



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación asertiva y competencia laboral del
personal docente y no docente de una Institución
Educativa, Ica-2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

AUTORES:

**Br. SALAS GUTIÉRREZ, Aracelli Pilar
Br. TENORIO ROMANÍ, Sofía Gloria**

ASESOR:

Dr. GUTIÉRREZ ULLOA, Cristian Raymound

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión y Calidad Educativa**

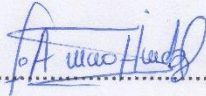
PERÚ-2018

PÁGINA DEL JURADO.



.....
Dra. SILVA AGUILAR, Agueda.

Presidenta.



.....
Mg. ARNAO HERNÁNDEZ, Victoria Angélica.

Secretaria.



.....
Dr. GUTIERREZ ULLOA, Cristian Raymond.

Vocal.

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres, a mi hija y al docente de curso, con mucho respeto y agradecimiento de corazón.

A mi Dios por guiarme hacia el buen camino y a mis queridos hijos, quienes permanentemente me apoyaron con ese espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a lograr mis metas y objetivos en este gran proyecto.

AGRADECIMIENTO

De manera especial a nuestros queridos hijos por el ánimo y las fuerzas que nos brindaron para seguir adelante y su apoyo en las dificultades que se nos presentaron.

A los docentes y no docentes de la Institución Educativa “Máximo de la Cruz Solórzano” de la provincia y región Ica, por su apoyo y contribución para la concretización de nuestro trabajo de investigación.

A nuestros compañeros de estudios de la Maestría por compartir conocimientos en el trabajo cooperativo, por esa gran amistad que ha surgido entre nosotros porque en esta armonía grupal hemos logrado cumplir nuestros objetivos.

A las autoridades docentes y personal administrativo de la Universidad Cesar Vallejo Escuela de Posgrado por permitirnos lograr nuestro anhelo de desarrollo profesional de los estudios de maestría.

Al asesor Dr. Cristian Raymound Gutiérrez Ulloa por sus orientaciones pertinentes y sus sabias enseñanzas las que nos permitieron mejorar la calidad del trabajo de investigación.

Las autoras.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: "Comunicación asertiva y competencia laboral del personal docente y no docente de una Institución Educativa, Ica-2018", con la finalidad de determinar la relación de la Comunicación asertiva con la competencia laboral del personal docente y no docente de la Institución Educativa "Máximo de la Cruz Solórzano" del distrito de Ica durante el año escolar 2018, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magíster en Administración Educativa.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos establecidos por la escuela, esperamos que la investigación se adecue a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.


Aracelli Pilar Salas Gutiérrez
Autora


Sofía Gloria Tenorio Romani
Autora

ÍNDICE

	Pág
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii y viii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad problemática	12
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas con el tema	17
1.4 Formulación del problema.....	37
1.5 Justificación del estudio	38
1.6 Hipótesis	39
1.7 Objetivos	42
II. MÉTODO	42
2.1 Diseño de investigación.....	43
2.2 Variables, operacionalización	45
2.3 Población, muestra y muestreo	47
2.4 Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	48
2.5 Métodos de análisis de datos	50
2.6 Aspectos éticos.....	51
III. RESULTADOS.....	52
IV. DISCUSIÓN	63

V. CONCLUSIONES	vii	65
VI. RECOMENDACIONES		66
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		67
ANEXOS		71
Anexo 1 Instrumentos de recolección de datos.....		71
Anexo 1.1 Cuestionario sobre comunicación asertiva.....		71
Anexo 1.2 Cuestionario sobre competencia laboral		76
Anexo 2 Constancias emitidas		81
Anexo 2.1 Constancia de prueba piloto.....		81
Anexo 2.2 Constancia de aplicación de instrumentos		82
Anexo 3 Registro de datos		83
Anexo 3.1. Registro de datos de comunicación asertiva		83
Anexo 3.2. Registro de datos de competencia laboral		85
Anexo 4 Artículo científico		87
Anexo 5 Matriz de consistencia.....		97
Anexo 6 Matriz de operacionalización.....		99

ÍNDICE DE TABLAS

Pág

Tabla 1: Nivel de comunicación asertiva del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.....54

Tabla 2: Nivel de competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.....55

Tabla 3: Estadígrafos de las variables comunicación asertiva y competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.....56

Tabla 4: Prueba de normalidad57

Tabla 5: Tabla de contingencia entre la comunicación asertiva y la competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.....58

Tabla 6: Correlación de Tau-b de Kendall entre la comunicación asertiva y las dimensiones de la competencia laboral del personal docente y no docente.....59.

Tabla 7: Correlación de Tau-b de Kendall entre la competencia laboral y las dimensiones de la comunicación asertiva.....61

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación de la comunicación asertiva con la competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

La investigación basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa y de diseño descriptivo-correlacional. Se contó con una población de 48 docentes y no docentes seleccionados a través del muestreo no probabilístico. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos un “Cuestionario de comunicación asertiva” y una “Cuestionario de Competencias Laborales” debidamente validados y sometidos a criterios de confiabilidad. Los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial.

Como resultados, la investigación da cuenta que existe relación significativa entre la comunicación asertiva y competencia laboral, situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba Rho de Spearman.

Se infiere que la comunicación asertiva y competencia laboral son variables que afectan la administración educativa y forzosamente a las personas que lo integran.

Palabras claves: Comunicación asertiva, auto-asertividad, hetero-asertividad, competencia laboral, formación de competencias, certificación de competencias, normalización de competencias.

ABSTRACT.

The purpose of the present investigation was to determine the relationship of assertive communication with the labor competency of the teaching and non-teaching staff of the secondary level of the Máximo de la Cruz Solórzano Educational Institution of the Ica district during the 2018 school year.

The research based its study from a quantitative perspective and descriptive-correlational design. There was a population of 48 teachers and non-teachers selected through non-probabilistic sampling. An "Assertive Communication Questionnaire" and a "Competency Competency Questionnaire" were used as data collection instruments, duly validated and subjected to reliability criteria. The data was processed using descriptive and inferential statistics.

As results, the investigation shows that there is a significant relationship between assertive communication and job competency, a situation that was proven through the use of Spearman's Rho test.

It is inferred that the assertive communication and labor competency are variables that affect the educational administration and necessarily to the people that integrate it.

Keywords: Assertive communication, self-assertiveness, hetero-assertiveness, labor competency, competence training, competency certification, standardization of competences.

I. INTRODUCCIÓN.

1.1 Realidad problemática.

La comunicación para los seres humanos representa uno de los basamentos fundamentales de la existencia humana. La persona capaz de mantener una comunicación asertiva; en otras palabras, capaz de comunicarse con prudencia y tolerancia generará en su persona y en el equipo de trabajo, las condiciones necesarias para altos estándares de competencia laboral en una entidad.

En el aspecto educativo es imprescindible el manejo acertado y efectivo de las habilidades comunicativas. No solamente es hablar; es relevante ir más allá, es quebrantar la barrera de lo superficial y trivial. Se trata de expresar las opiniones, ideas y sentimientos de ambas partes, tanto del emisor y receptor. Lograr una comunicación efectiva entre dos o personas se manifiesta de manera bidireccional.

Teniendo en cuenta que, en su proceso interactivo, la comunicación, es sumamente complejo y está propenso a sufrir interrupciones, en cuanto a su fluidez, según los comenta Cardona (2005). Existe una gran cantidad de barreras que no permite la efectividad de la comunicación, por eso la problemática de interrelación se agudiza cada día más. Esta situación se evidencia en las instituciones educativas donde las interacciones entre sus agentes sufren los efectos de una comunicación interrumpida, tal es el caso de la institución educativa Máximo De la Cruz Solórzano.

En lo que respecta a la competencia laboral del personal docente y no docente, que, según la UNESCO, a través del segundo informe titulado: La Educación Encierra un Tesoro establece lineamientos fundamentales respecto al desarrollo competente del personal docente y no docente, al plantear que “educación a lo largo de la vida se basa en cuatro pilares: Aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, aprender a ser (Delors, 1996).

Precisa este informe la necesidad que el personal docente y no docente desarrolle las competencias laborales, que implica la profundización de los conocimientos, la adquisición no solo de una calificación profesional, sino que esté capacitado para enfrentar diversas situaciones y trabajar en equipo, desarrollando además la comprensión del otro, comprensión mutua y paz, de obrar con creciente capacidad de autonomía, de juicio y de responsabilidad profesional (Delors, 1996).

A nivel nacional, en los últimos años, nuestra sociedad sujeta a los cambios constantes está enmarcada por las exigencias del desarrollo profesional en los diferentes campos laborales. La importancia y prestigio de las profesiones y sus prácticas están sujetos a las demandas y expectativas de los procesos sociales y culturales que lo contextualizan. De ahí que las profesiones cambien en sus sentidos, su tecnología y su valor por efecto de los procesos económicos, sociales y culturales que les demandan adecuaciones, pero también por la misma actuación de sus propios practicantes en cuanto a su comunidad profesional. (Ministerio de Educación, 2014).

Se requiere que el docente y no docente desarrolle atributos personales a partir de su experiencia y preparación constante: conocimientos, habilidades, aptitudes, rasgos de carácter, conceptos de uno mismo; causalmente relacionados con ejecuciones que producen resultados exitosos (aprendizaje) y la capacidad de resolver problemas y lograr propósitos y resultados en diversos contextos.

Sin embargo, el Sistema Educativo Peruano al igual que otros sistemas educativos de Sudamérica, han presentado dificultades en la práctica docente y no docente, originando el ejercicio profesional hacia una educación carente de eficacia, eficiencia y calidad.

Esta situación se evidencia todavía en algunos docentes y no docentes de la región Ica, donde se observa una serie de conductas como el poco sentido de pertenencia para con la institución; en otros términos solo se limitan a cumplir con sus horas de clase en el caso

de los docentes; o su jornada laboral, en el caso de los trabajadores no docentes, sin participar en actividades programadas por la institución, el muy poco trato entre los docentes y no docentes; y la no aceptación de políticas del estado en materia educativa lo que se traduce en un deficiente nivel de competencia laboral (Proyecto Educativo Institucional, 2014). En diálogos informales con el personal docente y no docente se evidencia deficiente comunicación con sus pares en los círculos de aprendizaje o trabajo colegiado dificultando realizar sus funciones, lo que conlleva a que el proceso pedagógico no fluya con eficiencia y eficacia.

Se asume que la deficiente comunicación asertiva puede obstaculizar el desarrollo de la competencia laboral en los docentes y no docentes pertenecientes al distrito de Ica; evitando retos que se presentan en el entorno, poniendo barreras que lo conduzcan a la eficiencia y la competitividad de la misma debido a una comunicación vertical y poco eficiente entre directivos, docentes y no docentes. Un docente o no docente indiferente y poco comunicativo no busca las estrategias necesarias y suficientes para generar un clima óptimo dentro del proceso de enseñanza- aprendizaje y no se siente bien en el desempeño de sus funciones.

De continuar con esta situación podría ser que la insatisfacción laboral, la carencia de buenos lazos comunicativos asertivos por mejorar su competencia laboral se incrementa repercutiendo negativamente en la mejora de la calidad educativa.

Es por eso por lo que se pretende conocer como se relaciona la comunicación asertiva con la competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

1.2 Trabajos previos.

Entre las pesquisas o antecedentes ligados a las variables de estudio se han podido encontrar de medios físicos como virtuales en el ámbito internacional, nacional y regional-local los siguientes:

Así tenemos en el ámbito internacional.

Chaparro (2015) presenta en su trabajo de investigación titulado: El uso de la comunicación asertiva como herramienta estratégica para el líder. Tesis de Especialización presentado en la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, donde se analiza la efectividad de la comunicación asertiva como una herramienta estratégica que puede ser utilizada por el líder para el buen funcionamiento organizacional, pues permite establecer relaciones duraderas tanto con el cliente interno como con el externo.

Sostiene el autor que un modelo de direccionamiento eficiente garantiza el éxito en las organizaciones, para ello se debe escoger el modelo idóneo de comunicación. La implementación de un modelo comunicacional requiere de dos factores importantes, primero alinear a las personas con los objetivos del modelo y segundo planificar en utilizar todos los recursos indispensables para lograr una ejecución satisfactoria.

Ramírez y otros (2010) desarrollaron la tesis “La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes de la Unidad Educativa “José Antonio Anzoátegui” de Barcelona, Estado Anzoátegui. Tesis de la Universidad Central de Venezuela para optar el título de Licenciado. Los autores utilizaron un estudio de campo de nivel descriptivo. La muestra seleccionada fue conformada por 30 estudiantes y 06 docentes. Se utilizó una lista de cotejo y un cuestionario para recolectar datos.

Se detectó que la mayoría de los docentes (83%) cuentan entre 16 a 21 años de servicio, la comunicación asertiva no ha sido empleada de manera adecuada; debido a que el personal no ha recibido la debida formación en lo que al tema se refiere.

Lyón y Algarin (2014) en su tesis “La comunicación asertiva en las organizaciones” señala que las organizaciones son consideradas como entidades por personas donde se realizan sus funciones continuas y sus esfuerzos se unen para lograr una meta. Por tal razón se hace evidente que necesitan comunicarse unos con otros para alcanzar las metas que se han propuestos, partiendo desde este punto de vista la comunicación organizacional es fundamental para mantener el éxito.

Pavié (2012) en su investigación: Las competencias profesionales del profesorado de Lengua Castellana y Comunicaciones en Chile: aportaciones a la formación inicial, tesis doctoral en la Universidad de Valladolid, España, emplea un estudio de tipo cuantitativo y cualitativo; utiliza dos instrumentos para la recolección de datos: el cuestionario aplicado a 200 profesores de enseñanza media, y la entrevista dirigida a 06 profesores con destacado rendimiento.

Entre las conclusiones, el autor sostiene que la profesionalidad docente tiene un carácter evolutivo que precisa de competencias para gestionar el propio desarrollo profesional a lo largo de la vida. Así se está en disposición de atender al dinamismo que demandan los cambios en las organizaciones y en la evolución del conocimiento y de las tecnologías dispuestas para el ámbito educativo.

En el ámbito nacional se cuenta con los siguientes estudios.

Granados (2013) en su investigación titulada: Desarrollo de competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – año 2013. Tesis doctoral en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Utilizó el tipo de estudio descriptivo, Ex post facto, de diseño correlacional. La

muestra lo constituye 96 estudiantes. Se utilizó dos instrumentos para recoger datos, un cuestionario relacionado a la competencia laboral y otro relacionado a la formación profesional.

Se tiene como conclusión que en las variables en estudio competencia laboral y formación profesional existe una relación directa y significativa en la universidad objeto de estudio.

En el ámbito regional-local se ha ubicado las siguientes investigaciones.

Gonzales (2015) en su estudio sobre Competencia profesional y motivación laboral en los docentes en la Institución Educativa – Ica, 2015. Tesis de Maestría en la Universidad César Vallejo, emplea un tipo de investigación descriptivo correlacional con una población de 152 docentes y una muestra de 110. Se recoge datos a través de un Cuestionario sobre Competencia profesional y otro sobre Motivación laboral.

Las conclusiones determinan que entre la competencia profesional y la motivación laboral existe una relación significativa de Rho Spearman = 0.543.

Chire, D. (2015) en su trabajo de investigación doctoral que titula Motivación de logro y su incidencia en la competencia profesional de los docentes de la institución educativa – Ica, presentado en la Universidad César Vallejo, el autor presenta un estudio de tipo correlacional explicativo, de diseño transeccional correlacional causal. Determinó que entre las variables estudiadas motivación de logro y la Competencia profesional en los docentes se relacionan significativamente, cuyos valores generales son: $r=,770^{**}$ y $r^2= ,623^{**}$.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Comunicación asertiva.

A) Enfoque de la comunicación asertiva.

El sustento del presente estudio de investigación es el enfoque humanista, que define asertividad como la capacidad de la persona para expresar con seguridad sus deseos, ideas, opiniones sin tener que recurrir a comportamientos pasivos, agresivos o manipuladores.

Para establecer una comunicación asertiva se debe considerar ciertas acciones como mayor conocimiento de sí mismo, aprender a escuchar aquellas necesidades del interlocutor, sin dejar de lado sus propios intereses, saber responder, tener la capacidad de mejorar la habilidad en el trato con otros; el manejo de una comunicación más eficiente ante situaciones problemáticas y control de estrés.

Se puede relacionar con ciertas formas de la personalidad el ser asertivo. Es así como, en determinadas situaciones un individuo puede ser más asertivo que en otras. Mora (2007) expone un ejemplo respecto a lo señalado, cuando un sujeto frente a su pareja expresa un desacuerdo de manera asertiva, pero ante su jefe suele inhibirse o bien, se siente incómodo o provoca conflictos cuando lo hace.

Desde un enfoque psicológico, diversos autores señalan a la asertividad como un conjunto de habilidades desarrolladas con la finalidad de contradecir las ideas de otras personas imponiendo de manera verbal sus propios deseos, derechos y necesidades propias en el proceso de interacción social.

Parra (2003) a través de su investigación sobre estilos de comunicación asertiva de los docentes, considera lo exigente de la carrera desde un punto sociopsicológico.

Debido a la exigencia que recae sobre el mismo al momento de comunicarse con los alumnos ininterrumpidamente en la clase o fuera de ella; requiere el desarrollo de una capacidad perceptiva a fin de detectar la percepción que tienen los estudiantes de él; conocer y valorar las características propias de los estudiantes, teniéndolas en cuenta en su trato individual, dando respuestas sinceras y adecuadas a sus estados de ánimo, brindando confianza y seguridad.

En el plano didáctico también requiere de grandes exigencias: promover en estudiantes la reflexión del aprendizaje; la innovación y la creatividad en ellos, desarrollar la motivación en clase para el fomento del diálogo y la polémica en concordancia con su experiencia personal.

En este proceso interactivo se exige del docente la capacidad de plantear interrogantes que exijan respuesta argumentadas a fin de hacer pensar con rigurosidad y promover el razonamiento lógico del contenido con la anécdota para disminuir las tensiones del auditorio; se exige del docente ser orador, que utilice los recursos lingüísticos para buscar la originalidad, que capte y mantenga la atención en el contenido tratado, complementando con los recursos no verbales en concordancia con el contenido expuesto, de modo que las inflexiones de la voz, la mirada, los ademanes, el desplazamiento, la expresión del rostro sea empleada con sabiduría y oportunidad.

B) Definición de la comunicación asertiva.

Entre las definiciones de gestión educativa propuestas por diversos autores se puede mencionar las siguientes:

Para profundizar la comunicación asertiva, a continuación, se presenta diversas definiciones de autores, como Castanyer (2000) utiliza el término asertivo para definir como aquella capacidad que tiene el individuo para autoafirmar los propios derechos, no suele manipular ni ser manipulado.

Walter Riso (2002), define a la persona asertiva como aquella que refleja capacidad para ejercer y/o defender sus propios derechos cuando expresa desacuerdos al emitir una opinión contraria, expresar diversos sentimientos sin dejarse llevar a la manipulación personal o por el contrario manipular ni violar los derechos de los demás, como suele hacer la persona agresiva (p. 23).

Ambos autores suelen referirse a la persona asertiva como aquella que es capaz de expresar ideas contrarias o desacuerdos, teniendo presente el derecho de la otra persona, reconociendo que ambos tienen derechos, sin recurrir a la agresividad en proceso de la búsqueda de una solución (Coromac, 2014, p.42).

El autor mencionado, considera que la asertividad suele ser una herramienta para los procesos comunicativos, del cual se deriva como comunicación asertiva. Además, en su interacción las relaciones entre las personas se hacen más funcionales, directas y auténticas (Coromac, 2014, p.46).

Una comunicación asertiva, está relacionada con la conducta asertiva del individuo. Riso (2002) al describir la conducta asertiva, suele definirla como la expresión adecuada donde se combina los componentes verbales

y no verbales sin mostrar ansiedad o distorsión, logrando que se haga lo más efectiva posible.

También es expresar con libertad oposición sin vulnerar los derechos ajenos y demostrar o recibir afecto según los intereses y objetivos asumidos por ambas partes, donde prima el respeto al derecho de los demás e intentando alcanzar la meta propuesta.

García y Magaz (1995) definen a la asertividad como una cualidad cuyo tipo de interacción social se basa en torno al respeto hacia las cualidades mismas y a sus características propias, como también a los que interactúa.

Salmuri (1998) al igual que otros autores considera que es una habilidad donde la persona expresa con libertad sus sentimientos, lo que piensa y opina dentro de un marco de consideración y respeto, tanto de sí mismo con el de los demás.

El autor señala como un estilo comportamental a la asertividad cuando sucede la interacción social, y parte de allí que la comunicación asertiva, está sostenida por la propia personalidad del sujeto, sumado a su confianza y autoestima.

Correa y Vásquez (2001) en referencia a Tasso y Luna (1997), señalan que la comunicación asertiva en las escuelas está relacionada a la manera de comunicarse con los demás, es en la interacción comunicativa con otros docentes y también con alumnos ejerciendo firmeza, control sin llegar a humillar o agredir.

En este proceso comunicativo el docente se siente bien no alberga sentimiento de culpa, rechazo, decisiones, establecer límites o negar una cierta solicitud. También desarrolla y mantiene un

comportamiento "equilibrado", no ofende ni permite la ofensa. El principio de respeto a la persona son los cimientos de la comunicación asertiva, empezando por respetarse a sí mismo.

Para una mayor comprensión de lo que abarca la comunicación asertiva es importante señalar aquellos componentes que responden a una conducta asertiva, de los cuales Conger y Mc Fall, (1981), que las conductas asertivas manifestadas en la comunicación asertiva abarcan una serie de componentes que lo regulan y se optimizan al combinarse. A continuación, se menciona estos componentes:

El primero se refiere al contenido verbal: Tiempo que dura la conversación, en conjunto con la mirada, la sonrisa, el desplazamiento, gestos y entonación de la voz.

La segunda llamada conducta motora verbal, se analiza desde dos subgrupos: El primer subgrupo, está referido al contenido en sí, es decir en cómo la persona expresa sus ideas o lo que piensa y siente. En el segundo subgrupo, se puede analizar aquellos componentes paralingüísticos como la entonación y el volumen de voz.

C) Características de la comunicación asertiva.

Con respecto a las características de las personas asertivas, Según Riso (2002) aquellas personas que practican conductas asertivas suelen ser más seguras de sí mismas, la comunicación se hace fluida y transparente sin recurrir tanto al perdón, debido a que muestran honestidad que impide que surja el resentimiento.

En opinión de Güell y Muñoz (2000), es característica de las personas asertivas cuando evitan ser manipuladas, y se muestran libres ante sus relaciones interpersonales, presentan una alta autoestima, autocontrol y respeto hacia todas las personas.

Estos autores consideran que es difícil llevar a la práctica el modelo asertivo, debido a que en el proceso de socialización el aprendizaje inicial es pasivo y por otro lado la sociedad en su conjunto fomenta la agresividad. Por consiguiente, comportarse y comunicarse asertivamente implica a veces conducirse de manera contraria a los modelos de conducta que se practican más frecuentemente.

Es una característica de las personas asertivas al reconocer e identificar sus propias necesidades y hacérselas saber a otras personas con total firmeza y claridad. También son conscientes que la contraparte tiene exactamente el mismo derecho de hacerse valer. Por esta razón, en su proceso comunicativo expresan sus ideas o reclamaciones con cortesía y saben escuchar con respeto las ideas y reclamaciones de los demás..

Neidharet, Weinstein y Conry (1989), agregan que la sinceridad una de las distintas características de las personas asertivas. Son defensores de la realidad, es así que relatan los hechos tal como ocurrieron, sin distorsionar ni exagerar, ni auto alabar o vanagloriar. La base de las personas asertivas está en función a la afirmación del propio yo, sin manipular a nadie, sea otro docente o alumno.

Como se observa la asertividad propiamente dicha va de la mano con la comunicación, porque es en este

proceso donde se evidencia si se está siendo asertivo o no. Una comunicación asertiva es abierta, directa y franca, que conserva su auto respeto y el de los demás tal como los sostiene Fensterheim (1990).

Riso (2002), define aquellos indicadores expresivos verbales y no verbales de una comunicación basada en la asertividad: El primero está relacionado con la mirada. Se reconoce a las personas inasertivas cuando sus miradas son huidizas.

A diferencia de las personas asertivas, en su interrelación con otros no escapa a la mirada, por el contrario la sostiene el tiempo suficiente para establecer un buen contacto. Esquivar la mirada cuando se comunica se experimenta desconfianza porque se presume que la otra persona esconde algo.

El volumen de la voz es otra característica de las personas que se comunican asertivamente. Las personas inasertivas suelen sentirse intimidadas por figuras de autoridad y por efecto bajan el volumen de su voz, considerando de esta manera que su mensaje no ofuscará al receptor o receptora. Además, dificultan la comunicación, provocando que se vean como personas tímidas o inseguras.

En una comunicación asertiva, la modulación y entonación de la voz es esencial ya que implica interés. Un docente parco es sentirse poco apreciado. Se experimenta aburrimiento y desconexión cuando se habla con una entonación pobre y sin modulación afectiva.

La fluidez verbal es otro aspecto de las personas que se comunican asertivamente. La espontaneidad y seguridad son aspectos que se requiere para ser

asertivos. Prolongar para dar una respuesta genera angustia en quien lo espera.

Un docente inasertivo pudiera considerar que las preguntas formuladas son problemas que deben resolver. Se detecta también el uso de recursos pocos o nulo efectivo como muletillas, silencios entre una frase y otra, repeticiones y aclaraciones innecesarias, reiteradas disculpas e insinúan en vez de afirmar. Cuando se suele dialogar con alguien que carece de fluidez verbal se siente impaciencia y desesperación.

La postura. Por sí sola la postura o la sola presencia de una persona asertiva comunica actitudes e impresiona. Acercarse con afectividad es algo difícil en las personas que no se acepta a sí misma. La sumisión generalmente produce rechazo.

Los gestos. El gesto es la entonación del cuerpo. Complementa y acompaña físicamente la información verbal. Está considerado como lenguaje no verbal. Es en el rostro donde más se manifiesta lo que la persona es.

Al observar los ojos, las cejas, boca y comisuras nos proporcionan información valiosa que complementa el mensaje verbal. Cuando no se es asertivo, los gestos lo delatan porque por un lado se puede manifestar que se encuentran alegres, pero su rostro refleja lo contrario, como tristeza. Suele sentirse desconfianza y desconcierto cuando las personas son poca expresivas en sus gestos.

El contenido verbal del mensaje. Es la transcripción en palabras de lo que se desea. Son diversos elementos que conforman un mensaje asertivo. Debe ser explícito, directo, franco, considerado y respetuoso de los derechos de las demás personas. Suele

encontrarse con personas que al momento de querer expresar sus ideas, opiniones o sentimientos culminan mencionado otra cosa o cambian de tema, por temor o por inseguridad.

D) Dimensiones de la comunicación asertiva.

Para analizar la comunicación asertiva de los docentes, García y Magaz (1992) reconocen que la misma se divide en dos dimensiones o constructos, estos son (p. 34):

a. Autoasertividad. En este comportamiento, el docente que ha desarrollado una comunicación asertiva está relacionada a su comportamiento, porque parte de allí para expresar de manera sincera y cordial sus propios sentimientos y defiende sus propios gustos, deseos y valores.

b. Heteroasertividad. Este tipo de comportamiento está constituido por actos de respeto, expresa de manera sincera y cordial sus sentimientos teniendo presente aquellos sentimientos, valores y deseos de los demás.

Para una mayor comprensión de lo que abarca la comunicación asertiva es importante señalar aquellos componentes que responden a una conducta asertiva, de los cuales Conger y Mc Fall, (1981), que las conductas asertivas manifestadas en la comunicación asertiva abarcan una serie de componentes que lo regulan y se optimizan al combinarse. A continuación, se menciona estos componentes:

El primero se refiere al contenido verbal: Tiempo que dura la conversación, en conjunto con la mirada, la sonrisa, el desplazamiento, gestos y entonación de la voz.

La segunda llamada conducta motora verbal, se analiza desde dos subgrupos: El primer subgrupo, está referido al contenido en sí, es decir en cómo la persona expresa sus ideas o lo que piensa y siente. En el segundo subgrupo, se puede analizar aquellos componentes paralingüísticos como la entonación y el volumen de voz.

E) Evaluación de la comunicación asertiva.

Para evaluar la comunicación asertiva en el presente estudio de investigación se utilizará la escala de evaluación de la asertividad ADCA-1, elaborado por Manuel García Pérez y Ángela Magaz Lago. Esta escala tiene como objetivo obtener información que permita identificar los niveles de asertividad de los docentes, a través de dos sub-pruebas, que forman el auto-informe de Conducta Asertiva.

La primera sub prueba se constituye de 20 ítems o enunciados para evaluar la auto-asertividad (AA). La segunda sub-prueba está formada de 15 enunciados, cuyo objeto radica en que se evaluará la asertividad dirigida a los demás: "hetero-asertividad" (HA).7y7

1.3.2 Competencia laboral.

A) Enfoque de la competencia laboral.

Las teorías de administración, como la científica, clásica, burocrática, carece aportes descollantes sobre

el enfoque de competencias. Este enfoque fue planteado inicialmente por Mc Clelland (1973, pp.1-14) como una reacción ante la insatisfacción con las medidas tradicionales utilizadas para predecir el rendimiento en el trabajo. Este autor es un representante de la teoría behaviorista o de comportamiento de la administración que hace marcado énfasis en el factor humano y en el funcionamiento de la organización como un todo, tratando aspectos de marcada orientación psicológica tales como la motivación.

El enfoque de competencia se encuentra en estrecha relación con el trabajo. En esta época de la globalización, la Competencia responde muy bien a la situación actual del mundo laboral, caracterizado por un alto nivel de fluidez y cambio, con exigencias cada vez mayores a las habilidades individuales; tendencia esta, que se incrementará a futuro.

En el marco de la Psicología, el enfoque de competencia responde a la concepción de la psicología cognoscitiva y del constructivismo, que concibe una mayor fluidez en la estructura del intelecto, en el procesamiento de la información y en la adaptabilidad del ser humano, que lo que se concebía en el pasado.

El término de competencia surgió en el mundo industrial, y su significado estuvo asociado a la producción y a la productividad de mercancías. Desde este punto de vista, la competencia se reduce a un conjunto de habilidades y destrezas de los trabajadores para aumentar la producción de mercancías de una empresa. Por ello, este significado no es aceptado por la comunidad de profesionales de educación, puesto

que no toma en cuenta las teorías de desarrollo humano, que son propias de la labor educativa.

Desde el campo pedagógico, tenemos un primer enfoque que concibe el término de competencia como la capacidad “de hacer con saber y con conciencia sobre las consecuencias de ese hacer. Toda competencia involucra al mismo tiempo, conocimientos, modos de hacer, valores y responsabilidades por los resultados de lo hecho” (Rope, 1994, p.44). Este enfoque acoge la multidimensionalidad de la persona, como las habilidades para transformar una realidad, conocimientos para comprender y ser eficaz en ese hacer, y los valores humanistas que expresa responsabilidad de ese hacer, coherente con el código de ética que la sociedad le exige a la persona.

Un segundo enfoque se refiere a que la competencia es “la capacidad de las personas para actuar con eficiencia, eficacia y satisfacción sobre algún aspecto de la realidad personal, social, natural o simbólica” (Pinto, 1996, p.56).

Guerrero (2005, p.3) coincidiendo con esta perspectiva, enfatiza que “lo que define una competencia no es la cantidad y calidad de los recursos que poseo o sobre los que tengo influencia, sino la posibilidad que tengo de hacer uso selectivo, creativo y flexible de todos ellos, con estricta pertinencia a la situación sobre la que quiero intervenir”.

Cassasus (1997a, pp.10-11) argumenta que “la competencia se refiere a la formación o preparación del individuo para intervenir de un modo eficaz en un proceso o un contexto. En la competencia se incluye tanto la actuación, como los conocimientos como los valores de los individuos. También la competencia no

sólo es la adquisición de un poder específico sino que es algo que se sitúa en el ámbito de lo demostrable”.

En consecuencia, el perfil docente basado en competencias puede cumplir dos funciones importantes en el mejoramiento permanente de la profesión. “Una función articuladora entre la formación inicial y permanente, y una función dinamizadora del desarrollo profesional a lo largo de la carrera de la profesión misma” (Cassasus, 1997b, pp.10).

B) Definición de la competencia laboral.

Al revisar, diversas fuentes de información, se encontró, que no existe una sola definición exacta sobre competencia laboral. Algunos autores la relacionan con rendimiento profesional y otros con desempeño profesional.

Así tenemos que Alles (2012), lo define como la combinación integrada de conocimientos, habilidades y actitudes conducentes a un desempeño adecuado y oportuno en diversos contextos. La flexibilidad y capacidad de adaptación resultan claves para el nuevo tipo de logro que busca el trabajo y la educación, como desarrollo general para que las personas hagan algo con lo que saben.

En tanto que Stoner (1994, p. 510), la vincula con el desempeño laboral y afirma que “... es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente,

para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.

A partir de estas definiciones, se considera que las competencias profesionales constituyen parámetros que permiten caracterizar a los trabajadores, y de esta manera evaluarlos a través de un estándar de efectividad, y a un desempeño superior en un trabajo o situación.

C) Dimensiones de la competencia laboral.

Es la edificación social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo, la cual no solo se obtiene a través de la instrucción sino también mediante el aprendizaje por experiencias en situaciones concretas. (OIT, 1993)

Forma que los trabajadores de una organización demuestran sus habilidades en su labor.

- a. *Formación de competencias.* – proceso que se desarrolla a través de una buena preparación del personal
- b. *Certificación de competencias.* - es la certeza de corroborar la autenticidad de haber adquirido una competencia
- c. *Normalización de competencias.* - está determinada por las reglas, principios que establecen la adquisición de una competencia

D) Niveles de la competencia laboral.

El MINEDU (2012) propone cuatro (4) dimensiones del desempeño docente:

Alles (2008), afirma que indispensable iniciar cuales son los niveles de las competencias laborales.

Por ejemplo: La competencia Liderazgo es una de las tantas identificada en una empresa X, se deben asignar los niveles requeridos a cada puesto, ya que no se requerirá el mismo nivel de liderazgo en un gerente comercial como en una analista programador:

- A: Alto.

Genera en todos los ambientes y actividades un ambiente de entusiasmo, ilusión y compromiso de las personas hacia la organización. Es un modelo para los demás con máxima credibilidad y reputación.

- B: Bueno.

Es reconocido en su entorno laboral como un líder y modelo a seguir. Transmite a las personas sus valores y visión en la empresa y éstas depositan su confianza en él.

- C: Mínimo necesario.

Mantiene la motivación de las personas y asegura que sus necesidades sean cubiertas. Sus colaboradores reconocen su liderazgo en el grupo.

- D: Insatisfactorio.

El grupo no le reconoce como líder. Es ampliamente cuestionado y en él solo se ve una figura autoritaria. Cabe mencionar que el nivel D o insatisfactorio no parece adecuado o deseable para posición alguna.

E) Determinantes de la competencia laboral.

Describimos lo señalado por Campbell (1990, mencionado en Del Valle, 2010) al clasificar los determinantes en directos e indirectos.

Los determinantes directos dependen del individuo e influyen directamente en el nivel de rendimiento. Se clasifican en:

- *Conocimiento.*

Conjuntos articulados de información que poseen las personas en variedad de temas.

- *Destrezas o habilidades.*

Grado de dominio que una persona posee en la ejecución de una(s) tarea (s) específicas.

- *Motivación o motivos.*

Grado de preferencia vocacional que una persona manifiesta por una actividad. Impulso para realizar una actividad determinada.

Los determinantes indirectos influyen en el rendimiento laboral indirectamente a través de los determinantes directos. Pueden ser internos o externos:

Los determinantes indirectos internos se clasifican en:

- *Capacidades o aptitudes.*

Rasgos generales de los individuos, que hacen referencia al potencial innato que tiene un sujeto para realizar cierto tipo de actividades.

- *Rasgos de personalidad.*

Elementos relativamente estables de ciertos patrones conductuales.

- *Actitudes.*

Predisposición de una persona a valorar favorable o desfavorablemente los objetos, sujetos o situaciones que le rodean.

- *Valores.*

Ciertas normas de conducta o patrones comportamentales adoptados por las personas.

- *Intereses.*

Atracción que tienen ciertos objetos, sujetos o situaciones, para una persona determinada.

Los determinantes indirectos externos al individuo:

- *Organizacionales.*

Disponibilidad de recursos, organización del trabajo, entre otros.

F) Evaluación de la competencia laboral.

Coto (2009) afirma que evaluación de competencias laborales, asumidas como herramienta, instrumentos, medios para la certificación, es el proceso por medio del cual se recopilan suficientes evidencias tangibles e intangibles sobre el desempeño de un individuo, conforme a las especificaciones establecidas en una Norma Técnica de Competencia Laboral para determinar si el individuo o ser humano es competente o todavía no lo es en el desempeño de determinada función laboral.

G) Clasificación de la competencia laboral.

Para (Hellriegel & Slocum, 2009) Existen siete tipos de competencias:

a. Competencia personal.

La competencia personal incluye los conocimientos, habilidades y capacidades para evaluar sus fortalezas y debilidades, establecer sus metas profesionales y personales y perseguirlas; equilibrar su vida personal y laboral; y participar en el aprendizaje de cosas nuevas, entre ellas habilidades, comportamientos y actitudes nuevas o modificadas.

b. Competencia para la comunicación.

Incluye los conocimientos, habilidades y capacidades para emplear todas las formas de transmitir, comprender y recibir ideas,

pensamientos y sentimientos (verbales, auditivas, no verbales, escritas, electrónicas y demás) a efecto de poder transmitir e intercambiar información y emociones. Podemos suponer que esta competencia es como el sistema circulatorio que nutre a las otras competencias.

c. Competencia para la diversidad.

Incluye los conocimientos, habilidades, y capacidades para valorar las características singulares de los individuos y de los grupos, para admitir estas características como fuentes potenciales de fuerza para la organización y apreciar la singularidad de cada individuo. Esta competencia también implica la habilidad para ayudar a las personas a trabajar juntas de forma efectiva, a pesar de que sus intereses y antecedentes sean bastante diferentes.

d. Competencia ética.

Incluye los conocimientos, habilidades y capacidades para incorporar los valores y los principios que diferencian lo correcto de lo incorrecto cuando se toman decisiones y eligen conductas.

e. Competencia transcultural.

Incluye los conocimientos, habilidades y capacidades para reconocer y admitir las similitudes y diferencias entre naciones y culturas y después abordar las cuestiones organizacionales y estratégicas clave con una mentalidad abierta y curiosa.

f. Competencia en equipos.

Incluye los conocimientos, habilidades y capacidades para desarrollar, apoyar, facilitar y liderar grupos de modo que alcancen las metas de la organización.

g. Competencia para el cambio.

Incluye los conocimientos, habilidades y capacidades clave para reconocer e instituir las adaptaciones necesarias o para transformaciones enteramente nuevas de las personas, las tareas, las estrategias, las estructuras o las tecnologías del área de responsabilidad de una persona.

H) Beneficios de la competencia laboral.

Según el artículo, “Competencia Laboral y sus beneficios en el mundo actual” publicado en el COLASEH (2012), plantean los beneficios de las competencias laborales de la siguiente manera:

Beneficios del trabajador.

En cuanto le permite:

- Fomento de la formación continua y para toda la vida.
- Adquirir y desarrollar habilidades que le permiten adaptarse a los cambios tecnológicos y organizacionales para desempeñarse en su trabajo con la competencia esperada. Transferir su competencia laboral, dentro de un mismo proceso

productivo, entre empresas, subsectores y actividades laborales.

- Identificar su situación frente al mercado laboral y orientar así la búsqueda de empleo.
- Identificar qué competencia debe adquirir y desarrollar y generar oportunidades de aprendizaje permanente a lo largo de su vida.
- Mayores posibilidades de vinculación laboral y/o de promociones.

Beneficios al sector productivo.

- Armonizar en las organizaciones, la certificación del sistema de calidad, del producto y de la competencia laboral de los recursos humanos, variables de un sistema integral de calidad.
- Proporcionar elementos fundamentales para la gestión del recurso humano, la optimización de los procesos de contratación, concentración de recursos financieros para el desarrollo personal y técnico, y para el desarrollo de políticas laborales y salariales.
- Identificar necesidades de capacitación al interior de las empresas, optimización de inversión puesto que la respuesta de mejoramiento, son planes reales ante necesidades reales.

Beneficios para el oferente.

- Estructurar y regular la oferta e inferir en su calidad, pertinencia y oportunidad, para responder a las necesidades del trabajador y del sector productivo.

1.4 Formulación del problema.

1.4.1 Problema general.

¿Cómo se relaciona la comunicación asertiva con la competencia laboral del personal docente y no docente del

nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018?

1.4.2 Problemas específicos.

¿Cómo se relaciona la comunicación asertiva con la formación de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018?

¿Cómo se relaciona la comunicación asertiva con la certificación de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018?

¿Cómo se relaciona la comunicación asertiva con la normalización de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018?

¿Cómo se relaciona la competencia laboral con la auto-asertividad del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018?

¿Cómo se relaciona la competencia laboral con la hetero-asertividad del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018?

1.5 Justificación del estudio.

La investigación es conveniente llevarla a cabo debido a que uno de los principios que viene manejando la gestión y calidad educativa es mantener un manejo adecuado de la comunicación asertiva y la competencia laboral con el objetivo de obtener una

mayor eficacia y desempeño profesional de cada uno de sus participantes.

La relevancia social del estudio radica en el beneficio de toda la comunidad educativa, personal docente, alumnos y padres de familia, ya que a partir de los datos encontrados se podrán tomar decisiones que contribuyan a superar los problemas detectados.

El estudio se justifica teóricamente porque considera distintos puntos de vista de investigadores, reflejando conocimientos relacionados con la comunicación asertiva y la competencia laboral; información que contribuirá a enriquecer el conocimiento de la gestión y calidad educativa.

El valor práctico de la investigación se encuentra en la plasmación de medidas y/o acciones para mejorar la comunicación asertiva y la competencia laboral; del personal docente y no docente de las instituciones educativas del distrito de Ica, teniendo en cuenta que es un factor importante para el área de recursos humanos.

Metodológicamente los resultados que se obtengan van a servir de antecedente para futuras investigaciones. Esta información siempre será una variante o un referente distinto; ya que toda institución que se investigue tiene un entorno social, económico y cultural que depende del tipo de administración que vienen desarrollando los gestores educativos.

1.6 Hipótesis.

1.6.1 Hipótesis general.

Hi= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con la competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La comunicación asertiva no se relaciona con la competencia laboral del personal docente y no docente del

nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas.

H1= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con la formación de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La comunicación asertiva no se relaciona con la formación de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H2= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con la certificación de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La comunicación asertiva no se relaciona con la certificación de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H3= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con la normalización de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La comunicación asertiva no se relaciona con la normalización de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H4= La competencia laboral se relaciona significativamente con la auto-asertividad del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La competencia laboral no se relaciona con la auto-asertividad del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H5= La competencia laboral se relaciona significativamente con la hetero-asertividad del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La competencia laboral no se relaciona con la hetero-asertividad del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

1.7 Objetivos.

1.7.1 Objetivo general.

- Determinar la relación de la comunicación asertiva con la competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo

de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

1.7.2 Objetivos específicos.

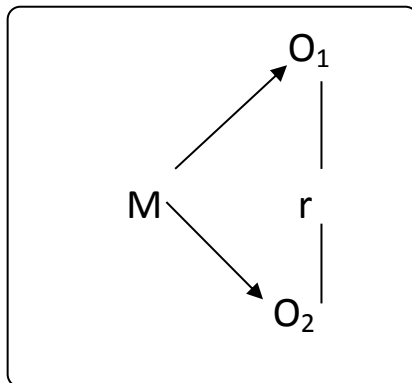
- Establecer la relación de la comunicación asertiva con la formación de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.
- Establecer la relación de la comunicación asertiva con la certificación de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.
- Establecer la relación de la comunicación asertiva con la normalización de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.
- Establecer la relación de la competencia laboral con auto-asertividad del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.
- Establecer la relación de la competencia laboral con hetero-asertividad del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

II. MÉTODO.

El presente trabajo de investigación se ubica dentro del método cuantitativo. Para Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2011, p. 69) “ el método cuantitativo utiliza la recolección de datos y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, con el uso de la estadística descriptiva e inferencial, en el tratamiento estadístico y la prueba de hipótesis, la formulación de hipótesis estadísticas, el diseño formalizado de los tipos de investigación; el muestreo, etc.”

2.1 Diseño de investigación.

El diseño es correlacional. Según Reyes y Sánchez (2012, p. 63) “La investigación correlacional se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados”. Su esquema es el siguiente.



Donde.

M = Muestra probabilista de los docentes.

O₁ = Comunicación Asertiva

O₂ = Competencia laboral

r = Relación

2.2 Variables, operacionalización:

2.2.1 Variables:

A. Variable de estudio 1. Comunicación asertiva.

García y Magaz (1992) definen a la asertividad como una cualidad cuyo tipo de interacción social se basa en torno al respeto hacia las cualidades mismas y a sus características propias, como también a los que interactúa.

Dimensiones:

- Auto-asertividad

- Hetero-assertividad

B. Variable de estudio 2. Competencia laboral.

Alles (2012), lo define como la combinación integrada de conocimientos, habilidades y actitudes conducentes a un desempeño adecuado y oportuno en diversos contextos.

Dimensiones:

- Formación de competencias
- Certificación de competencias
- Normalización de competencias

2.2.2 Operacionalización de variables:

Cuadro N° 1. Operacionalización de la variable 1. Comunicación asertiva.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Comunicación asertiva	Es aquella “clase de interacciones sociales” que constituyen un acto de respeto por igual a las cualidades y características personales de uno/a mismo/a y de aquellas personas con quienes se desarrolla la interacción. Se fundamenta en la libertad para tomar decisiones (García y Magaz, 1992)	La variable comunicación asertiva se operacionaliza mediante las dimensiones; Auto-asertividad (autoafirmación) Hetero-asertividad (considerar los derechos asertivos que tienen los demás) Se evaluará a través de 35 ítems que se estructuran en un cuestionario de comunicación asertiva.	Auto-asertividad	<ul style="list-style-type: none"> - Actúa con disposición favorable a la expresión de sus propios sentimientos. - Se muestra seguro de sus gustos, preferencias o deseos propios 	Ordinal
			Hetero-asertividad	<ul style="list-style-type: none"> - Se muestra respetuoso ante los sentimientos y emociones ajenos. - Respeto los gustos, preferencias o deseos ajenos. 	

Cuadro N° 2. Operacionalización de la variable 2. Competencia laboral.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Competencia laboral	Es la edificación social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo, la cual no solo se obtiene a través de la instrucción sino también mediante el aprendizaje por experiencias en situaciones concretas. (OIT, 1993)	Forma que los trabajadores de una organización demuestran sus habilidades en su labor.	Formación de competencias	<ul style="list-style-type: none"> - Formación inicial - Estudios paralelos - Estudios profesionales - Capacitación permanente 	Ordinal
			Certificación de competencias	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios de especialización - Prácticas profesionales - Conocimiento de labores - Aceptación de su labor 	
			Normalización de competencias	<ul style="list-style-type: none"> - Estandarización del servicio - Marco del desempeño - Normas de competencia 	

Fuente. Bases teóricas

2.3 Población, muestra y muestreo.

2.3.1 Población y muestra.

2.3.1.1 Población.

La población es en estadística o en investigación científica positivista cuantitativa es el conjunto de individuos o cosas que es sometido a una evaluación/estudio por encuesta y mediante la aplicación de una muestra y un muestreo determinados (Rivas, 2014)

La población en la presente investigación estuvo constituida por todos los docentes y no docentes que hacen un total de 48 de la Institución Educativa “Máximo de la Cruz Solórzano”, perteneciente al distrito, provincia y región Ica. La característica principal de la población radicó en que los docentes y no docentes son de condición económica de media a baja y viven en el mismo distrito de Ica.

Cuadro 3: Distribución de los docentes y no docentes.

Personal	Sexo		N°	%
	Masculino	Femenino		
Docente	13	23	36	75%
No docente	8	4	12	25%
Total	21	27	48	100%

Fuente: Nómina del personal docente y no docente de la I.E. “Máximo de la Cruz Solórzano”

2.3.1.1 Muestra.

De modo más científico, se pueden definir a la muestra como una parte de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos. (Valderrama, 2015)

Por ser la población pequeña se asumió como muestra el total de la población.

Muestreo.

Se utilizó el muestreo no probabilístico intencionado de carácter censal. Según Zarcovich (2005) el muestro censal supone la obtención de datos de todas las unidades del universo acerca de las cuestiones, bloques, que constituyen el objeto del censo. Los datos se recogieron en una muestra que representa el total del universo, dado que la población es pequeña y finita.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.4.1 Técnicas.

Tamayo citado en Valderrama (2015) afirma que la técnica viene a ser un conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos.

Encuesta.

Es una técnica que consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra. Se elaboró en función a las variables e indicadores del trabajo de investigación.

2.4.2 Instrumentos.

El instrumento a utilizar fue el cuestionario. Para Carrasco (2009) este instrumento es una forma o modalidad de la encuesta en la que no es necesaria la relación directa, cara a cara con la muestra de estudio (unidad de análisis o personas encuestadas), consiste en presentar (previa orientación y charlas motivadoras) a los encuestados unas hojas o pliegos de papel (instrumentos), conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo.

A. Cuestionario sobre comunicación asertiva.

El cuestionario sobre comunicación asertiva fue elaborado por García y Magaz (1992) como parte de su investigación titulada: Seres humanos auténticos.

El instrumento ha sido estructurado en función de sus dimensiones: D1: Auto-asertividad (20 ítems) y D2: Hetero-asertividad (15 ítems). Con un total de 35 ítems.

La valoración total del cuestionario es de 140 puntos, donde el puntaje mínimo es (35-56) y el puntaje máximo es (119-140). Con un tipo de administración directa, en grupo y con apoyo. Con un tiempo de administración de 30 minutos.

B. Cuestionario sobre competencia laboral.

El cuestionario sobre competencias laborales fue elaborado por OIT (1993) como parte de su investigación titulada: La competencia laboral en el sistema capitalista.

El cuestionario de competencias laborales se encuentra estructurado en 24 ítems distribuido en tres dimensiones, 08 ítems para dimensión formalización, 08 ítems para la dimensión certificación, y 08 ítems para dimensión normalización

El tiempo de administración del cuestionario es de 30 minutos. La valoración tiene cuatro ponderaciones: Si(4 puntos), a menudo (3), a veces (2 puntos), no(1 punto).

2.4.3 Confiabilidad.

La confiabilidad es una prueba estadística para establecer la exactitud y consistencia de los instrumentos de recolección de datos. El instrumento por ser politómico se sometió a la prueba de fiabilidad interna de Alpha de Cronbach con la cual se determinó el cálculo de consistencia interna con un valor mayor

igual a α : 0.8 luego de aplicar una prueba piloto a una muestra pequeña que tenga características parecidas a la que pertenece a la investigación, luego se procesó con el programa estadístico SPSS-V 24.

2.4.4 Validación.

En el caso del estudio, los instrumentos ya han sido validados por expertos.

Con respecto al cuestionario sobre comunicación asertiva fue validado por Arones (2017) como parte de su investigación titulada: Comunicación asertiva y competencias profesionales del personal docente de una institución educativa – Ica.

Con respecto al cuestionario sobre competencia laboral fue validado por Centeno (2017) como parte de su investigación titulada: Comunicación asertiva y competencias laborales del personal docente de una institución educativa – Ica.

2.5 Métodos de análisis de datos.

2.5.1 Análisis descriptivo.

El análisis descriptivo o análisis de datos se realiza con el concurso de la ciencia estadística descriptiva, cuyo objeto fundamental es determinar un conjunto de medidas estadísticas o estadígrafos como de tendencia central y las medidas de dispersión (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2011)

- ✓ Se aplicó instrumentos de medición a la muestra de estudio seleccionada.
- ✓ Se construyó tablas de distribución de frecuencia.
- ✓ Se calculó frecuencias absolutas y relativas porcentuales.
- ✓ Se construyó figuras estadísticas.
- ✓ Se realizó la respectiva descripción de las figuras estadísticas.

2.5.2 Análisis inferencial.

El análisis inferencial emplea la estadística inferencial, cuyo propósito es inferir, generalizar las cualidades observadas en una muestra a toda una población, mediante modelos matemáticos estadísticos.

Sirve para estimar parámetros y probar hipótesis en base a la distribución muestral. La prueba de hipótesis se efectúa mediante análisis paramétricos y no paramétricos (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2011)

En el estudio se utilizó la prueba de bondad de Kolmogorov para determinar si los datos se ajustan a una distribución normal. De los resultados que se obtengan se determinará la prueba estadística más idónea a utilizar con el fin de determinar si existe o no una relación entre las variables.

2.6 Aspectos éticos.

En la elaboración de la presente investigación se tuvo en cuenta:

- Preservar en reserva a los sujetos muestrales consultados.
- Se colocó en las referencias bibliográficas a todos los autores consultados para dar crédito a su proceso investigador.
- No se manipuló los datos de manera deliberada.

III. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario para evaluar la comunicación asertiva y el cuestionario para medir la competencia laboral

Los mencionados instrumentos presentan las siguientes características:

Cuestionario sobre Comunicación asertiva

Dimensiones	N° de Items	Opciones de respuesta
Auto-asertividad	20	Nunca o casi nunca (1 punto) A veces (2 puntos) A menudo, con cierta frecuencia (3 puntos)
Hetero-asertividad	15	Siempre o casi siempre (4 puntos)

Categorías y rangos

Para la variable

Muy desfavorable [35-56]

Desfavorable [57-77]

Media [78-98]

Favorable [99-119]

Muy favorable [120-140]

Auto-asertividad	Hetero-asertividad
Muy desfavorable [20-32]	Muy desfavorable [15-24]
Desfavorable [33-44]	Desfavorable [25-33]
Media [45-56]	Media [34-42]
Favorable [57-68]	Favorable [43-51]
Muy favorable [69-80]	Muy favorable [52-60]

Cuestionario sobre Competencia laboral

Dimensiones	Nº de Items	Opciones de respuesta
Formación de competencias	8	Nunca (1 punto)
Certificación de competencias	8	A veces (2 puntos)
Normalización de competencias	8	Siempre (3 puntos)

Categorías y rangos	
Para la variable	Para las dimensiones
Desfavorable [24-39]	Desfavorable [8-13]
Medio [40-55]	Medio [14-19]
Favorable [56-72]	Favorable [20-24]

Los resultados obtenidos se han organizado en tablas y figuras estadísticas como se describe a continuación:

Tabla 1: Nivel de comunicación asertiva del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable [35-56]	14	29.2	29.2
	Desfavorable [57-77]	30	62.5	62.5
	Media [78-98]	3	6.3	97.9
	Favorable [99-119]	1	2.1	100.0
	Total	48	100.0	100.0

Fuente: Registro de Datos

Interpretación: En la tabla se muestra que el 29.2% (14) del personal docente y no docente, han desarrollado un muy desfavorable nivel de comunicación asertiva; el 62.5% (30) presenta comunicación asertiva desfavorable, el 6.6% (3) presentan un nivel medio de comunicación asertiva, y sólo el 2.1% (1) mantiene una favorable comunicación asertiva.

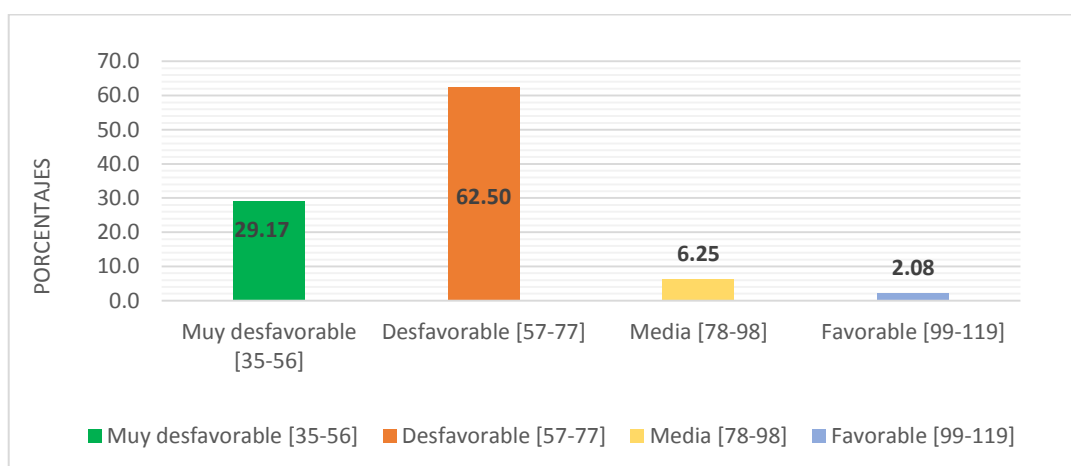


Figura 1: Nivel de comunicación asertiva del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Fuente: Tabla 1

Tabla 2: Nivel de competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio [40-55]	15	31.3	31.3	31.3
	Favorable [56-72]	33	68.8	68.8	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Fuente: Registro de Datos

Interpretación: En la tabla se muestra que el 31.3% (15) del personal docente y no docente, perciben una competencia laboral media en la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano; y el 68.8% (33) restante, percibe esta competencia laboral en un nivel favorable.

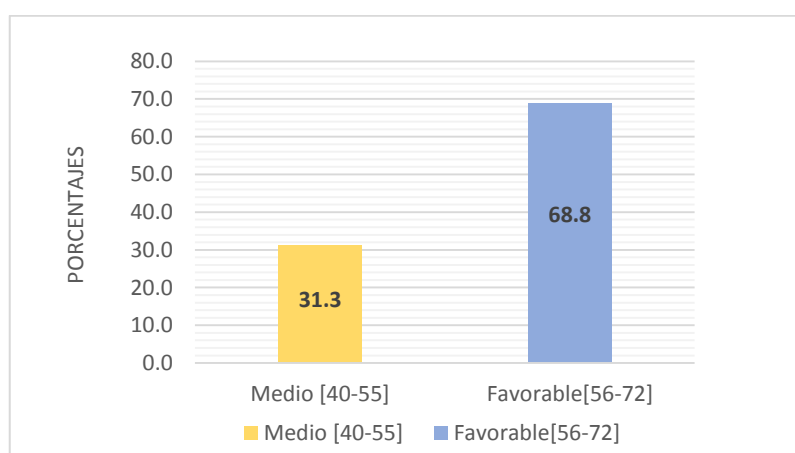


Figura 2: Nivel de competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Fuente: Tabla 2

Tabla 3: Estadígrafos de las variables comunicación asertiva y competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

	Auto-asertividad	Hetero-asertividad	Comunicación asertiva	Formación de competencias	Certificación de competencias	Normalización de competencias	Competencia laboral
Media	33.48	27.40	60.88	17.77	19.60	21.92	59.29
Mediana	33.00	26.00	60.00	18.00	20.00	23.00	62.00
Varianza	65.57	42.54	164.37	7.29	7.78	7.44	47.96
Desviación estándar	8.10	6.52	12.82	2.70	2.79	2.73	6.93
Mínimo	20	15	36	13	13	15	44
Máximo	62	45	107	24	24	24	72

Fuente: Registro de Datos

Interpretación: En la tabla se observa los estadígrafos como la media, mediana, varianza, desviación estándar, mínimo y máximo de las variables comunicación asertiva y competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Tabla 4: Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Auto-asertividad	.123	48	.068	.924	48	.004
Hetero-asertividad	.130	48	.042	.952	48	.048
Comunicación asertiva	.122	48	.073	.948	48	.033
Formación de competencias	.112	48	.174	.970	48	.262
Certificación de competencias	.097	48	.200*	.961	48	.115
Normalización de competencias	.300	48	.000	.756	48	.000
Competencia laboral	.202	48	.000	.918	48	.003

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Registro de Datos

Interpretación: En la tabla anterior se presenta la prueba de normalidad de los datos de la muestra, debido a que el tamaño de muestra es 48, menor a 50, utilizamos la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, donde se observa que la mayoría de las sig. Bilateral son menores de 0,05, por lo tanto, los datos no siguen una distribución normal; ante estos resultados usaremos la correlación de Tau-b de Kendall.

Prueba de hipótesis

Tabla 5: Tabla de contingencia entre la comunicación asertiva y la competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

		Competencia laboral		Total	
		Medio [40-55]	Favorable [56-72]		
Comunicación asertiva	Muy desfavorable [35-56]	Recuento	12	2	14
		% del total	25.0%	4.2%	29.2%
	Desfavorable [57-77]	Recuento	3	27	30
		% del total	6.3%	56.3%	62.5%
	Media [78-98]	Recuento	0	3	3
		% del total	0.0%	6.3%	6.3%
	Favorable [99-119]	Recuento	0	1	1
		% del total	0.0%	2.1%	2.1%
Total	Recuento	15	33	48	
	% del total	31.3%	68.8%	100.0%	

Fuente: Registro de Datos

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.694	.089	5.671	.000
N de casos válidos		48			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

Hipótesis estadística:

Hi= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con la competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La comunicación asertiva no se relaciona con la competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Interpretación: Como $p\text{-valor} > 0, 0$ Aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula y concluimos que existe relación entre comunicación asertiva y la competencia laboral del personal con un valor $r=0,694$.

Tabla 6: Correlación de Tau-b de Kendall entre la comunicación asertiva y las dimensiones de la competencia laboral del personal docente y no docente.

			Formación de competencias	Certificación de competencias	Normalización de competencias
tau_b de Kendall	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	,512**	,589**	,716**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000
		N	48	48	48

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Registro de Datos

Interpretación: En la presente tabla se muestra el coeficiente de correlación entre la variable comunicación asertiva y cada una de las dimensiones de la variable competencia laboral, se observa que, en todos los casos, el coeficiente de correlación tiene un nivel de significancia menor a 0.01, indicando que existe relación significativa entre la variable comunicación asertiva y las dimensiones Formación de competencias, certificación de competencias y normalización de competencias.

Hipótesis alternativas:

H1= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con la formación de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La comunicación asertiva no se relaciona con la formación de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

El coeficiente de correlación entre la comunicación asertiva y la formación de competencias del personal docente y no docente es 0.512, con un nivel de

significancia de $0.000 < 0.01$, por lo que se concluye en que la relación es altamente significativa. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa H1.

H2= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con la certificación de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La comunicación asertiva no se relaciona con la certificación de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

El coeficiente de correlación entre la comunicación asertiva y la certificación de competencias del personal docente y no docente es 0.589, con un nivel de significancia de $0.000 < 0.01$, por lo que se concluye en que la relación es altamente significativa. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa H2.

H3= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con la normalización de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La comunicación asertiva no se relaciona con la normalización de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

El coeficiente de correlación entre la comunicación asertiva y la normalización de competencias del personal docente y no docente es 0.716, con un nivel de significancia de $0.000 < 0.01$, por lo que se concluye en que la relación es altamente significativa. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa H3.

Tabla 7: Correlación de Tau-b de Kendall entre la competencia laboral y las dimensiones de la comunicación asertiva.

			Auto- asertividad	Hetero- asertividad
tau_b de Kendall	Competencia laboral	Coefficiente de correlación	,425**	,259
		Sig. (bilateral)	.003	.061
		N	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Registro de Datos

Interpretación: En la presente tabla se muestra el coeficiente de correlación entre la variable competencia laboral y las dimensiones de la comunicación asertiva, de las dos dimensiones, sólo se presenta una relación significativa con la dimensión Auto-asertividad, no se puede afirmar la existencia de una relación con la dimensión Hetero-asertividad.

Hipótesis alternativas:

H4= La competencia laboral se relaciona significativamente con la auto-asertividad del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La competencia laboral no se relaciona con la auto-asertividad del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

El coeficiente de correlación entre la competencia laboral y la auto-asertividad del personal docente y no docente es 0.425, con un nivel de significancia de $0.003 < 0.01$, por lo que se concluye en que la relación es altamente significativa. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa H4.

H5= La competencia laboral se relaciona significativamente con la hetero-asertividad del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La competencia laboral no se relaciona con la hetero-asertividad del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

El coeficiente de correlación entre la competencia laboral y la hetero-asertividad del personal docente y no docente es 0.259, con un nivel de significancia de $0.061 > 0.05$, por lo que se concluye en que no existe relación. Se acepta la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

El procesamiento y análisis de la información recabada en el presente estudio, ha permitido comprobar lo planteado en la hipótesis general, la comunicación asertiva se relaciona significativamente con la competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018, resultado que se puede observar en la tabla 5, donde se muestra el coeficiente de correlación de 0.694, con un nivel de significancia 0.000, el cual al ser menor a 0.01, se demuestra una relación altamente significativa entre ambas variables.

Para el tratamiento de cada variable y sus dimensiones se utilizaron dos instrumentos de medición, uno de ellos es el cuestionario sobre comunicación asertiva, que consta de 35 ítems, los resultados obtenidos indican que la mayoría del personal, el 62.5%, presenta un nivel desfavorable de comunicación asertiva del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018. En cuanto a la variable competencia laboral, fue medida por un cuestionario de 24 ítems, donde el 68.8% sostiene que existe un nivel favorable de esta variable, y el 31.2% refieren de un nivel medio. Se analizó si la muestra seguía una distribución normal, debido a que el tamaño de la muestra es menor a 50, se utiliza la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, el cual indica que no se cumple el principio de normalidad de los datos, por lo que se utiliza el coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall, el cálculo de la correlación entre las variables en estudio se presenta en la tabla 5, resultando un coeficiente altamente significativo.

Resultados similares son los encontrados por Ramírez, Y. y otros (2010), en su tesis “La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes de la Unidad Educativa “José Antonio Anzoátegui” de Barcelona; utilizó un cuestionario para recolectar datos, entre las principales conclusiones se detectó que la comunicación asertiva no ha sido empleada de manera adecuada; ante esto el autor sugiere una capacitación al personal por la importancia que al tema refiere; en la presente investigación también se posicionó a la mayoría del personal en un nivel desfavorable de la comunicación asertiva. Resultados semejantes a los de Lyon y Algarin (2014) en su tesis “La comunicación asertiva en las organizaciones” señala que se hace evidente que necesitan comunicarse unos con otros para alcanzar las metas que se han propuestos, partiendo desde este punto de vista la comunicación organizacional es fundamental para mantener el éxito.

En tanto a las teorías utilizadas, cabe citar el concepto de competencia laboral planteado por Stoner, este vincula la mencionada variable con el desempeño laboral y afirma que es la manera en como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad, teniendo en cuenta esta información podemos analizar cómo es que al tenerse un gran porcentaje de docentes con un nivel desfavorable de comunicación asertiva, no existe el porcentaje deseado con un nivel favorable de competencia laboral.

En cuanto al análisis de las relaciones de las variables con las dimensiones, al analizar la relación de la variable comunicación asertiva y cada una de las dimensiones de la variable competencia laboral, el coeficiente de correlación tiene un nivel de significancia menor a 0.01, indicando que existe relación altamente significativa; con respecto a la relación entre la variable competencia laboral y las dimensiones de la comunicación asertiva, una de ellas mantiene una relación significativa con la dimensión Auto-asertividad, lo cual no se puede afirmar de una relación con la dimensión Hetero-asertividad. Concluyendo el análisis de los resultados obtenidos, se afirma que existe una relación altamente significativa entre la comunicación

asertiva y la competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

V. CONCLUSIONES

Se determinó que existe relación entre la comunicación asertiva y la competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018

Se estableció que existe relación entre la comunicación asertiva y la formación de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre la comunicación asertiva y la certificación de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre la comunicación asertiva y la normalización de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre la competencia laboral y auto-asertividad del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre la competencia laboral y hetero-asertividad del personal docente y no docente del nivel secundario de la

Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

VI. RECOMENDACIONES.

Promover investigaciones con las variables de comunicación asertiva y competencia laboral, pero con diseños de investigación experimentales para obtener datos sistematizados.

Plantear en investigaciones futuras propuestas de programas educativos de comunicación asertiva y competencia laboral para dar a conocer sobre este tema, sus causas y consecuencias.

Implementar y promover talleres de comunicación asertiva dirigido al personal docente y no docente del nivel secundario que se le diagnostique bajos niveles de competencia laboral.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alles, M. (2012). Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias. (3 ed.). Buenos Aires: Granica
- Cardona J. (2005) La asertividad en el trabajo. [On Line]. Disponible en: www.monografias.com/trabajos36/asertividad
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas àra diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Perú. Editorial San Marcos.
- Castañyer, Olga. ¿Por qué no logro ser asertivo? España; Editorial Desclee de Brouwer; 2001.
- Cassasus, J. (1997). Estàndares en Educación: conceptos fundamentales. Editorial OREALC Documentos – UNESCO.
- COLASEH (2012). Artículo competencia laboral y sus beneficios en el mundo actual. Disponible en: <http://colaseh.org/index.php/demo-content/101-competencialaboral-y-sus-beneficios-en-el-mundo-actual>
- Conger McFall, R. (1981) A review and reformulation of the concept of social skills. Behavioural assessment. N° 4, 1-33.
- Coromac, M. (2014) Estrategias de asertividad como herramientas para la transformación del conflicto en el aula. Tesis de Maestría presentado en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Correa, Vázquez, O. (coord.) (2001). Libro blanco del título de Grado en Trabajo Social. Madrid: ANECA.
- Coto, J. (2009). Metodología para la evaluación de competencias laborales. Costa Rica. Grupo PrintCenter
- Chaparro, Z. (2015) El uso de la comunicación asertiva como herramienta estratégica para el líder. Tesis de Especialización presentado en la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.
- Chire, D. (2015) Motivación de logro y su incidencia en la competencia profesional de los docentes de la institución educativa – Ica, presentado en la Universidad César Vallejo.
- Delors, J. (1996). La Educación encierra un tesoro. Madrid: Santillana Ediciones UNESCO.

- Del Valle, M. (2010). Correlación entre las competencias evaluadas en el Assessment Center Sociopsicodramático y el desempeño laboral. Tesis para obtener el Título de Licenciado en Relaciones Industriales de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR9904.pdf>
- Fensterheim M. (1990) No digas sí cuando quieres decir no. Barcelona: Grijalbo.
- García, M., Magaz, A. (1992) Ratones, Dragones y Seres Humanos Auténticos. Madrid: Ed. CEPE.
- Gonzales, A. (2015) en su estudio sobre Competencia profesional y motivación laboral en los docentes en la Institución Educativa – Ica, 2015. Tesis de Maestría en la Universidad César Vallejo.
- Granados (2013) Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – año 2013. Tesis doctoral en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Güell, M. y Muñoz, J. (2000). Desconóctete a ti mismo. Programa de alfabetización emocional. Barcelona: Paidós.
- Guerrero, Luis (2005). Algunas Competencias Requeridas por los Nuevos Escenarios del Siglo XXI. Lima.
- Hellriegel, D. & Slocum, J. (2009). Comportamiento organizacional. Octava edición. México. Editorial Thomson.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2013). Metodología de la investigación. Quinta edición. México. Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA S.A. DE C.V.
- Mc Clelland (1973). Identificación de competencias laborales de asesores comerciales en una compañía de aseguramiento y prestación en servicios de salud. Recuperado el 05 de mayo de 2018 de: <http://www.redalyc.org/pdf/799/79911627015.pdf>
- Ministerio de Educación (2014). “Marco del buen desempeño docente”.

- Neidhardt, J., Weinstein, M., y Conry, R. (1989). Seis programas para prevenir y controlar el estrés. Madrid: Deusto.
- Ñaupas, H., Mejía, E. y Villagómez, A. (2011). Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis. Una propuesta didáctica para aprender a investigar y elaborar la tesis. Segunda Edición. Lima. Editorial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ortega, C. (2015). Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima (Tesis para optar el grado de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- OIT, (1993). Las competencias laborales, ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? Recuperado el 20 de mayo de 2018 de: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v21n96/v21n96a02.pdf>
- Pavié (2012). Las competencias profesionales del profesorado de Lengua Castellana y Comunicaciones en Chile: aportaciones a la formación inicial, tesis doctoral en la Universidad de Valladolid, España.
- Parra R. J. F, Peña V. S, & Sánchez P. R, (2003). El Estilo de Comunicación como dimensión de la Competencia comunicativa profesional pedagógica.
- Pinto, L.(1996). Currículo por competencias: Desafío educativo. Revista Tarea N° 38. Lima.
- Proyecto Educativo Institucional [PEI], (2014).
- Ramírez, Y. y otros (2010) La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes de la Unidad Educativa “José Antonio Anzoátegui” de Barcelona, Estado Anzoátegui. Tesis de la Universidad Central de Venezuela.
- Reyes, C. y Sánchez, H. (2012). Metodología y diseños en la investigación científica. Cuarta edición. Perú. Editorial de la Universidad Ricardo Palma.
- Riso, W. (2002). Cuestión de dignidad. Recuperado el 05 de mayo de 2018 de: <http://es.scribd.com/doc/4362729/Walter-Riso-cuestion-de-dignidad>.

- Rivas, F. (1014). Diccionario de investigación científica cualitativa y cuantitativa. Primera edición. Perú. Editorial Lopal S.R.L.
- Rope, F. (1994). El modelo de las competencias en la escuela y en la empresa. Serie Encuentro y Seminarios. Paris.
- Salmuri, (1998) Asertividad. [Www.geocities.com/esalaclasertividad.html](http://www.geocities.com/esalaclasertividad.html).
- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (1997). Administración. México: Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.
- Valderrama, S. (2015). Pasos para la elaborar proyectos y tesis de investigación. Primera edición. Perú. Editorial San Marcos.
- Zarcovich, P. (2005). Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill.

Anexos.

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos.

1.1 Cuestionario sobre comunicación asertiva

(Tomado de la Escala de Evaluación Asertiva (ADCA-1))

ESTIMADO(A) DOCENTE:

El presente instrumento corresponde a un estudio de investigación que tiene como propósito conocer el nivel de comunicación asertiva de los docentes en la Institución Educativa. En tal sentido solicito su colaboración marcando una de las alternativas con la veracidad que lo caracteriza.

Nunca o Casi nunca = CN

A veces = AV

A menudo, con cierta frecuencia = AM

Siempre o casi siempre = CS

DIMENSIONES/ÍTEMS		CN	AV	AM	CS
AUTO-ASERTIVIDAD					
1	Cuando alguien dice algo con lo que no estoy de acuerdo, me pone nervioso/a tener que exponer mi propia opinión.				
2	Cuando estoy enfadado, me molesta que los demás se den cuenta.				
3	Cuando hago algo que creo que no gusta a otros, siento miedo o vergüenza de lo que puedan pensar de mí.				
4	Me disgusta que los demás me vean, cuando estoy nervioso/a.				
5	Cuando me equivoco, me cuesta reconocerlo ante los demás.				
6	Si se me olvida algo, me enfado conmigo mismo/a.				
7	Me enfado, si no consigo hacer las cosas perfectamente.				
8	Me siento mal cuando tengo que cambiar de opinión.				
9	Me pongo nervioso/a o tenso/a cuando quiero hacer un elogio a alguien.				
10	Cuando me preguntan algo que ignoro, procuro justificarme por no saberlo.				
11	Cuando estoy triste, me disgusta que los demás se den cuenta.				
12	Me siento mal conmigo mismo/a, si no entiendo algo que me están explicando.				
13	Me cuesta trabajo aceptar las críticas que me hacen, aunque comprenda que son justas.				
14	Cuando, me critican sin razón me enfada o me pongo nervioso/a tener que defenderme.				
15	Cuando creo haber, cometido un error busco excusas que me justifiquen.				
16	Cuando compruebo que, no sé algo me siento mal conmigo mismo/a.				

17	Me cuesta hacer preguntas.				
18	Me cuesta pedir favores.				
19	Me cuesta, decir que NO cuando me piden que haga algo que yo no quiero hacer.				
20	Cuando, me hacen algún elogio me pongo nervioso/a y no sé qué hacer o decir.				
	HETERO-ASERTIVIDAD	CN	AV	AM	CS
21	Me molesta que, no me entiendan cuando explico algo.				
22	Me irrita mucho que me lleven la contraria.				
23	Me molesta que los demás no comprendan mis razones o mis sentimientos.				
24	Me enfado, cuando veo que alguien cambia de opinión con el paso del tiempo.				
25	Me molesta que, me pidan ciertas cosas aunque lo hagan de buenas maneras.				
26	Me molesta que me hagan preguntas.				
27	Me desagrada comprobar que las personas no se esfuercen en hacer las cosas de la mejor manera posible.				
28	Me enfado, cuando compruebo la ignorancia de algunas personas.				
29	Me siento o me sentiría mal, si compruebo que una persona que aprecio toma una decisión que yo considero equivocada.				
30	Me enfado, si veo a alguien comportándose de un modo que no me gusta.				
31	Me disgusta que me critique.				
32	Siento malestar hacia la persona que me niega algo razonable, que le pido de buenas maneras.				
33	Me altera, ver a personas que no controlan sus sentimientos: lloran, gritan, se muestran excesivamente contentas,...				
34	Me desagrada que no se dé a las cosas la importancia que tienen.				
35	Me molesta que alguien no acepte una crítica justa.				

FICHA TÉCNICA:	
Nombre:	Cuestionario sobre comunicación asertiva
Autor:	Adaptado de García y Magaz (1992)
Año de edición:	2017
Dimensiones:	Explora las dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Auto-asertividad. • Hetero-asertividad
Ámbito de aplicación:	Docentes del nivel secundario
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	30 minutos (aproximadamente)
Objetivo:	Evaluar la variable Comunicación asertiva en forma global y sus dimensiones.
Validez:	Para su <i>validación</i> , se utilizó la técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos.
Confiabilidad:	Para el análisis de confiabilidad se utilizará el estadístico alfa de Cronbach.
Campo de aplicación:	Docentes de las instituciones educativas del distrito de Santiago - Ica.
Aspectos a evaluar:	El cuestionario está constituido por 35 ítems distribuidos en dos dimensiones: Dimensión 1: Auto-asertividad (20 ítems) Dimensión 2: Hetero-asertividad (15 ítems)
Calificación:	Siempre o casi siempre (4 puntos) A menudo, con cierta frecuencia (3 puntos) A veces (2 puntos) Nunca o casi nunca (1 punto)

Escala valorativa de la comunicación asertiva.

Nivel de comunicación asertiva				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Comunicación asertiva	35	140	35 – 56	Muy desfavorable
			57 – 77	Desfavorable
			78 – 98	Media
			99 – 119	Favorable
			120 -140	Muy favorable
Dimensiones de la comunicación asertiva				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Auto-asertividad	20	80	20 – 32	Muy desfavorable
			33 – 44	Desfavorable
			45 – 56	Media
			57 - 68	Favorable
			69 - 80	Muy favorable
Hetero-asertividad	15	60	15 – 24	Muy desfavorable
			25 – 33	Desfavorable
			34 – 42	Media
			43 – 51	Favorable
			52 - 60	Muy favorable

Análisis de Fiabilidad

Prueba de fiabilidad de Alpha de Cronbach para el Cuestionario sobre comunicación asertiva

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	35

Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados; el resultado obtenido para este cuestionario es de 0.801, lo que indica que el instrumento mide aquello que se pretende medir, por lo tanto, es confiable.

1.2 Cuestionario de competencia laboral.

Instrucciones:

A continuación se te presenta un conjunto de preguntas con la finalidad de analizar el desarrollo de competencias laborales en tu institución. Marca la alternativa que consideres conveniente.

S: Sí

AM: A menudo

AV: Algunas veces

N: No

N°	Items	S	AM	AV	N
01	Has realizado estudios primarios antes de los 12 años.				
02	Has destacado en todas las asignaturas en tu educación primaria.				
03	Te has preparado en alguna academia, taller académico paralelamente a tus estudios secundarios.				
04	Te has preparado en algún taller de danza, música, teatro paralelamente en tu educación primaria				
05	Has realizado tus estudios profesionales de docente graduándote por tesis.				
06	Te encuentras en el tercio superior de tu promoción en tus estudios profesionales docentes.				
07	Te has capacitado en estrategias metodológicas de manera paralela cada año de tu formación profesional				
08	Te has capacitado en uso de recursos didácticos paralelamente a tu formación profesional				
09	Has realizado estudios de diplomados o segunda especialidad en tu formación profesional				
10	Has realizado estudio de post grado de maestría o doctorado en tu profesión docente				
11	Has realizado al menos 18 meses de prácticas profesionales para graduarte como docente				

N°	Items	S	AM	AV	N
12	Has realizado pasantías docentes durante tu formación profesional.				
13	Te han formado adecuadamente en tus estudios profesionales docentes conociendo acertadamente tus funciones antes de tu ejercicio docente				
14	Te has capacitado sobre tus responsabilidades pedagógicas y académicas antes de iniciar tu carrera docente.				
15	Te encuentras contento con tu labor docente considerando que es un servicio de primera necesidad				
16	Te sientes satisfecho y valorado en tu carrera docente que te permite brindar un buen servicio				
17	Brindas un servicio de calidad respetando los estándares que indican los mapas de progreso.				
18	La institución monitorea permanentemente el servicio educativo garantizando que todos los estudiantes sean atendidos en igualdad de condiciones.				
19	Ejecutas tu sesión de aprendizaje empleando las rutas de aprendizaje y las orientaciones metodológicas de tu área.				
20	Planificas tu sesión de aprendizaje considerando los indicadores de preparación para el aprendizaje del marco del buen desempeño docente.				
21	Ejecutas tu sesión de aprendizaje considerando los indicadores de enseñanza para el aprendizaje del marco del buen desempeño docente.				
22	Te desenvuelves en tu quehacer docente en concordancia con los indicadores de la actitud ética y profesional citada en el marco del buen desempeño docente.				
23	Respetas las normas de convivencia de tu institución que permita un trabajo en equipo.				
24	Desempeñas tu función docente involucrando tus enseñanza al conocimiento de tu entorno real.				

FICHA TÉCNICA	
NOMBRE:	Cuestionario sobre competencia laboral
Autor:	Adaptado de OIT (1993)
Año de edición:	2017
Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Formación de competencias - Certificación de competencias - Normalización de competencias
Ámbito de aplicación	Personal docente y no docente del nivel secundario de la institución educativa Máximo de la Cruz Solórzano
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	30 minutos
Objetivo:	Evaluar la variable Competencias laboral en forma global y sus dimensiones.
Validez:	Para su validación, se recurrió a la validez de expertos.
Confiabilidad:	Para su análisis de confiabilidad se utilizó el estadístico de Cronbach.
Campo de aplicación:	Personal docente y no docente de la institución educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica
Aspectos a evaluar:	El cuestionario está constituido por 24 ítems distribuidos en tres dimensiones: 08 ítems para formación de competencias 08 ítems para Certificación de competencias 08 ítems para normalización de competencias
Calificación:	La valoración tiene cuatro ponderaciones: Sí (4 puntos) A menudo (3 puntos) A veces (2 puntos) No (1 puntos)

Escala valorativa de la competencia laboral.

Nivel de competencia laboral				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Competencia laboral	24	96	00 – 18	Muy desfavorable
			19 – 37	Desfavorable
			38 – 56	Media
			57 – 75	Favorable
			76 - 96	Muy favorable
Dimensiones de la competencia laboral				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Formación de competencias	8	32	08 – 12	Muy desfavorable
			13 – 17	Desfavorable
			18 – 22	Media
			23 - 27	Favorable
			28 - 32	Muy favorable
Certificación de competencias	8	32	08 – 12	Muy desfavorable
			13 – 17	Desfavorable
			18 – 22	Media
			23 – 27	Favorable
			28 - 32	Muy favorable
Normalización de competencias	8	32	08 – 12	Muy desfavorable
			13 – 17	Desfavorable
			18 – 22	Media
			23 – 27	Favorable
			28 - 32	Muy favorable

Análisis de Fiabilidad

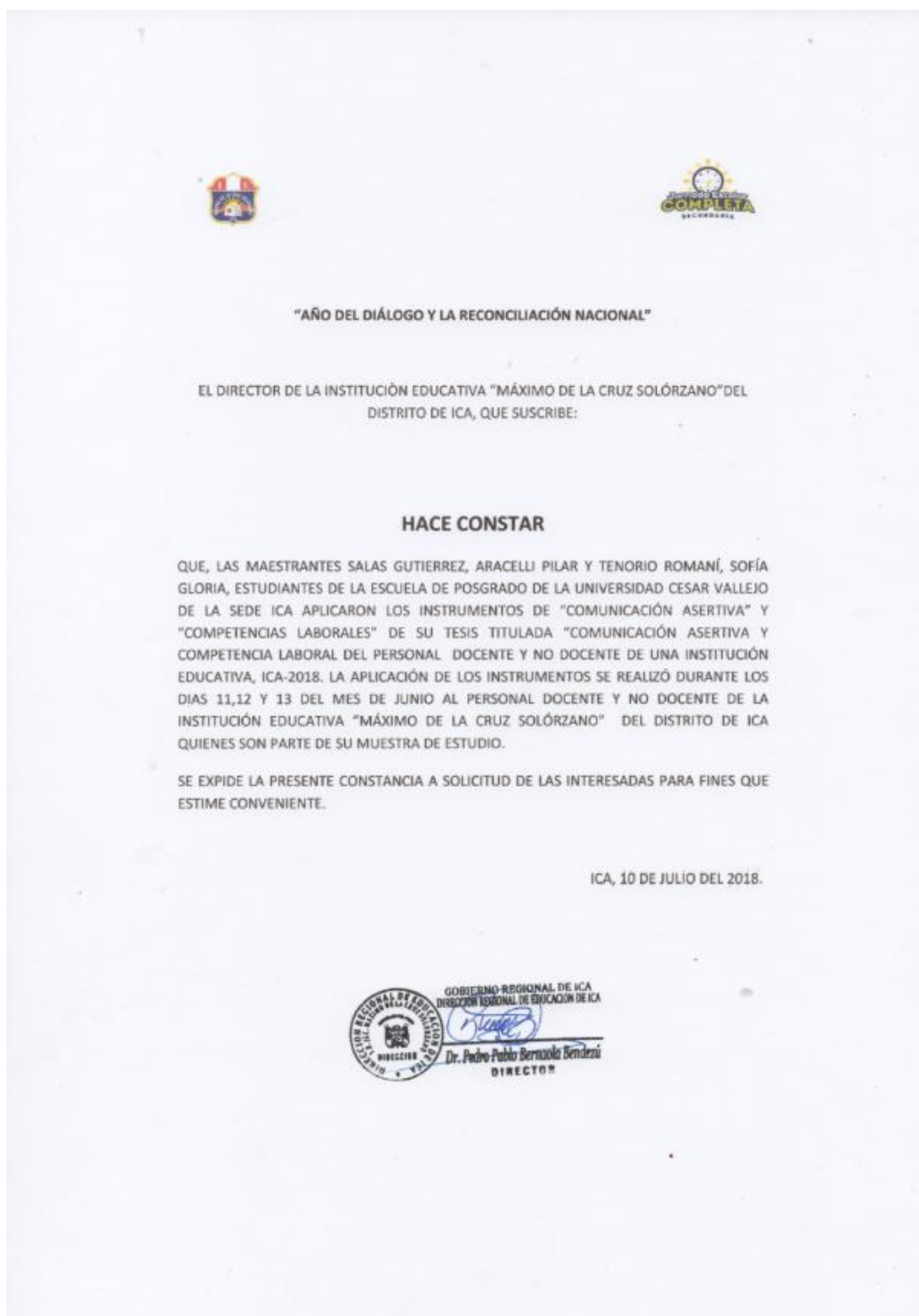
Prueba de fiabilidad de Alpha de Cronbach para el Cuestionario sobre competencia laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,797	24

Al igual que para el cuestionario anterior, se obtuvo un alto nivel del alfa de Cronbach para este instrumento, por lo que se puede decir que el Cuestionario sobre competencia laboral es confiable.

Anexo 2.2 Constancia de aplicación de instrumentos.



**Anexo 3. Registro de datos.
Anexo 3.1 Registro de datos comunicación asertiva.**

D1	Valoración	D2	Valoración	Comunicación asertiva	Valoración
30	1	29	2	59	2
39	2	22	1	61	2
39	2	28	2	67	2
31	1	22	1	53	1
25	1	19	1	44	1
32	1	27	2	59	2
26	1	25	2	51	1
36	2	36	3	72	2
31	1	21	1	52	1
42	2	23	1	65	2
33	2	28	2	61	2
39	2	37	3	76	2
25	1	25	2	50	1
27	1	32	2	59	2
38	2	21	1	59	2
36	2	24	1	60	2
20	1	21	1	41	1
25	1	17	1	42	1
25	1	20	1	45	1
33	2	28	2	61	2
21	1	15	1	36	1
21	1	19	1	40	1
39	2	34	3	73	2
23	1	25	2	48	1
30	1	21	1	51	1
34	2	28	2	62	2
62	4	45	4	107	4
32	1	31	2	63	2
42	2	44	4	86	3
23	1	28	2	51	1
36	2	32	2	68	2
35	2	25	2	60	2
39	2	29	2	68	2
28	1	24	1	52	1
39	2	31	2	70	2
40	2	23	1	63	2
30	1	26	2	56	1
55	3	24	1	79	3

35	2	38	3	73	2
32	1	25	2	57	2
31	1	26	2	57	2
34	2	26	2	60	2
32	1	26	2	58	2
36	2	31	2	67	2
33	2	30	2	63	2
31	1	26	2	57	2
47	3	34	3	81	3
35	2	25	2	60	2

Anexo 3.2 Registro de datos de competencia laboral

D1	Valoración	D2	Valoración	D3	Valoración	Competencia laboral	Valoración
17	2	22	3	24	3	63	3
17	2	22	3	24	3	63	3
22	3	19	2	24	3	65	3
22	3	19	2	24	3	65	3
16	2	13	1	17	2	46	2
19	2	19	2	24	3	62	3
13	1	18	2	17	2	48	2
21	3	24	3	24	3	69	3
15	2	17	2	17	2	49	2
18	2	22	3	24	3	64	3
17	2	18	2	17	2	52	2
15	2	16	2	23	3	54	2
14	2	18	2	15	2	47	2
21	3	19	2	21	3	61	3
16	2	22	3	24	3	62	3
19	2	20	3	24	3	63	3
14	2	16	2	18	2	48	2
15	2	19	2	18	2	52	2
19	2	16	2	18	2	53	2
18	2	21	3	24	3	63	3
13	1	14	2	17	2	44	2
13	1	15	2	19	2	47	2
14	2	14	2	23	3	51	2
16	2	18	2	19	2	53	2
17	2	21	3	21	3	59	3
18	2	21	3	24	3	63	3
24	3	24	3	24	3	72	3
20	3	20	3	23	3	63	3
20	3	24	3	24	3	68	3
17	2	18	2	19	2	54	2
19	2	23	3	21	3	63	3
20	3	18	2	23	3	61	3
22	3	20	3	24	3	66	3
14	2	19	2	21	3	54	2
18	2	24	3	24	3	66	3
16	2	22	3	24	3	62	3
18	2	18	2	23	3	59	3

21	3	22	3	24	3	67	3
21	3	22	3	22	3	65	3
17	2	21	3	23	3	61	3
18	2	19	2	23	3	60	3
22	3	17	2	23	3	62	3
18	2	20	3	23	3	61	3
18	2	22	3	24	3	64	3
18	2	21	3	24	3	63	3
16	2	20	3	24	3	60	3
19	2	24	3	24	3	67	3
18	2	20	3	24	3	62	3

Anexo 4 Artículo científico.

Comunicación asertiva y competencia laboral del personal docente y no docente de una Institución Educativa, Ica-2018.

Aracelli Pilar Salas Gutiérrez

apilarsalas@hotmail.com

Sofía Gloria Tenorio Román

gloriatenorio30@hotmail.com

Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación de la comunicación asertiva con la competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

La investigación basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa y de diseño descriptivo-correlacional. Se contó con una población de 48 docentes y no docentes seleccionados a través del muestreo no probabilístico. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos un "Cuestionario de comunicación asertiva" y un "Cuestionario de Competencias Laborales" debidamente validados y sometidos a criterios de confiabilidad. Los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial.

Como resultados, la investigación da cuenta que existe relación significativa entre la comunicación asertiva y competencia laboral, situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba Rho de Spearman.

Se infiere que la comunicación asertiva y competencia laboral son variables que afectan la administración educativa y forzosamente a las personas que lo integran.

Palabras claves: Comunicación asertiva, auto-asertividad, hetero-asertividad, competencia laboral, formación de competencias, certificación de competencias, normalización de competencias.

ABSTRACT

The purpose of the present investigation was to determine the relationship of assertive communication with the labor competency of the teaching and non-teaching staff of the secondary level of the Máximo de la Cruz Solórzano Educational Institution of the Ica district during the 2018 school year.

The research based its study from a quantitative perspective and descriptive-correlational design. There was a population of 48 teachers and non-teachers selected through non-probabilistic sampling. An "Assertive Communication Questionnaire" and a

"Competency Competency Questionnaire" were used as data collection instruments, duly validated and subjected to reliability criteria. The data was processed using descriptive and inferential statistics.

As results, the investigation shows that there is a significant relationship between assertive communication and job competency, a situation that was proven through the use of Spearman's Rho test.

It is inferred that the assertive communication and labor competency are variables that affect the educational administration and necessarily to the people that integrate it.

Keywords: Assertive communication, self-assertiveness, hetero-assertiveness, labor competency, competence training, competency certification, standardization of competences.

INTRODUCCIÓN

La comunicación para los seres humanos representa uno de los basamentos fundamentales de la existencia humana. La persona capaz de mantener una comunicación asertiva; en otras palabras, capaz de comunicarse con prudencia y tolerancia generará en su persona y en el equipo de trabajo, las condiciones necesarias para altos estándares de competencia laboral en una entidad. En el aspecto educativo es imprescindible el manejo acertado y efectivo de las habilidades comunicativas. No solamente es hablar; es relevante ir más allá, es quebrantar la barrera de lo superficial y trivial. Se trata de expresar las opiniones, ideas y sentimientos de ambas partes, tanto del emisor y receptor. Lograr una comunicación efectiva entre dos o personas se manifiesta de manera bidireccional. Teniendo en cuenta que, en su proceso interactivo, la comunicación, es sumamente complejo y está propenso a sufrir interrupciones, en cuanto a su fluidez, según los comenta Cardona (2005). Existe una gran cantidad de barreras que no permite la efectividad de la comunicación, por eso la problemática de interrelación se agudiza cada día más. Esta situación se evidencia en las instituciones educativas donde las interacciones entre sus agentes sufren los efectos de una comunicación interrumpida, tal es el caso de la institución educativa Máximo De la Cruz Solórzano. En lo que respecta a la competencia laboral del personal docente y no docente, que, según la UNESCO, a través del segundo informe titulado: La Educación Encierra un Tesoro establece lineamientos fundamentales respecto al desarrollo competente del personal docente y no docente, al plantear que "educación a lo largo de la vida se basa en cuatro pilares: Aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, aprender a ser (Delors, 1996). Precisa este informe la necesidad que el personal docente y no docente desarrolle las competencias laborales, que implica la profundización de los conocimientos, la adquisición no solo de una calificación profesional, sino que esté capacitado para enfrentar diversas situaciones y trabajar en equipo, desarrollando además la comprensión del otro, comprensión mutua y paz, de obrar con creciente capacidad de autonomía, de juicio y de responsabilidad profesional (Delors, 1996). A nivel nacional, en los últimos años, nuestra sociedad sujeta a los cambios constantes está enmarcada por las exigencias del desarrollo profesional en los diferentes campos laborales. La importancia y prestigio de las profesiones y sus prácticas están sujetos a las demandas y expectativas de los procesos sociales y culturales que lo contextualizan. De ahí que las profesiones cambien en sus sentidos, su tecnología y su valor por efecto de los procesos económicos, sociales y culturales que les demandan adecuaciones, pero también por la misma actuación de sus propios practicantes en cuanto a su comunidad profesional. (Ministerio de Educación, 2014). Se requiere que el docente y no docente desarrolle atributos personales a partir de su experiencia y preparación constante: conocimientos, habilidades, aptitudes, rasgos de carácter, conceptos de uno mismo; causalmente relacionados con ejecuciones que producen resultados exitosos (aprendizaje) y la capacidad de resolver problemas y lograr propósitos y resultados en diversos contextos. Sin embargo, el Sistema Educativo Peruano al igual que otros sistemas educativos de Sudamérica, han presentado dificultades en la práctica docente y no docente,

originando el ejercicio profesional hacia una educación carente de eficacia, eficiencia y calidad. Esta situación se evidencia todavía en algunos docentes y no docentes de la región Ica, donde se observa una serie de conductas como el poco sentido de pertenencia para con la institución; en otros términos solo se limitan a cumplir con sus horas de clase en el caso de los docentes; o su jornada laboral, en el caso de los trabajadores no docentes, sin participar en actividades programadas por la institución, el muy poco trato entre los docentes y no docentes; y la no aceptación de políticas del estado en materia educativa lo que se traduce en un deficiente nivel de competencia laboral (Proyecto Educativo Institucional, 2014). En diálogos informales con el personal docente y no docente se evidencia deficiente comunicación con sus pares en los círculos de aprendizaje o trabajo colegiado dificultando realizar sus funciones, lo que conlleva a que el proceso pedagógico no fluya con eficiencia y eficacia. Se asume que la deficiente comunicación asertiva puede obstaculizar el desarrollo de la competencia laboral en los docentes y no docentes pertenecientes al distrito de Ica; evitando retos que se presentan en el entorno, poniendo barreras que lo conduzcan a la eficiencia y la competitividad de la misma debido a una comunicación vertical y poco eficiente entre directivos, docentes y no docentes. Un docente o no docente indiferente y poco comunicativo no busca las estrategias necesarias y suficientes para generar un clima óptimo dentro del proceso de enseñanza- aprendizaje y no se siente bien en el desempeño de sus funciones. De continuar con esta situación podría ser que la insatisfacción laboral, la carencia de buenos lazos comunicativos asertivos por mejorar su competencia laboral se incrementa repercutiendo negativamente en la mejora de la calidad educativa. Es por eso por lo que se pretende conocer cómo se relaciona la comunicación asertiva con la competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018. Entre las pesquisas o antecedentes ligados a las variables de estudio que se han podido encontrar en el ámbito internacional, nacional y regional-local, tenemos: Los antecedentes de la investigación, están constituidos por trabajos encontrados en fuentes bibliográficas físicas y virtuales; dándose el caso de que en el ámbito internacional, nacional, regional y local, si existen investigaciones que se relacionen con las variables en estudio. Así tenemos en el ámbito internacional.

Chaparro, Z. (2015) presenta en su trabajo de investigación titulado: El uso de la comunicación asertiva como herramienta estratégica para el líder. Tesis de Especialización presentado en la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, donde se analiza la efectividad de la comunicación asertiva como una herramienta estratégica que puede ser utilizada por el líder para el buen funcionamiento organizacional, pues permite establecer relaciones duraderas tanto con el cliente interno como con el externo. Sostiene el autor que un modelo de direccionamiento eficiente garantiza el éxito en las organizaciones, para ello se debe escoger el modelo idóneo de comunicación. La implementación de un modelo comunicacional requiere de dos factores importantes, primero alinear a las personas con los objetivos del modelo y segundo planificar en utilizar todos los recursos indispensables para lograr una ejecución satisfactoria. Ramírez, Y. y otros (2010) desarrollaron la tesis “La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes de la Unidad Educativa “José Antonio Anzoátegui” de Barcelona, Estado Anzoátegui. Tesis de la Universidad Central de Venezuela para optar el título de Licenciado. Los autores utilizaron un estudio de campo de nivel descriptivo. La muestra seleccionada fue conformada por 30 estudiantes y 06 docentes. Se utilizó una lista de cotejo y un cuestionario para recolectar datos. Se detectó que la mayoría de los docentes (83%) cuentan entre 16 a 21 años de servicio, la comunicación asertiva no ha sido empleada de manera adecuada; debido a que el personal no ha recibido la debida formación en lo que al tema se refiere. Lyon y Algarin (2014) en su tesis “La comunicación asertiva en las organizaciones” señala que las organizaciones son consideradas como entidades por personas donde se realizan sus funciones continuas y sus esfuerzos se unen para lograr una meta. Por tal razón se hace evidente que necesitan comunicarse unos con otros para alcanzar las metas que se han propuestos, partiendo desde este punto de vista la comunicación organizacional es fundamental para mantener el éxito. Pavié (2012) en su investigación: Las competencias profesionales del profesorado de Lengua Castellana y Comunicaciones en Chile: aportaciones a la formación inicial, tesis doctoral en la Universidad de

Valladolid, España, emplea un estudio de tipo cuantitativo y cualitativo; utiliza dos instrumentos para la recolección de datos: el cuestionario aplicado a 200 profesores de enseñanza media, y la entrevista dirigida a 06 profesores con destacado rendimiento. Entre las conclusiones, el autor sostiene que la profesionalidad docente tiene un carácter evolutivo que precisa de competencias para gestionar el propio desarrollo profesional a lo largo de la vida. Así se está en disposición de atender al dinamismo que demandan los cambios en las organizaciones y en la evolución del conocimiento y de las tecnologías dispuestas para el ámbito educativo. En el ámbito nacional se cuenta con los siguientes estudios. Granados (2013) en su investigación titulada: Desarrollo de competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – año 2013. Tesis doctoral en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Utilizó el tipo de estudio descriptivo, Ex post facto, de diseño correlacional. La muestra lo constituye 96 estudiantes. Se utilizó dos instrumentos para recoger datos, un cuestionario relacionado a la competencia laboral y otro relacionado a la formación profesional. Se tiene como conclusión que en las variables en estudio competencia laboral y formación profesional existe una relación directa y significativa en la universidad objeto de estudio. En el ámbito regional-local se ha ubicado la siguiente investigación Gonzales, A. (2015) en su estudio sobre Competencia profesional y motivación laboral en los docentes en la Institución Educativa – Ica, 2015. Tesis de Maestría en la Universidad César Vallejo, emplea un tipo de investigación descriptivo correlacional con una población de 152 docentes y una muestra de 110. Se recoge datos a través de un Cuestionario sobre Competencia profesional y otro sobre Motivación laboral. Las conclusiones determinan que entre la competencia profesional y la motivación laboral existe una relación significativa de Rho Spearman = 0.543. Chire, D. (2015) en su trabajo de investigación doctoral que titula Motivación de logro y su incidencia en la competencia profesional de los docentes de la institución educativa – Ica, presentado en la Universidad César Vallejo, el autor presenta un estudio de tipo correlacional explicativo, de diseño transeccional correlacional causal. Determinó que entre las variables estudiadas motivación de logro y la Competencia profesional en los docentes se relacionan significativamente, cuyos valores generales son: $r=,770^{**}$ y $r^2= ,623^{**}$ En cuanto a las bases teóricas se ha desarrollado la siguiente información sobre comunicación asertiva y competencia laboral. Respecto a la comunicación asertiva: Entre las definiciones de gestión educativa propuestas por diversos autores se puede mencionar las siguientes: Para profundizar la comunicación asertiva, a continuación, se presenta diversas definiciones de autores, como Castanyer (2000) utiliza el término asertivo para definir como aquella capacidad que tiene el individuo para autoafirmar los propios derechos, no suele manipular ni ser manipulado. Walter Riso (2002), define a la persona asertiva como aquella que refleja capacidad para ejercer y/o defender sus propios derechos cuando expresa desacuerdos al emitir una opinión contraria, expresar diversos sentimientos sin dejarse llevar a la manipulación personal o por el contrario manipular ni violar los derechos de los demás, como suele hacer la persona agresiva (p. 23). Ambos autores suelen referirse a la persona asertiva como aquella que es capaz de expresar ideas contrarias o desacuerdos, teniendo presente el derecho de la otra persona, reconociendo que ambos tienen derechos, sin recurrir a la agresividad en proceso de la búsqueda de una solución (Coromac, 2014, p.42). El autor mencionado, considera que la asertividad suele ser una herramienta para los procesos comunicativos, del cual se deriva como comunicación asertiva. Además, en su interacción las relaciones entre las personas se hacen más funcionales, directas y auténticas (Coromac, 2014, p.46). Una comunicación asertiva, está relacionada con la conducta asertiva del individuo. Riso (2002) al describir la conducta asertiva, suele definirla como la expresión adecuada donde se combina los componentes verbales y no verbales sin mostrar ansiedad o distorsión, logrando que se haga lo más efectiva posible. También es expresar con libertad oposición sin vulnerar los derechos ajenos y demostrar o recibir afecto según los intereses y objetivos asumidos por ambas partes, donde prima el respeto al derecho de los demás e intentando alcanzar la meta propuesta. García y Magaz (1995) definen a la asertividad como una cualidad cuyo tipo de interacción social se basa en torno al respeto hacia las cualidades mismas y a sus características propias, como también a los que interactúa. Salmuri (1998) al igual que otros autores considera que es una habilidad donde la persona expresa con

libertad sus sentimientos, lo que piensa y opina dentro de un marco de consideración y respeto, tanto de sí mismo con el de los demás. El autor señala como un estilo comportamental a la asertividad cuando sucede la interacción social, y parte de allí que la comunicación asertiva, está sostenida por la propia personalidad del sujeto, sumado a su confianza y autoestima. Correa y Vásquez (2001) en referencia a Tasso y Luna (1997), señalan que la comunicación asertiva en las escuelas está relacionada a la manera de comunicarse con los demás, es en la interacción comunicativa con otros docentes y también con alumnos ejerciendo firmeza, control sin llegar a humillar o agredir. En este proceso comunicativo el docente se siente bien no alberga sentimiento de culpa, rechazo, decisiones, establecer límites o negar una cierta solicitud. También desarrolla y mantiene un comportamiento "equilibrado", no ofende ni permite la ofensa. El principio de respeto a la persona son los cimientos de la comunicación asertiva, empezando por respetarse a sí mismo. Para una mayor comprensión de lo que abarca la comunicación asertiva es importante señalar aquellos componentes que responden a una conducta asertiva, de los cuales Conger y Mc Fall, (1981), que las conductas asertivas manifestadas en la comunicación asertiva abarcan una serie de componentes que lo regulan y se optimizan al combinarse. A continuación, se menciona estos componentes: El primero se refiere al contenido verbal: Tiempo que dura la conversación, en conjunto con la mirada, la sonrisa, el desplazamiento, gestos y entonación de la voz. La segunda llamada conducta motora verbal, se analiza desde dos subgrupos: El primer subgrupo, está referido al contenido en sí, es decir en cómo la persona expresa sus ideas o lo que piensa y siente. En el segundo subgrupo, se puede analizar aquellos componentes paralingüísticos como la entonación y el volumen de voz. Para analizar la comunicación asertiva de los docentes, García y Magaz (1992) reconocen que la misma se divide en dos dimensiones o constructos, estos son (p. 34): a. Autoasertividad. En este comportamiento, el docente que ha desarrollado una comunicación asertiva está relacionada a su comportamiento, porque parte de allí para expresar de manera sincera y cordial sus propios sentimientos y defiende sus propios gustos, deseos y valores. b. Heteroasertividad. Este tipo de comportamiento está constituido por actos de respeto, expresa de manera sincera y cordial sus sentimientos teniendo presente aquellos sentimientos, valores y deseos de los demás. Para una mayor comprensión de lo que abarca la comunicación asertiva es importante señalar aquellos componentes que responden a una conducta asertiva, de los cuales Conger y Mc Fall, (1981), que las conductas asertivas manifestadas en la comunicación asertiva abarcan una serie de componentes que lo regulan y se optimizan al combinarse. A continuación, se menciona estos componentes: El primero se refiere al contenido verbal: Tiempo que dura la conversación, en conjunto con la mirada, la sonrisa, el desplazamiento, gestos y entonación de la voz. La segunda llamada conducta motora verbal, se analiza desde dos subgrupos: El primer subgrupo, está referido al contenido en sí, es decir en cómo la persona expresa sus ideas o lo que piensa y siente. En el segundo subgrupo, se puede analizar aquellos componentes paralingüísticos como la entonación y el volumen de voz. Respecto a la competencia laboral: Al revisar, diversas fuentes de información, se encontró, que no existe una sola definición exacta sobre competencia laboral. Algunos autores la relacionan con rendimiento profesional y otros con desempeño profesional. Así tenemos que Alles (2012), lo define como la combinación integrada de conocimientos, habilidades y actitudes conducentes a un desempeño adecuado y oportuno en diversos contextos. La flexibilidad y capacidad de adaptación resultan claves para el nuevo tipo de logro que busca el trabajo y la educación, como desarrollo general para que las personas hagan algo con lo que saben. En tanto que Stoner (1994, p. 510), la vincula con el desempeño laboral y afirma que "... es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad". A partir de estas definiciones, se considera que las competencias profesionales constituyen parámetros que permiten caracterizar a los trabajadores, y de esta manera evaluarlos a través de un estándar de efectividad, y a un desempeño superior en un trabajo o situación. Es la edificación social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo, la cual no solo se obtiene a través de la instrucción sino también mediante el aprendizaje por experiencias en situaciones concretas. (OIT, 1993) Forma que los trabajadores de una organización demuestran sus habilidades en su labor. a. Formación de

competencias. – proceso que se desarrolla a través de una buena preparación del personal. b. Certificación de competencias. - es la certeza de corroborar la autenticidad de haber adquirido una competencia. c. Normalización de competencias. - está determinada por las reglas, principios que establecen la adquisición de una competencia.

MATERIAL Y MÉTODO

El diseño es correlacional. Según Reyes y Sánchez (2012, p. 63) “La investigación correlacional se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados”. Las variables son variable 1: comunicación asertiva. Variable 2: competencia laboral. La población en la presente investigación estuvo constituida por todos los docentes y no docentes que hacen un total de 48 de la Institución Educativa “Máximo de la Cruz Solórzano”. Se utilizaron los siguientes instrumentos: cuestionario de comunicación asertiva y el cuestionario de competencia laboral aplicados en otras investigaciones. Se utilizó la prueba de fiabilidad interna de Alpha de Cronbach con la cual se determinará el cálculo de consistencia interna con un valor mayor igual a α : 0.8

RESULTADOS

Figura 1: Nivel de comunicación asertiva del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Descripción:

En la tabla se muestra que el 29.2% (14) del personal docente y no docente, han desarrollado un muy desfavorable nivel de comunicación asertiva; el 62.5% (30) presenta comunicación asertiva desfavorable, el 6.6% (3) presentan un nivel medio de comunicación asertiva, y sólo el 2.1% (1) mantiene una favorable comunicación asertiva.

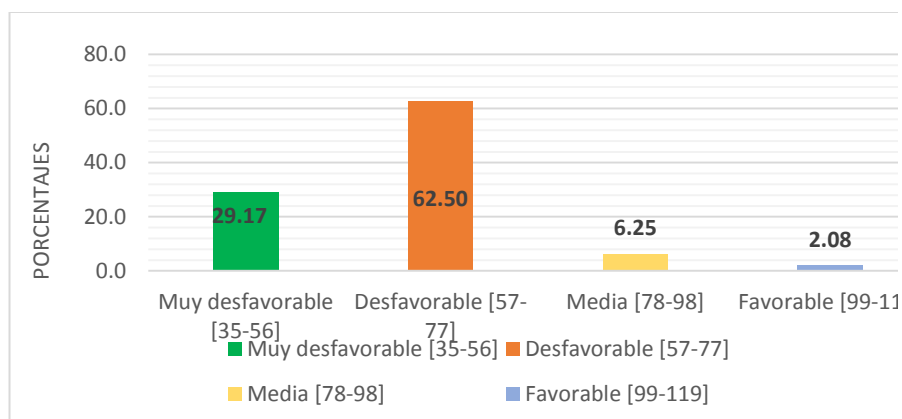
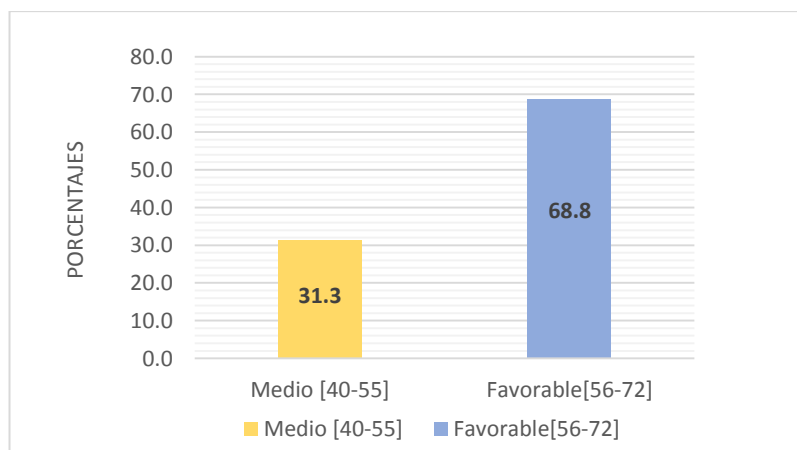


Figura 2: Nivel de competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Descripción:

En la tabla se muestra que el 31.3% (15) del personal docente y no docente, perciben una competencia laboral media en la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano; y el 68.8% (33) restante, percibe esta competencia laboral en un nivel favorable.



PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 5: Tabla de contingencia entre la comunicación asertiva y la competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

		Competencia laboral		Total	
		Medio [40-55]	Favorable [56-72]		
Comunicación asertiva	Muy desfavorable [35-56]	Recuento	12	2	14
		% del total	25.0%	4.2%	29.2%
	Desfavorable [57-77]	Recuento	3	27	30
		% del total	6.3%	56.3%	62.5%
	Media [78-98]	Recuento	0	3	3
		% del total	0.0%	6.3%	6.3%
	Favorable [99-119]	Recuento	0	1	1
		% del total	0.0%	2.1%	2.1%
Total	Recuento	15	33	48	
	% del total	31.3%	68.8%	100.0%	

Fuente: Registro de Datos

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.694	.089	5.671	.000
N de casos válidos		48			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

Interpretación: Como $p\text{-valor} > 0, 0$ Aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula y concluimos que existe relación entre comunicación asertiva y la competencia laboral del personal con un valor $r=0,694$.

DISCUSIÓN

El procesamiento y análisis de la información recabada en el presente estudio, ha permitido comprobar lo planteado en la hipótesis general, la comunicación asertiva se relaciona significativamente con la competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018, resultado que se puede observar en la tabla 5, donde se muestra el coeficiente de correlación de 0.694, con un nivel de significancia 0.000, el cual al ser menor a 0.01, se demuestra una relación altamente significativa entre ambas variables.

Para el tratamiento de cada variable y sus dimensiones se utilizaron dos instrumentos de medición, uno de ellos es el cuestionario sobre comunicación asertiva, que consta de 35 ítems, los resultados obtenidos indican que la mayoría del personal, el 62.5%, presenta un nivel desfavorable de comunicación asertiva del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del

distrito de Ica durante el año escolar 2018. En cuanto a la variable competencia laboral, fue medida por un cuestionario de 24 ítems, donde el 68.8% sostiene que existe un nivel favorable de esta variable, y el 31.2% refieren de un nivel medio. Se analizó si la muestra seguía una distribución normal, debido a que el tamaño de la muestra es menor a 50, se utiliza la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, el cual indica que no se cumple el principio de normalidad de los datos, por lo que se utiliza el coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall, el cálculo de la correlación entre las variables en estudio se presenta en la tabla 5, resultando un coeficiente altamente significativo.

Resultados similares son los encontrados por Ramírez, Y. y otros (2010), en su tesis “La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes de la Unidad Educativa “José Antonio Anzoátegui” de Barcelona; utilizó un cuestionario para recolectar datos, entre las principales conclusiones se detectó que la comunicación asertiva no ha sido empleada de manera adecuada; ante esto el autor sugiere una capacitación al personal por la importancia que al tema refiere; en la presente investigación también se posicionó a la mayoría del personal en un nivel desfavorable de la comunicación asertiva. Resultados semejantes a los de Lyon y Algarin (2014) en su tesis “La comunicación asertiva en las organizaciones” señala que se hace evidente que necesitan comunicarse unos con otros para alcanzar las metas que se han propuestos, partiendo desde este punto de vista la comunicación organizacional es fundamental para mantener el éxito.

En tanto a las teorías utilizadas, cabe citar el concepto de competencia laboral planteado por Stoner, este vincula la mencionada variable con el desempeño laboral y afirma que es la manera en como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad, teniendo en cuenta esta información podemos analizar cómo es que al tenerse un gran porcentaje de docentes con un nivel desfavorable de comunicación asertiva, no existe el porcentaje deseado con un nivel favorable de competencia laboral.

En cuanto al análisis de las relaciones de las variables con las dimensiones, al analizar la relación de la variable comunicación asertiva y cada una de las dimensiones de la variable competencia laboral, el coeficiente de correlación tiene un nivel de significancia menor a 0.01, indicando que existe relación altamente significativa; con respecto a la relación entre la variable competencia laboral y las dimensiones de la comunicación asertiva, una de ellas mantiene una relación significativa con la dimensión Auto-asertividad, lo cual no se puede afirmar de una relación con la dimensión Hetero-asertividad. Concluyendo el análisis de los resultados obtenidos, se afirma que existe una relación altamente significativa entre la comunicación asertiva y la competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

CONCLUSIONES

Se determinó que existe relación entre la comunicación asertiva y la competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018

Se estableció que existe relación entre la comunicación asertiva y la formación de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre la comunicación asertiva y la certificación de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre la comunicación asertiva y la normalización de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre la competencia laboral y auto-asertividad del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre la competencia laboral y hetero-asertividad del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2012). Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias. (3 ed.). Buenos Aires: Granica
- Cardona J. (2005) El asertividad en el trabajo. [On Line]. Disponible en: www.monografias.com/trabajos36/asertividad
- Castañyer, Olga. ¿Por qué no logro ser asertivo? España; Editorial Desclée de Brouwer; 2001.
- Conger McFall, R. (1981) A review and reformulation of the concept of social skills. Behavioural assessment. N° 4, 1-33.
- Coromac, M. (2014) Estrategias de asertividad como herramientas para la transformación del conflicto en el aula. Tesis de Maestría presentado en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Correa, Vázquez, O. (coord.) (2001). Libro blanco del título de Grado en Trabajo Social. Madrid: ANECA.
- Chaparro, Z. (2015) El uso de la comunicación asertiva como herramienta estratégica para el líder. Tesis de Especialización presentado en la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.
- Chire, D. (2015) Motivación de logro y su incidencia en la competencia profesional de los docentes de la institución educativa – Ica, presentado en la Universidad César Vallejo.
- Delors, J. (1996). La Educación encierra un tesoro. Madrid: Santillana Ediciones UNESCO.
- García, M., Magaz, A. (1992) Ratones, Dragones y Seres Humanos Auténticos. Madrid: Ed. CEPE.
- Gonzales, A. (2015) en su estudio sobre Competencia profesional y motivación laboral en los docentes en la Institución Educativa – Ica, 2015. Tesis de Maestría en la Universidad César Vallejo.
- Granados (2013) Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – año 2013. Tesis doctoral en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Ministerio de Educación (2014). “Marco del buen desempeño docente”.
- OIT, (1993). Las competencias laborales, ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones?
Recuperado el 20 de mayo de 2018de: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v21n96/v21n96a02.pdf>
- Pavié (2012). Las competencias profesionales del profesorado de Lengua Castellana y Comunicaciones en Chile: aportaciones a la formación inicial, tesis doctoral en la Universidad de Valladolid, España.
- Proyecto Educativo Institucional [PEI], (2014).
- Ramírez, Y. y otros (2010) La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes de la Unidad Educativa “José Antonio Anzoátegui” de Barcelona, Estado Anzoátegui. Tesis de la Universidad Central de Venezuela.
- Reyes, C. y Sánchez, H. (2012). Metodología y diseños en la investigación científica. Cuarta edición. Perú. Editorial dela Universidad Ricardo Palma.
- Riso, W. (2002). Cuestión de dignidad. Recuperado el 05 de mayo de 2018 de:
<http://es.scribd.com/doc/4362729/Walter-Riso-cuestion-de-dignidad>.
- Salmuri, (1998) Asertividad. [Www.geocities.com/esalacertividad.html](http://www.geocities.com/esalacertividad.html).
- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (1997). Administración. México: Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.

Anexo 5. Matriz de consistencia.

Título: Comunicación asertiva y competencia laboral del personal docente y no docente de una Institución Educativa, Ica-2018.

Autor(es):

Br. SALAS GUTIÉRREZ, Aracelli Pilar

Br. TENORIO ROMANÍ, Sofía Gloria

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición Operacional	Diseño de Investigación
¿Cómo se relaciona la comunicación asertiva con la competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018?	<p>General: Determinar la relación de la comunicación asertiva con la competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.</p> <p>Específicos: Establecer la relación de la comunicación asertiva con la formación de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018. Establecer la relación de la comunicación asertiva con la certificación de competencias del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018. Establecer la relación de la comunicación asertiva con la normalización de competencias del personal docente</p>	<p>Hi= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con la competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.</p> <p>H0= La comunicación asertiva no se relaciona con la competencia laboral del personal docente y no docente del nivel secundario de la</p>	<p>Variable 1. Comunicación asertiva</p> <p>Variable 2. Competencia laboral</p>	<p>V1 Comunicación asertiva. García y Magaz (1992) definen a la asertividad como una cualidad cuyo tipo de interacción social se basa en torno al respeto hacia las cualidades mismas y a sus características propias, como también a los que interactúa.</p> <p>Dimensiones: Auto-asertividad Hetero-asertividad</p> <p>V2 Competencia laboral. Alles (2012), lo define como la combinación integrada de conocimientos, habilidades y actitudes conducentes a un desempeño adecuado y oportuno</p>	<p>Por su finalidad: Aplicada</p> <p>Por el enfoque: Cuantitativa</p> <p>Por el Tipo: No experimental</p> <p>Por su carácter: Descriptiva/ Correlacional</p> <p>Por el alcance: transversal</p>

	<p>y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.</p> <p>Establecer la relación de la competencia laboral con auto-asertividad del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.</p> <p>Establecer la relación de la competencia laboral con hetero-asertividad del personal docente y no docente del nivel secundario de la Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.</p>	<p>Institución Educativa Máximo de la Cruz Solórzano del distrito de Ica durante el año escolar 2018.</p>		<p>en diversos contextos.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formación de competencias - Certificación de competencias - Normalización de competencias 	
--	---	---	--	---	--

Anexo 6. Matriz de operacionalización.

Título: Comunicación asertiva y competencia laboral del personal docente y no docente de una Institución Educativa, Ica-2018.

Autor(es):

Br. SALAS GUTIÉRREZ, Aracelli Pilar

Br. TENORIO ROMANÍ, Sofía Gloria

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Unidad de análisis	Instrumento de recojo de información
Comunicación asertiva	Auto-asertividad	- Actúa con disposición favorable a la expresión de sus propios pensamientos. - Se muestra seguro de sus gustos, preferencias o deseos propios.	20 ítems	Ordinal	Docentes y no docentes	Escala de Evaluación Asertiva (ADCA-1)
	Hetero-asertividad	- Se muestra respetuoso ante los sentimientos y emociones ajenos. - respeta los gustos, preferencias o deseos ajenos.	15 ítems	Ordinal	Docentes y no docentes	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Unidad de análisis	Instrumento de recojo de información
Competencia laboral	Formación de competencias	Formación inicial Estudios paralelos Estudios profesionales Capacitación permanente	8 ítems	Ordinal	Docentes y no docentes	Cuestionario
	Certificación de competencias	Estudios de especialización Prácticas profesionales Conocimiento de labores Aceptación de su labor	8 ítems	Ordinal	Docentes y no docentes	
	Normalización de competencias	Estandarización del servicio Marco del desempeño Normas de competencia	8 ítems	Ordinal	Docentes y no docentes	