideré su punto de vista.	1	2	3	4	5
1 8	Cuando he tenido un contacto negativo con una persona (discusión, pelea...) no puedo evitar seguir pensando en ese episodio... aún después de haber iniciado una conversación con otra persona.	1	2	3	4	5
1 9	Cuando les respondo a las personas, primero percibo como se siente y en función a ello respondo.	1	2	3	4	5
2 0	Si una persona no puede decirme exactamente que quiere de mí, no hay nada que yo pueda hacer.	1	2	3	4	5

Muchas gracias,

Anexo 4:

### **CUESTIONARIO SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA**

Institución Educativa CETPRO María Auxiliadora Breña.

Estimado estudiante: La presente encuesta se ha elaborado con el fin de hacer una investigación acerca de la comunicación asertiva, marcando con una X la alternativa elegida, teniendo en cuenta la siguiente escala valorativa:

Nunca = 1    Casi nunca = 2    A Veces = 3    Casi Siempre = 4    Siempre = 5.

<b>Estilos de comunicación asertiva</b>						
<b>I. Asertividad</b>						
1.	Pido que me ayuden o enseñen cuando no se hacer algo.	1	2	3	4	5
2.	Soy capaz de decirle a alguien que actuó de manera injusta.	1	2	3	4	5
3.	Solicito ayuda cuando lo necesito.	1	2	3	4	5
4.	Soy capaz de reconocer publicamente cuando he cometido un error.	1	2	3	4	5
5.	Agradezco un halago hecho hacia mi persona.	1	2	3	4	5
6.	Expreso mis emociones con facilidad a las personas de mi entorno.	1	2	3	4	5
<b>II. Asertividad Indirecta</b>						
7.	Converso con una persona sobre las críticas hechas a mis conductas	1	2	3	4	5
8.	Me cuesta trabajo hacer nuevos(as) amigos(as)	1	2	3	4	5
9.	Entablo poca comunicación con una persona que recién conozco.	1	2	3	4	5
10.	Tengo dificultad para iniciar una conversación.	1	2	3	4	5
11.	Me avergüenzo de participar en conversaciones por temor a las opiniones de los demás.	1	2	3	4	5
12.	Me es difícil admitir que he cometido un error.	1	2	3	4	5
<b>III. No Asertividad</b>						

13.	Soy poco tolerante a escuchar que me digan mis errores.	1	2	3	4	5
14.	Me es difícil expresar mis sentimientos.	1	2	3	4	5
15.	No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo.	1	2	3	4	5
16.	Me es difícil para mí elogiar a otros.	1	2	3	4	5
17.	Pido que me ayuden o enseñen cuando no se hacer algo.	1	2	3	4	5
18.	Soy capaz de decirle a alguien que actuó de manera injusta.	1	2	3	4	5

Muchas gracias.

## Anexo 5: CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mag.Pilar Marina Taquio Tamara

**Presente**

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en educación de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte, promoción, 2022-01 aula 101, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **La Escucha activa y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



.....  
**Carmen Elizabeth Flores Rubio**

DNI 09695537



	<p>El estudiante presta atención al contenido del diálogo transmitido, mirando al otro.</p> <p>El estudiante reconoce la importancia para el otro de sentirse escuchado.</p> <p><b>Escucha involucrada</b></p> <p>El estudiante hace uso de frases motivadoras al dialogo.</p> <p>El estudiante plantea preguntas clarificadoras del diálogo.</p> <p><b>Asertividad</b></p> <p>Expresión de deseos</p> <p>Expresión de opiniones</p> <p>Sentimientos positivos</p> <p><b>Asertividad indirecta</b></p> <p>Manejo la crítica</p> <p>Limitaciones personales</p> <p>Iniciación de la interacción.</p> <p><b>No asertividad</b></p> <p>Admitir errores</p> <p>Recepción de alabanzas</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación de la escucha activa y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.</p>
--	--

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
La escucha activa	Escucha paciente	Es la habilidad de ejercer control sobre uno mismo para escuchar atentamente a aquel que está compartiendo verbalmente, sin permitir la interferencia a pesar de los deseos internos de hacerlo (Hernando et al., 2011, Ortiz, 2007).
	Escucha empática	Implica actuar con empatía, y permite observar y formular preguntas con el propósito de obtener respuestas claras. Sin embargo, no significa que aceptamos ni estar de acuerdo con sus ideas. Para mostrar actitud, usamos frases como “entiendo lo que sientes” (Ortiz, 2007).
	Escucha atenta	Se requiere una disposición de estar plenamente atento. La persona que practica la escucha atenta demuestra los



		siguientes pasos: captar la mayor cantidad posible de señales, realizar un esfuerzo consciente de concentración, tomar notas para recordar la información, preparar preguntas que formulará posteriormente y realizar un esfuerzo mental para conectar y relacionar sus propias ideas (Jonsdottir & Fridriksdottir, 2020; Ortiz, 2007)
	Escucha involucrada	La persona que posee empatía evita hacer preguntas malintencionadas, en cambio, formula preguntas con el objetivo de ayudar al interlocutor a aclarar lo que está exponiendo. De esta manera, la comunicación se vuelve provechosa y enriquecedora para ambas partes involucradas. Esta escucha nos permite verificar si realmente se está entendiendo el mensaje, y no malinterpretando lo que se dice (Ortiz, 2007; Silva et al., 2021).
La comunicación asertiva	Asertividad	Es la habilidad que tienen las personas para manifestar sus deseos, como se sienten, su forma de pensar, sus derechos, valorar al otro, recibir elogios, formular solicitudes y tener dominio apropiado de una crítica. La asertividad presenta tres indicadores como expresión de deseos, expresión de opiniones y sentimientos positivos (Flores y Días, 2004).
	Asertividad indirecta	Es la carencia de habilidades para confrontarse directamente con otro individuo, cara a cara, en diferentes entornos como el laboral, el hogar, con nuestros compañeros, superiores, familiares o amigos; impide que podamos expresar nuestras emociones, opiniones, deseos y limitaciones, elogiar a los demás y saber recibir críticas o elogios (Flores y Días, 2004).
	No asertividad	se refiere a la incapacidad que exhibe una persona para expresar sus sentimientos, deseos, limitaciones, opiniones y manejar críticas, así como para interactuar con los demás de manera efectiva (Krizman et al., 2021).

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted, le presento el cuestionario de la escucha activa la cual fue creada originalmente por Alberich y Sotomayor (2014), la misma que ha sido usada en múltiples investigaciones anteriores relacionadas con la variable de estudio y que en esta oportunidad, es adecuada por la docente Carmen Elizabeth Flores Rubio. En tal sentido, de acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel     X

### Dimensión del instrumento: Cuestionario para medir la escucha activa.

- Primera dimensión: Escucha paciente.
- Objetivo de la dimensión: Determinar la relación de la escucha paciente y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El estudiante logra escuchar todo el diálogo sin interrumpir.	1. Si me doy cuenta de lo que el otro está por preguntar, me anticipó y le contestó directamente, para ahorrar tiempo.	X	X	X	
	5. Creo que a la mayoría de las personas no les importa que las interrumpan... siempre que las ayuden a resolver sus problemas.	X	X	X	
El estudiante reconoce que es importante para el otro no ser interrumpido y culminar su diálogo.	9. Solamente discuto con una persona cuando sé que estoy en lo cierto o tengo la razón.	X	X	X	
	13. Si no interrumpiera a las personas de vez en cuando, ellas terminarían hablándome durante horas.	X	X	X	
	17. Cuando una persona está hablando y está equivocada, es importante interrumpirla para que reflexione y	X	X	X	

	reconsideraré su punto de vista.				
--	----------------------------------	--	--	--	--

- Segundo dimensión: Escucha empática.
- Objetivo de la dimensión: Determinar la relación de la escucha empática y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El estudiante identifica la emoción con la que el otro dialoga.	2. Mientras escucho a otra persona, estoy pensando que le voy a responder.	X	X	X	
	6. Cuando escucho a algunas personas, mentalmente me pregunto ¿por qué les resultará tan difícil ir directamente al grano?	X	X	X	
El estudiante reconoce que la emoción desbordada se encuentra en el otro y no en él.	10. Dado que he escuchado las mismas quejas y protestas infinidad de veces generalmente me dedico mentalmente a otra cosa mientras escucho.	X	X	X	
	14. Cuando una persona me dice tantas cosas juntas siento que ha superado mi capacidad para retenerlas, trato de poner mi mente en otra cosa para no alterarme.	X	X	X	
	18. Cuando he tenido un contacto negativo con una persona (discusión, pelea...) no puedo evitar seguir pensando en ese episodio... aún después de haber iniciado una conversación con otra persona	X	X	X	

- Tercera dimensión: Escucha atenta.

- Objetivo de la dimensión: Determinar la relación de la escucha atenta y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El estudiante presta atención al contenido del diálogo transmitido, mirando al otro.	3. En general cuando una persona está hablando, me concentro en lo que está diciendo sin considerar cómo lo está diciendo.	X	X	X	
	7. Cuando una persona realmente enojada expresa su malestar, yo simplemente dejo que se exprese, pero lo que me dice "ingresa por un oído y me sale por el otro".	X	X	X	
El estudiante reconoce la importancia para el otro de sentirse escuchado.	11. El tono de la voz de una persona me dice, generalmente, mucho más que las palabras mismas.	X	X	X	
	15. Si una persona está muy enojada, lo mejor que puedo hacer es escucharla hasta que se encuentre más tranquila.	X	X	X	
	19. Cuando les respondo a las personas, primero percibo como se siente y en función a ello respondo.	X	X	X	

#### Cuarta dimensión: Escucha involucrada.

- Objetivo de la dimensión: Determinar la relación de la escucha involucrada y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El estudiante hace uso de frases motivadoras al diálogo.	4. ¡Mientras estoy escuchando!, digo cosas como "Ajá! Hum... Entiendo..." para hacerle saber a la otra persona que	X	X	X	

	le estoy prestando atención.				
	8. Si no entiendo lo que una persona está hablando, realizo preguntas hasta entender lo que me quiere decir.	X	X	X	
El estudiante plantea preguntas clarificadoras del diálogo.	12. Si una persona tiene dificultades en decirme algo, generalmente la ayuda a expresarse.	X	X	X	
	16. Si entiendo lo que una persona me acaba de decir, me parece redundante volver a preguntar para verificar.	X	X	X	
	20. Si una persona está hablando y no puede decirme exactamente lo que quiere, entonces no puedo hacer nada por ella.	X	X	X	

**Dimensión del instrumento: Cuestionario para medir la comunicación asertiva.**

- Primera dimensión: Asertividad.
- Objetivo de la dimensión: Determinar la relación de la escucha paciente y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expresión de deseos	1. Pido que me ayuden o enseñen cuando no se hacer algo.	X	X	X	
	2. Soy capaz de decirle a alguien que actuó de manera injusta.	X	X	X	
Expresión de opiniones.	3. Solicito ayuda cuando lo necesito.	X	X	X	
	4. Soy capaz de reconocer públicamente cuando he cometido un error.	X	X	X	

Sentimientos positivos	5.Agradezco un halago hecho hacia mi persona.	X	X	X	
	6.Expreso mis emociones con facilidad a las personas de mi entorno.	X	X	X	

- Segunda dimensión: Asertividad indirecta
- Objetivo de la dimensión: Determinar la relación de la escucha empática y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo la crítica	7.Converso con una persona sobre las críticas hechas a mis conductas	X	X	X	
	8.Me cuesta trabajo hacer nuevos(as) amigos(as)	X	X	X	
Limitaciones personales	9.Entablo poca comunicación con una persona que recién conozco.	X	X	X	
	10.Tengo dificultad para iniciar una conversación.	X	X	X	
Iniciación de la interacción	11.Me avergüenzo de participar en conversaciones por temor a las opiniones de los demás.	X	X	X	
	12.Me es difícil admitir que he cometido un error.	X	X	X	

- Tercera dimensión: No asertividad.
- Objetivo de la dimensión: Determinar la relación de la escucha atenta y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Admitir errores	13.Soy poco tolerante a escuchar que me digan mis errores	X	X	X	

	14.Me es difícil expresar mis sentimientos.	X	X	X	
	15.No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo.	X	X	X	
Recepción de alabanzas	16.Me es difícil para mi elogiar a otros.	X	X	X	
	17.Pido que me ayuden o enseñen cuando no se hacer algo.	X	X	X	
	18.Soy capaz de decirle a alguien que actuó de manera injusta.	X	X	X	



.....  
 Mag. Pilar Marina Taquío Tamara  
 DNI. 09737888



Anexo 6:

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mag. Ana Isabel Caldas Mejía

### **Presente**

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en educación de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte, promoción, 2022-01 aula 101, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **La Escucha activa y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



.....  
**Carmen Elizabeth Flores Rubio**

DNI 09695537

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La Escucha activa y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Ana Isabel Caldas Mejía
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )      Social ( )      Educativa ( X ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión en Educación
<b>Institución donde labora:</b>	CETPRO María Auxiliadora de Breña
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	No corresponde

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala :

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir la escucha activa y la comunicación asertiva
<b>Autor (a):</b>	Carmen Elizabeth Flores Rubio
<b>Procedencia:</b>	Breña, Lima. Perú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Una institución educativa, Breña 2023.
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos
<b>Significación:</b>	<b>Escucha paciente</b> El estudiante logra escuchar todo el diálogo sin interrumpir. El estudiante reconoce que es importante para el otro no ser interrumpido y culminar su diálogo. <b>Escucha empática.</b> El estudiante identifica la emoción con la que el otro dialoga.

	<p>El estudiante reconoce que la emoción desbordada se encuentra en el otro y no en él.</p> <p><b>Escucha atenta</b> El estudiante presta atención al contenido del diálogo transmitido, mirando al otro. El estudiante reconoce la importancia para el otro de sentirse escuchado.</p> <p><b>Escucha involucrada</b> El estudiante hace uso de frases motivadoras al dialogo. El estudiante plantea preguntas clarificadoras del diálogo.</p> <p><b>Asertividad</b> Expresión de deseos Expresión de opiniones Sentimientos positivos</p> <p><b>Asertividad indirecta</b> Manejo la crítica Limitaciones personales Iniciación de la interacción.</p> <p><b>No asertividad</b> Admitir errores Recepción de alabanzas</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación de la escucha activa y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.</p>
--	---

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
La escucha activa	Escucha paciente	Es la habilidad de ejercer control sobre uno mismo para escuchar atentamente a aquel que está compartiendo verbalmente, sin permitir la interferencia a pesar de los deseos internos de hacerlo (Hernando et al., 2011, Ortiz, 2007).
	Escucha empática	Implica actuar con empatía, y permite observar y formular preguntas con el propósito de obtener respuestas claras. Sin embargo, no significa que aceptamos ni estar de acuerdo con sus ideas. Para mostrar actitud, usamos frases como “entiendo lo que sientes” (Ortiz, 2007).
	Escucha atenta	Se requiere una disposición de estar plenamente atento. La persona que practica la escucha atenta demuestra los siguientes pasos: captar la mayor cantidad posible de señales, realizar un esfuerzo consciente de concentración, tomar notas para recordar la información, preparar preguntas que formulará posteriormente y realizar un esfuerzo mental para conectar y relacionar sus propias ideas (Jonsdottir & Fridriksdottir, 2020; Ortiz, 2007)
	Escucha involucrada	La persona que posee empatía evita hacer preguntas malintencionadas, en cambio, formula preguntas con el objetivo de ayudar al interlocutor a aclarar lo que está exponiendo. De esta

		manera, la comunicación se vuelve provechosa y enriquecedora para ambas partes involucradas. Esta escucha nos permite verificar si realmente se está entendiendo el mensaje, y no malinterpretando lo que se dice (Ortiz, 2007; Silva et al., 2021).
La comunicación asertiva	Asertividad	Es la habilidad que tienen las personas para manifestar sus deseos, como se sienten, su forma de pensar, sus derechos, valorar al otro, recibir elogios, formular solicitudes y tener dominio apropiado de una crítica. La asertividad presenta tres indicadores como expresión de deseos, expresión de opiniones y sentimientos positivos (Flores y Días, 2004).
	Asertividad indirecta	Es la carencia de habilidades para confrontarse directamente con otro individuo, cara a cara, en diferentes entornos como el laboral, el hogar, con nuestros compañeros, superiores, familiares o amigos; impide que podamos expresar nuestras emociones, opiniones, deseos y limitaciones, elogiar a los demás y saber recibir críticas o elogios (Flores y Díaz, 2004).
	No asertividad	se refiere a la incapacidad que exhibe una persona para expresar sus sentimientos, deseos, limitaciones, opiniones y manejar críticas, así como para interactuar con los demás de manera efectiva (Krizman et al., 2021).

### **5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted, le presento el cuestionario de la escucha activa la cual fue creada originalmente por Alberic y Sotomayor (2014), la misma que ha sido usada en múltiples investigaciones anteriores relacionadas con la variable de estudio y que en esta oportunidad, es adecuada por la docente Carmen Elizabeth Flores Rubio. En tal sentido, de acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una

El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.		modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
-----------------------------

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel    X

**Dimensión del instrumento: Cuestionario para medir la escucha activa.**

- Primera dimensión: Escucha paciente.
- Objetivo de la dimensión: Determinar la relación de la escucha paciente y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El estudiante logra escuchar todo el diálogo sin interrumpir.	3. Si me doy cuenta de lo que el otro está por preguntar, me anticipó y le contestó directamente, para ahorrar tiempo.	X	X	X	
	5. Creo que a la mayoría de las personas no les importa que las interrumpan... siempre que las ayuden a resolver sus problemas.	X	X	X	
El estudiante reconoce que es importante para el otro no ser interrumpido.	9. Solamente discuto con una persona cuando sé que estoy en lo cierto o tengo la razón.	X	X	X	
	13. Si no interrumpiera a las personas de vez en cuando, ellas terminarían hablándome durante horas.	X	X	X	
	17. Cuando una persona está hablando y está	X	X	X	

ido y culminar su diálogo.	equivocada, es importante interrumpirla para que reflexione y reconsideraré su punto de vista.				
----------------------------	--	--	--	--	--

- Segundo dimensión: Escucha empática.
- Objetivo de la dimensión: Determinar la relación de la escucha empática y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El estudiante identifica la emoción con la que el otro dialoga.	4. Mientras escucho a otra persona, estoy pensando que le voy a responder.	X	X	X	
	6. Cuando escucho a algunas personas, mentalmente me pregunto ¿por qué les resultará tan difícil ir directamente al grano?	X	X	X	
El estudiante reconoce que la emoción desbordada se encuentra en el otro y no en él.	10. Dado que he escuchado las mismas quejas y protestas infinidad de veces generalmente me dedico mentalmente a otra cosa mientras escucho.	X	X	X	

	15. Cuando una persona me dice tantas cosas juntas siento que ha superado mi capacidad para retenerlas, trato de poner mi mente en otra cosa para no alterarme.	X	X	X	
	18. Cuando he tenido un contacto negativo con una persona (discusión, pelea...) no puedo evitar seguir pensando en ese episodio... aún después de haber iniciado una conversación con otra persona	X	X	X	

- Tercera dimensión: Escucha atenta.
- Objetivo de la dimensión: Determinar la relación de la escucha atenta y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El estudiante presta atención al contenido del diálogo transmitido,	3. En general cuando una persona está hablando, me concentro en lo que está diciendo sin considerar	X	X	X	



mirando al otro.	cómo lo está diciendo.				
	7.Cuando una persona realmente enojada expresa su malestar, yo simplemente dejo que se exprese, pero lo que me dice "ingresa por un oído y me sale por el otro".	X	X	X	
El estudiante reconoce la importancia para el otro de sentirse escuchado.	11. El tono de la voz de una persona me dice, generalmente, mucho más que las palabras mismas.	X	X	X	
	15.Si una persona está muy enojada, lo mejor que puedo hacer es escucharla hasta que se encuentre más tranquila.	X	X	X	
	19.Cuando les respondo a las personas, primero percibo como se siente y en función a ello respondo.	X	X	X	

- Cuarta dimensión: Escucha involucrada.
- Objetivo de la dimensión: Determinar la relación de la escucha involucrada y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El estudiante hace uso de frases motivadoras al dialogo.	4. ¡Mientras estoy escuchando!, digo cosas como "Ajá! Hum... Entiendo... para hacerle saber a la otra persona que le estoy prestando atención.	X	X	X	
	8. Si no entiendo lo que una persona está hablando, realizo preguntas hasta entender lo que me quiere decir.	X	X	X	
El estudiante plantea preguntas clarificadoras del diálogo.	12. Si una persona tiene dificultades en decirme algo, generalmente la ayuda a expresarse.	X	X	X	
	16. Si entiendo lo que una persona me acaba de decir, me parece redundante volver a preguntar para verificar.	X	X	X	
	20. Si una persona está hablando y no puede decirme exactamente lo que quiere, entonces no puedo hacer nada por ella.	X	X	X	

**Dimensión del instrumento: Cuestionario para medir la comunicación asertiva.**

- Primera dimensión: Asertividad.
- Objetivo de la dimensión: Determinar la relación de la escucha paciente y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expresión de deseos	1. Pido que me ayuden o enseñen cuando no se hacer algo.	X	X	X	
	2.Soy capaz de decirle a alguien que actuó de manera injusta.	X	X	X	
Expresión de opiniones.	3.Solicito ayuda cuando lo necesito.	X	X	X	
	4.Soy capaz de reconocer públicamente cuando he cometido un error.	X	X	X	
Sentimientos positivos	5.Agradezco un halago hecho hacia mi persona.	X	X	X	
	6.Expreso mis emociones con facilidad a las personas de mi entorno.	X	X	X	

- Segunda dimensión: Asertividad indirecta
- Objetivo de la dimensión: Determinar la relación de la escucha empática y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones

Manejo la crítica	7. Converso con una persona sobre las críticas hechas a mis conductas	X	X	X	
	8. Me cuesta trabajo hacer nuevos(as) amigos(as)	X	X	X	
Limitaciones personales	9. Entablo poca comunicación con una persona que recién conozco.	X	X	X	
	10. Tengo dificultad para iniciar una conversación.	X	X	X	
Iniciación de la interacción	11. Me avergüenzo de participar en conversaciones por temor a las opiniones de los demás.	X	X	X	
	12. Me es difícil admitir que he cometido un error.	X	X	X	

- Tercera dimensión: No asertividad.
- Objetivo de la dimensión: Determinar la relación de la escucha atenta y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Admitir errores	13. Soy poco tolerante a escuchar que me digan mis errores	X	X	X	
	14. Me es difícil expresar mis sentimientos.	X	X	X	

	15.No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo.	X	X	X	
Recepción de alabanzas	16.Me es difícil para mi elogiar a otros.	X	X	X	
	17.Pido que me ayuden o enseñen cuando no se hacer algo.	X	X	X	
	18.Soy capaz de decirle a alguien que actuó de manera injusta.	X	X	X	



.....  
 Mag. Ana Isabel Caldas Mejía  
 DNI. 40032726

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Doctora Sor Rosario Paihua Montes

### **Presente**

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en educación de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte, promoción, 2022-01 aula 101, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **La Escucha activa y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



.....  
**Carmen Elizabeth Flores Rubio**

DNI 09695537

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La Escucha activa y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Rosario Paihua Montes fma
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )      Social ( )      Educativa (X) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Investigación
<b>Institución donde labora:</b>	CETPRO María Auxiliadora de Breña
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años (X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	No corresponde

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala :

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir la escucha activa y la comunicación asertiva
<b>Autor (a):</b>	Carmen Elizabeth Flores Rubio
<b>Procedencia:</b>	Breña, Lima. Perú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Una institución educativa, Breña 2023.
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos
<b>Significación:</b>	<p><b>Escucha paciente</b> El estudiante logra escuchar todo el diálogo sin interrumpir. El estudiante reconoce que es importante para el otro no ser interrumpido y culminar su diálogo.</p> <p><b>Escucha empática.</b> El estudiante identifica la emoción con la que el otro dialoga. El estudiante reconoce que la emoción desbordada se encuentra en el otro y no en él.</p> <p><b>Escucha atenta</b> El estudiante presta atención al contenido del diálogo transmitido, mirando al otro. El estudiante reconoce la importancia para el otro de sentirse escuchado.</p> <p><b>Escucha involucrada</b> El estudiante hace uso de frases motivadoras al dialogo. El estudiante plantea preguntas clarificadoras del diálogo.</p> <p><b>Asertividad</b> Expresión de deseos</p>

	<p>Expresión de opiniones Sentimientos positivos <b>Asertividad indirecta</b> Manejo la crítica Limitaciones personales Iniciación de la interacción.</p> <p><b>No asertividad</b> Admitir errores Recepción de alabanzas</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación de la escucha activa y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breaña, 2023.</p>
--	---

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
La escucha activa	Escucha paciente	Es la habilidad de ejercer control sobre uno mismo para escuchar atentamente a aquel que está compartiendo verbalmente, sin permitir la interferencia a pesar de los deseos internos de hacerlo (Hernando et al., 2011, Ortiz, 2007).
	Escucha empática	Implica actuar con empatía, y permite observar y formular preguntas con el propósito de obtener respuestas claras. Sin embargo, no significa que aceptamos ni estar de acuerdo con sus ideas. Para mostrar actitud, usamos frases como "entiendo lo que sientes" (Ortiz, 2007).
	Escucha atenta	Se requiere una disposición de estar plenamente atento. La persona que practica la escucha atenta demuestra los siguientes pasos: captar la mayor cantidad posible de señales, realizar un esfuerzo consciente de concentración, tomar notas para recordar la información, preparar preguntas que formulará posteriormente y realizar un esfuerzo mental para conectar y relacionar sus propias ideas (Jonsdottir & Fridriksdottir, 2020; Ortiz, 2007)
	Escucha involucrada	La persona que posee empatía evita hacer preguntas malintencionadas, en cambio, formula preguntas con el objetivo de ayudar al interlocutor a aclarar lo que está exponiendo. De esta manera, la comunicación se vuelve provechosa y enriquecedora para ambas partes involucradas. Esta escucha nos permite verificar si realmente se está entendiendo el mensaje, y no malinterpretando lo que se dice (Ortiz, 2007; Silva et al., 2021).
La comunicación asertiva	Asertividad	Es la habilidad que tienen las personas para manifestar sus deseos, como se sienten, su forma de pensar, sus derechos, valorar al otro, recibir elogios, formular solicitudes y tener dominio apropiado de una crítica. La asertividad presenta tres indicadores como expresión de deseos, expresión de opiniones y sentimientos positivos (Flores y Días, 2004).
	Asertividad indirecta	Es la carencia de habilidades para confrontarse directamente con otro individuo, cara a cara, en diferentes entornos como el laboral, el hogar, con nuestros compañeros, superiores, familiares o amigos; impide que podamos expresar nuestras emociones, opiniones, deseos y limitaciones,



		elogiar a los demás y saber recibir críticas o elogios (Flores y Díaz, 2004).
	No asertividad	se refiere a la incapacidad que exhibe una persona para expresar sus sentimientos, deseos, limitaciones, opiniones y manejar críticas, así como para interactuar con los demás de manera efectiva (Krizman et al., 2021).

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted, le presento el cuestionario de la escucha activa la cual fue creada originalmente por Alberich y Sotomayor (2014), la misma que ha sido usada en múltiples investigaciones anteriores relacionadas con la variable de estudio y que en esta oportunidad, es adecuada por la docente Carmen Elizabeth Flores Rubio. En tal sentido, de acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel    X

**Dimensión del instrumento: Cuestionario para medir la escucha activa.**

- Primera dimensión: Escucha paciente.
- Objetivo de la dimensión: Determinar la relación de la escucha paciente y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El estudiante logra escuchar todo el diálogo sin interrumpir.	1. Si me doy cuenta de lo que el otro está por preguntar, me anticipó y le contestó directamente, para ahorrar tiempo.	X	X	X	
	5. Creo que a la mayoría de las personas no les importa que las interrumpan... siempre que las ayuden a resolver sus problemas.	X	X	X	
El estudiante reconoce que es importante para el otro no ser interrumpido y culminar su diálogo.	9. Solamente discuto con una persona cuando sé que estoy en lo cierto o tengo la razón.	X	X	X	
	13. Si no interrumpiera a las personas de vez en cuando, ellas terminarían hablándome durante horas.	X	X	X	
	17. Cuando una persona está hablando y está equivocada, es importante interrumpirla para que reflexione y reconsidere su punto de vista.	X	X	X	

- Segundo dimensión: Escucha empática.
- Objetivo de la dimensión: Determinar la relación de la escucha empática y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El estudiante identifica la emoción con la que el otro dialoga.	2. Mientras escucho a otra persona, estoy pensando que le voy a responder.	X	X	X	
	6. Cuando escucho a algunas personas, mentalmente me pregunto ¿por qué les resultará tan difícil ir directamente al grano?	X	X	X	
El estudiante reconoce que la emoción desbordada se encuentra en el otro y no en él.	10. Dado que he escuchado las mismas quejas y protestas infinidad de veces generalmente me dedico mentalmente a otra cosa mientras escucho.	X	X	X	
	14. Cuando una persona me dice tantas	X	X	X	

	cosas juntas siento que ha superado mi capacidad para retenerlas, trato de poner mi mente en otra cosa para no alterarme.				
	18. Cuando he tenido un contacto negativo con una persona (discusión, pelea...) no puedo evitar seguir pensando en ese episodio... aún después de haber iniciado una conversación con otra persona	X	X	X	

- Tercera dimensión: Escucha atenta.
- Objetivo de la dimensión: Determinar la relación de la escucha atenta y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El estudiante presta atención al contenido del diálogo transmitido, mirando al otro.	3. En general cuando una persona está hablando, me concentro en lo que está diciendo sin considerar cómo lo está diciendo.	X	X	X	
	7. Cuando una persona realmente enojada expresa su malestar, yo simplemente dejo que se exprese, pero lo que me dice "ingresa por un oído y me sale por el otro".	X	X	X	
El estudiante reconoce la importancia para el otro de sentirse escuchado.	11. El tono de la voz de una persona me dice, generalmente, mucho más que las palabras mismas.	X	X	X	
	15. Si una persona está muy enojada, lo mejor que puedo hacer es escucharla hasta que se encuentre más tranquila.	X	X	X	
	19. Cuando les respondo a las personas, primero percibo como se siente y en función a ello respondo.	X	X	X	

- Cuarta dimensión: Escucha involucrada.
- Objetivo de la dimensión: Determinar la relación de la escucha involucrada y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El estudiante hace uso de frases motivadoras al diálogo.	4. Mientras estoy escuchando, digo cosas como "Ajá! Hum... Entiendo..." para hacerle saber a la otra persona que le estoy prestando atención.	X	X	X	
	8. Si no entiendo lo que una persona está hablando, realizo preguntas hasta entender lo que me quiere decir.	X	X	X	
El estudiante plantea preguntas clarificadoras del diálogo.	12. Si una persona tiene dificultades en decirme algo, generalmente la ayudo a expresarse.	X	X	X	
	16. Si entiendo lo que una persona me acaba de decir, me parece redundante volver a preguntar para verificar.	X	X	X	
	20. Si una persona está hablando y no puede decirme exactamente lo que quiere, entonces no puedo hacer nada por ella.	X	X	X	

**Dimensión del instrumento: Cuestionario para medir la comunicación asertiva.**

- Primera dimensión: Asertividad.
- Objetivo de la dimensión: Determinar la relación de la escucha paciente y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expresión de deseos	1. Pido que me ayuden o enseñen cuando no se hacer algo.	X	X	X	
	2.Soy capaz de decirle a alguien que actuó de manera injusta.	X	X	X	
Expresión de opiniones.	3.Solicito ayuda cuando lo necesito.	X	X	X	
	4.Soy capaz de reconocer públicamente cuando he cometido un error.	X	X	X	
Sentimientos positivos	5.Agradezco un halago hecho hacia mi persona.	X	X	X	
	6.Expreso mis emociones con facilidad a las personas de mi entorno.	X	X	X	

- Segunda dimensión: Asertividad indirecta
- Objetivo de la dimensión: Determinar la relación de la escucha empática y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo la crítica	7.Converso con una persona sobre las críticas hechas a mis conductas	X	X	X	
	8.Me cuesta trabajo hacer nuevos(as) amigos(as)	X	X	X	
Limitaciones personales	9.Entablo poca comunicación con una persona que recién conozco.	X	X	X	
	10.Tengo dificultad para iniciar una conversación,	X	X	X	
Iniciación de la interacción	11.Me avergüenzo de participar en conversaciones por temor a las opiniones de los demás.	X	X	X	
	12.Me es difícil admitir que he cometido un error.	X	X	X	

- Tercera dimensión: No asertividad.
- Objetivo de la dimensión: Determinar la relación de la escucha atenta y la comunicación asertiva de los discentes del módulo de peinado en una institución educativa, Breña, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Admitir errores	13.Soy poco tolerante a escuchar que me digan mis errores	X	X	X	
	14.Me es difícil expresar mis sentimientos.	X	X	X	
	15.No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo.	X	X	X	
Recepción de alabanzas	16.Me es difícil para mi elogiar a otros.	X	X	X	
	17.Pido que me ayuden o enseñen cuando no se hacer algo.	X	X	X	
	18.Soy capaz de decirle a alguien que actuó de manera injusta.	X	X	X	



.....  
Dra. Rosario Paihua Montes

DNI N° 25810831

# Anexo 7

## Base de datos del instrumento escucha activa

	V1																			
	D1					D2					D3					D4				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
ENC 1	2	4	1	4	5	3	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
ENC 2	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	2	2
ENC 3	3	2	5	5	5	3	3	3	3	1	3	5	4	5	3	3	5	3	5	3
ENC 4	2	2	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 5	2	2	5	1	5	3	4	4	5	3	5	2	3	5	5	4	5	5	4	4
ENC 6	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	1	3	3	1	5	1
ENC 7	1	1	3	1	3	3	5	4	5	3	2	5	3	5	5	2	1	3	1	5
ENC 8	3	4	1	3	5	2	3	2	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2	5	1
ENC 9	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	2	5	5	3	1	2	3
ENC 10	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	5	2	3	1	2	5
ENC 11	2	4	5	5	3	3	3	3	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	4
ENC 12	2	3	3	3	3	3	3	4	5	1	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5
ENC 13	3	2	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	3	5	3
ENC 14	2	2	3	3	3	3	4	5	5	2	3	5	5	2	5	3	5	5	5	4
ENC 15	1	1	3	2	1	3	2	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	5	2
ENC 16	1	1	3	1	1	3	2	1	3	1	3	2	1	1	2	3	2	1	1	2
ENC 17	2	2	5	5	1	5	5	1	1	4	3	3	5	5	2	5	5	5	5	5
ENC 18	3	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
ENC 19	2	1	1	5	5	1	2	5	4	2	1	2	5	5	1	1	2	5	5	1
ENC 20	2	2	2	5	3	2	2	1	5	5	3	2	3	5	3	3	2	3	2	3
ENC 21	3	4	3	5	4	3	4	1	1	5	2	3	3	5	4	2	3	3	5	1
ENC 22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3
ENC 23	3	3	4	4	5	3	3	3	2	3	2	1	1	5	5	2	1	5	3	2
ENC 24	3	3	5	5	3	3	5	4	4	5	2	4	5	5	5	2	3	2	3	3
ENC 25	3	5	5	4	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
ENC 26	3	3	3	5	1	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
ENC 27	1	1	5	4	2	1	5	4	5	1	3	4	5	5	3	3	2	3	3	3
ENC 28	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1
ENC 29	3	2	2	3	2	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3
ENC 30	1	5	3	4	2	3	1	4	5	1	1	1	5	3	5	1	1	1	3	1
ENC 31	1	5	5	3	1	5	3	3	1	5	2	5	4	2	5	2	1	5	3	2
ENC 32	5	4	3	5	5	3	2	3	3	2	3	2	5	5	2	3	2	1	5	2
ENC 33	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	5	1	2	3	5	2	1	
ENC 34	3	2	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	5	2	5	2	3	1	2	3
ENC 35	2	3	4	5	3	1	2	3	5	2	1	2	3	5	3	1	2	3	3	3
ENC 36	2	3	5	1	5	2	3	2	5	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5
ENC 37	2	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	4	5	5	5
ENC 38	2	4	5	5	3	3	5	3	4	5	2	2	5	5	5	2	2	5	5	5
ENC 39	1	1	3	4	5	3	1	5	3	1	2	3	1	5	3	2	3	1	5	3
ENC 40	1	1	1	2	1	3	2	5	5	3	2	3	1	3	3	1	1	1	1	5
ENC 41	2	4	1	4	5	3	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
ENC 42	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	2	2
ENC 43	3	2	5	5	5	3	3	3	3	1	3	5	4	5	3	3	5	3	5	3
ENC 44	2	2	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 45	2	2	5	1	5	3	4	4	5	3	5	2	3	5	5	4	5	5	4	4
ENC 46	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	1	3	3	1	5	1
ENC 47	1	1	3	1	3	3	5	4	5	3	2	5	3	5	5	2	1	3	1	5
ENC 48	3	4	1	3	5	2	3	2	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2	5	1
ENC 49	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	2	5	5	3	1	2	3	5
ENC 50	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	5	2	3	1	2	5
ENC 51	2	4	5	5	3	3	3	3	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	4
ENC 52	2	3	3	3	3	3	3	4	5	1	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5
ENC 53	3	2	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	3	5	3
ENC 54	2	2	3	3	3	3	4	5	5	2	3	5	5	2	5	3	5	5	5	4
ENC 55	1	1	3	2	1	3	2	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	5	2
ENC 56	1	1	3	1	1	3	2	1	3	1	3	2	1	1	2	3	2	1	1	2
ENC 57	2	2	5	5	1	5	5	1	1	4	3	3	5	5	2	5	5	5	5	5
ENC 58	3	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
ENC 59	2	1	1	5	5	1	2	5	4	2	1	2	5	5	1	1	2	5	5	1
ENC 60	2	2	2	5	3	2	2	1	5	5	3	2	3	5	3	3	2	3	2	3



# Base de datos del instrumento comunicación asertiva

	V2																							
	D1						D2						D3											
	1	2	3	4	5	6	10	11	12	13	14	15	19	20	21	22	23	24						
ENC 1	3	5	4	5	4	3	4	5	3	5	4	4	2	4	2	5	4	5						
ENC 2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	2	3	1						
ENC 3	2	2	4	5	4	5	2	5	2	5	5	4	3	3	5	4	3	5						
ENC 4	2	3	2	2	3	3	4	1	4	5	4	5	2	4	5	5	3	5						
ENC 5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	5	2						
ENC 6	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	5						
ENC 7	1	2	1	1	2	2	2	2	1	3	1	3	2	2	5	1	3	1						
ENC 8	2	2	3	5	2	2	3	3	4	1	5	5	3	3	2	3	5	2						
ENC 9	2	3	3	2	1	3	3	2	1	3	1	3	3	2	3	3	3	2						
ENC 10	1	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	2						
ENC 11	5	5	5	5	5	3	4	2	4	5	5	4	5	2	3	1	5	4						
ENC 12	2	5	5	5	3	4	3	4	5	2	5	2	5	3	3	5	5	4						
ENC 13	5	5	5	5	1	2	3	3	2	3	2	3	5	5	5	3	5	5						
ENC 14	3	3	2	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	2	3	5	4	4						
ENC 15	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	5	3	5	3	5	4	5						
ENC 16	1	2	1	1	2	2	3	1	1	5	5	1	1	5	4	1	3	3						
ENC 17	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	1	5	3	3	5	1	4	4						
ENC 18	2	2	3	5	2	2	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	1	1						
ENC 19	1	1	1	1	1	1	3	2	5	1	2	3	1	2	1	1	1	2						
ENC 20	2	2	2	2	5	3	1	1	2	5	2	5	5	4	3	4	2	2						
ENC 21	3	1	1	3	1	1	3	5	4	5	5	1	3	2	2	5	1	1						
ENC 22	1	2	3	1	2	2	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	5	5						
ENC 23	3	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	2	1	1	3	5	3						
ENC 24	2	3	3	2	3	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	3						
ENC 25	1	3	3	1	3	3	5	5	4	3	4	5	3	5	5	4	5	5						
ENC 26	2	2	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5						
ENC 27	2	1	3	2	5	3	3	1	2	1	1	1	5	5	4	5	4	3						
ENC 28	1	2	3	1	2	2	1	3	1	2	5	5	1	3	1	1	5	3						
ENC 29	1	3	1	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5						
ENC 30	3	3	1	3	3	3	2	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1						
ENC 31	1	2	3	1	1	2	3	1	5	3	5	3	3	1	2	1	1	3						
ENC 32	3	3	2	5	5	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2						
ENC 33	2	2	3	2	1	2	3	1	1	2	2	3	3	5	2	1	3	4						
ENC 34	3	2	1	3	5	2	2	2	3	3	3	5	5	2	2	2	3	3						
ENC 35	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	5	2	2	3	3	1	5						
ENC 36	3	3	2	1	1	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	4	4						
ENC 37	3	2	2	3	2	2	4	3	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5						
ENC 38	3	3	2	3	3	4	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3						
ENC 39	1	1	2	1	1	1	2	5	5	3	1	4	2	2	2	3	3	3						
ENC 40	1	1	1	1	1	1	2	5	5	1	2	1	1	4	5	4	5	3						
ENC 41	3	5	4	5	4	3	4	5	3	5	4	4	2	4	2	5	4	5						
ENC 42	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	2	3	1						
ENC 43	2	2	4	5	4	5	2	5	2	5	5	4	3	3	5	4	3	5						
ENC 44	2	3	2	2	3	3	4	1	4	5	4	5	2	4	5	5	3	5						
ENC 45	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	5	2						
ENC 46	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	5						
ENC 47	1	2	1	1	2	2	2	2	1	3	1	3	2	2	5	1	3	1						
ENC 48	2	2	3	5	2	2	3	3	4	1	5	5	3	3	2	3	5	2						
ENC 49	2	3	3	2	1	3	3	2	1	3	1	3	3	2	3	3	3	2						
ENC 50	1	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	2						
ENC 51	5	5	5	5	5	3	4	2	4	5	5	4	5	2	3	1	5	4						
ENC 52	2	5	5	5	3	4	3	4	5	2	5	2	5	3	3	5	5	4						
ENC 53	5	5	5	5	1	2	3	3	2	3	2	3	5	5	5	3	5	5						
ENC 54	3	3	2	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	2	3	5	4	4						
ENC 55	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	5	3	5	3	5	4	5						
ENC 56	1	2	1	1	2	2	3	1	1	5	5	1	1	5	4	1	3	3						
ENC 57	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	1	5	3	3	3	5	1	4						
ENC 58	2	2	3	5	2	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	1						
ENC 59	1	1	1	1	1	1	3	2	5	1	2	3	1	2	1	1	1	2						
ENC 60	2	2	2	2	5	3	1	1	2	5	2	5	5	4	3	4	2	2						

## Anexo 8

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**



Lima, 18 de mayo de 2023

**Carta P. 0253-2023-UCV-EPG-SP**

SOR  
ROSARIO PAIHUA MCNTES  
DIRECTORA  
CETPRO "MARIA AUXILIADORA" - BREÑA JR. OLMEDO 110

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **FLORES RUBIO CARMEN ELIZABETH**; identificado(a) con DNI/CE N° 09695537 y código de matrícula N° 7002821277; estudiante del programa de MAESTRÍA EN EDUCACIÓN en modalidad semipresencial del semestre 2023-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**LA ESCUCHA ACTIVA Y LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS DISCENTES DEL MÓDULO DE PEINADO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA, BREÑA, 2023**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

  
**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

 31-5-23

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.

  
[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

## Anexo 9

---

### TESIS VERSION TURNITIN

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---



#### ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

---

15%

★ [repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

---

Resultado

DATOS / INSTITUCIÓN	GRADO	OPCIÓN
PAIHUA MONTES, ROSARIO PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>	MAGISTER EN EDUCACION	
PAIHUA MONTES, ROSARIO UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>	DOCTORA EN EDUCACION	

Finalizar

La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

CALDAS MEJIA, ANA ISABEL UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>	MAESTRA EN EDUCACIÓN	
CALDAS MEJIA, ANA ISABEL UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION	
CALDAS MEJIA, ANA ISABEL UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>	LICENCIADO EN EDUCACION	

Finalizar

La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

09737888


Ingrese el número de su Documento de Identidad

Apellidos y Nombres

Ingrese sus Apellidos y Nombres completos

SFMUD 

Ingrese el código de la imagen

 BUSCAR

 IMPRIMIR

 LIMPIAR

(\*\*)Si existe alguna observación en tu nombre o DNI haz clic aquí.

## Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
TAQUIO TAMARA, PILAR MARINA DNI 09737888	<b>LICENCIADA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA, ESPECIALIDAD: CIENCIAS NATURALES</b>  Fecha de diploma: 29/11/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <b>PERU</b>
TAQUIO TAMARA DE CACERES, PILAR MARINA DNI 09737888	<b>MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN</b>  Fecha de diploma: 15/04/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 01/10/2016 Fecha egreso: 20/01/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>
TAQUIO TAMARA, PILAR MARINA DNI 09737888	<b>BACHILLER EN EDUCACIÓN</b>  Fecha de diploma: 11/12/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <b>PERU</b>