



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Talleres de comunicación asertiva en la calidad del servicio de los agentes educativos de una institución educativa" Ica-2017".

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTOR:

Br. RAMIREZ YLLANES, José Floriano

ASESOR:

Dr. GUTIERREZ ULLOA, Cristian Raymound

SECCIÓN

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ - 2018

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Diestra Palacios, Julio Eduardo
Presidente



Dr. Chuquilin Teran, Segundo Antonio
Secretario



Dr. Gutiérrez Ulloa, Cristian Raymond
Vocal

DEDICATORIA.

A mi familia por ser el principal pilar de mi vida.

A mis padres Maritza y Raúl por su ejemplo, por haberme formado con valores sólidos, por su apoyo en cada etapa de mi vida.

José Floriano

AGRADECIMIENTO.

A la Universidad César Vallejo por realizar programas de Maestría y Doctorado en las diferentes regiones del Perú; esto contribuye a que todos tengamos acceso para seguir perfeccionándonos para crecer de manera personal y profesional.

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Región Ica por impartir sus conocimientos, por abrirnos nuevos senderos de saber.

Al Dr. GUTIERREZ ULLOA, Cristian Raymound por habernos acompañado en todo el proceso de la realización de la investigación, por sus orientaciones y sus indicaciones que realizo lo cual permitió que pudiese culminar.

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, RAMIREZ YLLANES, José Floriano, estudiante del Programa Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N°450058850; con la tesis "Talleres de comunicación asertiva en la calidad del servicio de los agentes educativos de una institución educativa" Ica-2017".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Ica, marzo de 2018

Nombres y apellidos: José Floriano Ramirez Yllanes

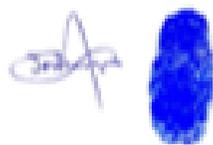


PRESENTACIÓN.

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: "Talleres de comunicación asertiva en la calidad del servicio de los agentes educativos de una institución educativa" Ica-2017", con la finalidad de determinar en qué medida los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar la calidad del servicio de los agentes educativas de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en Administración de la Educación.

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



José Floriano Ramírez Yllanes

Autor.

ÍNDICE.

	Pág.
CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	33
1.5. Justificación del estudio	34
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos	37
II. MÉTODO	38
2.1 Diseño de investigación	38
2.2 Variables, operacionalización	39
2.3 Población, muestra	44
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.5 Métodos de análisis de datos	46
2.6 Aspectos éticos	46
III. RESULTADOS	48

IV. DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	69
VII. REFERENCIAS	70
ANEXOS	73
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de datos	74
Anexo 1.1 Cuestionario para evaluar la calidad de servicio.	74
ANEXO 2 Constancias	88
Anexo 2.1 Constancia de la prueba piloto	88
Anexo 2.2 Constancia de aplicación de instrumentos a la muestra	89
Anexo 2.3 Constancias de aplicación del taller.	90
ANEXO 3: Registro de datos	91
Anexo 3.1 Registro de datos pre test	91
Anexo 3.2 Registro de datos pos test	94
ANEXO 4: Experiencia pedagógica	96
ANEXO 5: Evidencias fotográficas	120
ANEXO 6: Artículo científico	121
ANEXO 7: Matriz de consistencia	136

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.

TABLAS.

		Pág.
Tabla 1	Nivel de calidad de servicio obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.	48
Tabla 2	Nivel de eficacia y eficiencia obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.	50
Tabla 3	Nivel de accesibilidad obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.	51
Tabla 4	Nivel de aceptabilidad obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.	52
Tabla 5	Nivel de competencia profesional obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.	53
Tabla 6	Parámetros estadísticos obtenidos en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.	54

FIGURAS.

		Pág.
Figura 1	Nivel de calidad de servicio obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.	49
Figura 2	Nivel de eficacia y eficiencia obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.	50
Figura 3	Nivel de accesibilidad obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.	51
Figura 4	Nivel de aceptabilidad obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.	52
Figura 5	Nivel de competencia profesional obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.	53

RESUMEN.

El estudio tiene la finalidad de determinar en qué medida los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar la calidad del servicio de los agentes educativas de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Considerando una metodología cuantitativa de tipo de estudio es experimental, el diseño fue pre experimental. La población de estudio de esta investigación estuvo constituida por 30 agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017 quedando la muestra constituida por la totalidad elegidos a través del muestro no probabilístico. Se han elaborado un cuestionario para evaluar la calidad de servicio la cual paso por un proceso de validez y confiabilidad, asimismo para analizar los datos se hizo el análisis descriptivo e inferencial.

Se evidenció que con una confianza del 95 % y un nivel de significancia del 5%, el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,684$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la calidad del servicio de las agentes educativas de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Palabras Clave: Taller de comunicación asertiva y calidad de servicio.

ABSTRACT.

The purpose of the study is to determine the extent to which the assertive communication workshops allow improving the quality of service of the educational agents of the Particular Educational Institution of the American Union of Ica, in the period 2017.

Considering a quantitative methodology of type of study is experimental, the design was pre-experimental. The study population of this research was constituted by 30 educational agents of the Institución Educativa Particular Unión de Ica-2017, with the sample constituted by the whole chosen through the non-probabilistic sampling. A questionnaire was developed to evaluate the quality of service which went through a process of validity and reliability, and to analyze the data, the descriptive and inferential analysis was made.

It was evidenced that with a confidence of 95% and a level of significance of 5%, the value of the Wilcoxon ranges is $Z = -4,684$ and the bilateral meaning obtained is 0,000 value that is lower than the critical region $\alpha = 0.05$; consequently, the null hypothesis is rejected and it is accepted that the assertive communication workshops allow to significantly improve the quality of the service of the educational agents of the Particular Educational Institution Union Americana de Ica, in the period 2017.

Keywords: Assertive communication workshop and quality of service.

I. INTRODUCCIÓN.

1.1. Realidad problemática.

Por múltiples factores condicionantes, actualmente, el interés de las naciones y de las organizaciones educativas, se centra en mejorar la calidad de servicio que se brinda, dado que los usuarios son cada vez más exigentes y reprochan la falta de un servicio educativo de calidad.

Pero a pesar de los esfuerzos efectuados, la calidad de los servicios en una institución educativa, es un deseo más que una realidad. Tanto en los países desarrollados y fundamentalmente en los países en vías de desarrollo como los de Latinoamérica, en la mayoría de las instituciones educativas se configura un estado de servicios de baja calidad. (Seto, 2013)

Según Seto (2013) “manifiesta que desde tiempos atrás, conjuntamente con el desarrollo organizacional como uno de los aspectos claves de la educación, el tema de la calidad ha ido agarrando fuerza y protagonismo.

Por lo tanto la calidad es calificada tanto por las organizaciones o empresas de industria como las que brindan servicios de educación, como arma estratégica para lograr un óptimo desarrollo de la empresa.”

Tener conocimiento del valor de la calidad no es suficiente, si no el practicar y convertirlo en una ventaja de competitividad con relación a la competencia del mercado laboral en donde ésta se desarrolla. (Seto, 2013).

Para una buena calidad de los servicios intervienen muchos factores, y además es necesario considerar que un buen sistema de calidad tiene diversas etapas como: análisis primario, análisis de requerimientos, desarrollo de procedimientos y metodologías, selección de recursos, implementación y plan de mejora continua. Además en este proceso es indispensable una comunicación asertiva entre todos los miembros de la organización.

En el ámbito nacional, tal como se han mostrado en diversas investigaciones, la calidad del servicio que prestan los agentes educativos de una institución, dejan mucho que desear. La eficiencia, la efectividad, la productividad y el trato que prestan los agentes educativos al público usuario, tienen limitaciones que no generan confianza, ni mejoran la competitividad institucional.

Según Vargas y Aldana (2013), Cuando se habla de calidad educativa, no s estamos refiriendo a la presencia de efectividad, eficiencia y altos niveles de competitividad, como también las mejoras constantes del servicio educativo.

Todo esto ya señalado se puede lograr teniendo como base la construcción del mañana, conceptualizándolo como un proceso y no como un programa. Conlleva un gran compromiso y responsabilidad, el cual debe de desarrollarse de manera continua, llevando un correcto registro y control de las gestiones realizadas y a realizarse.

Durante los procesos de educación y desarrollo de calidad de las capacidades en estudiantes es muy importante la relación la capacitación y la educación. Muchos programas desarrollados en diferentes instituciones han demostrado que tan importante es la capacitación en el

cambio de actitud y de los comportamientos con fines de mejoramiento en su desempeño profesional y personal.

De la misma manera esto consta en dar a conocer a los individuos los resultados que logran al desarrollar sus actividades (cumplimiento de sus objetivos planeados, sus contribuciones a la institución y también su mismo desarrollo).

La escuela clásica ha dejado una gran huella a la calidad. en el servicio en algunos de sus componentes en materia de organización de trabajos operativos y en la creación de herramientas de control administrativo, sin embargo, este modelo no corresponde ya a las nuevas condiciones, por lo que es muy importante realizar y ejecutar estrategias creativas e innovadoras para mejorar la calidad.

En el ámbito local, es decir en la región Ica, la calidad del servicio de los agentes educativos, no es distinto que a nivel nacional. Por el contrario, los servicios que se prestan en las instituciones educativas se caracteriza por que existe un desperdicio de tiempo de los procesos administrativos, en el trato de la gente, en el tiempo de duración de toda gestión, como consecuencia de todo ello, generalmente se encuentran conflictos con los directivos o los órganos intermedios.

Este estado de la comunicación asertiva depende de muchos factores, dentro de los que tiene especial importancia la asertividad.

Es por ello que se plantea como problema de investigación "Talleres de comunicación asertiva en la calidad del servicio de los agentes educativos de una institución educativa" ica-2017".

La aplicación sistemática de talleres de asertividad, constituye una herramienta eficaz para mejorar la calidad de los servicios. La asertividad consta en el tener la capacidad de expresar nuestras formas de pensar e ideales, de las cosas que tenemos claras, los temores y riesgos que puedan presentarse, etc.

La comunicación asertiva es considerada como una pieza importante y estratégica para lograr producir mejoras importantes en el desarrollo de cualquier entidad u organización, es un componente fundamental para que una empresa mejore de manera continua, el dialogo incide en la producción, capacidad y sostenibilidad de la organización.

De ahí, un rol fundamental que desempeña en la comunicación eficaz en la organización, dado que la comunicación del directivo a los trabajadores debe traducirse en mensajes de la forma deseable, de esta manera las metas y los propósitos que se logren se encuentren dentro de los parámetros establecidos de la organización y se logre propiciar una adecuada cultura y clima organizacional.

1.2. Trabajos previos.

Se han encontrado los siguientes trabajos previos:

A nivel internacional

Jiménez (2017), en su tesis: Módulo de intervención para abrir canales de comunicación asertiva entre docentes, padres de familia y

estudiantes de secundaria y media. (Tesis de maestría). Tecnológico de Monterrey; México. Investigación de enfoque mixto. Se fundamentó teniendo en cuenta un tipo exploratorio y diseño no experimental.

El total de la muestra fue de 61 individuos y 7 docentes de la institución educativa ubicada en el municipio de Bello (Antioquia), seleccionados por muestreo aleatorio simple. Para una eficiente obtención de datos fue necesario la aplicación de los siguientes instrumentos: Cuestionario cerrado para los padres de familia, una entrevista semiestructurada para los docentes y un Test de asertividad para estudiantes.

Se arribó a las siguientes conclusiones: El diseño de un módulo de intervención en una institución educativa de la ciudad de Bello, Antioquia, puede abrir canales de comunicación para la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales entre docentes, padres de familia y estudiantes de secundaria y media, puesto que, este permite un acercamiento entre estos actores educativos.

Posibilitando la disminución de las brechas de comunicación, además, puede contribuir a que tanto los estudiantes como sus padres de familia se conviertan en actores participativos en el proceso educativo, mejorando sustancialmente sus relaciones interpersonales y, logrando aprendizajes significativos.

Macías y Camargo (2013), en su tesis titulada Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa. (Tesis de maestría). Corporación Universitaria Minuto de Dios; Bogotá. Investigación de enfoque cuantitativo. El estudio fue de tipo bibliográfica. La muestra de estudio quedó conformada por 50 participantes de la institución educativa

en Colombia. Se utilizó el cuestionario como instrumento para medir la comunicación asertiva.

Finalmente se logró determinar que: Gracias a la información encontrada en un inicio con respecto a la comunicación asertiva presentada entre los educadores (docentes y los educandos (estudiantes), lo cual la cantidad de información fue muy poca, solo encontrándose pocos textos en cuanto a las variables mencionadas ya.

En base a lo anterior se vio como alternativa el ampliar el rango de búsqueda por medio de categorías relacionadas como por ejemplo la comunicación, relaciones interpersonales y habilidades sociales todo esto posibilitando a lograr comprender de mejor manera la comunicación asertiva.

Gracias a los textos hallados y analizados conjuntamente, se logra evidenciar la relación existente entre la comunicación asertiva y una serie de factores como son los procesos de enseñanza aprendizaje, la convivencia educativa y la relación interpersonal.

Salas y Lucín (2013), en la investigación titulada: Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; Ecuador. Investigación de enfoque cuantitativo. La cual se fundamentó en un tipo descriptivo y diseño correlacional.

El total de la muestra con que se trabajó fue de 202 sujetos muestrales de la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña en la Provincia del Guayas, aplicando la fórmula estadística de la fracción muestral. Se aplicó un cuestionario para los estudiantes y fichas de

observación para directivos y administrativo con la finalidad de recolectar datos.

Finalmente se logró determinar que: los resultados encontrados en este trabajo son de gran aporte para el desarrollo de la institución, conceptualizándola y clasificándola como el ambiente importante y significativo para el aprendizaje, yendo de la mano con el desarrollo de actividades, competencias y evaluaciones, en donde se podrá evidenciar el nivel de capacidades, conocimientos y habilidades.

A nivel nacional:

Trujillo (2014), en su investigación titulada: La técnica del clown para mejorar la asertividad de las estudiantes del II ciclo de la carrera profesional de educación inicial de la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo. (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego; Trujillo. Investigación de enfoque cuantitativo.

El presente trabajo de Investigación se desarrolló en base a un tipo aplicada y diseño cuasi experimental. El total de la muestra con que se trabajó fue de 60 estudiantes seleccionados mediante el muestreo censal.

Se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario de Conducta Asertiva - ADCA-1. Finalmente se logró determinar que: Luego de haber aplicado el pre test ADCA-1 se concluyó que la población estudiantil del nivel inicial (grupo control y grupo experimental) se puede observar que el nivel déficit asertivo 30.00%, agresivo 20.00% y pasivo 20.00%.

Los alumnos que no presentan un buen nivel en el desarrollo de la asertividad y presentaban una actitud individualista, presunción y poca interacción estando representada por más de 70.00%.

Se presentaron actitudes recurrentes como la pasividad, algunas de las alumnas permitían que otras tomen decisiones por ellas; por otro lado un grupo de estudiantes trabajan en equipo y colaboran entre sí, todo esto para demostrar y sentirse importantes en el grupo. En algunos de los casos mantenían comunicación de manera agresiva e irrespetuosa, En algunas ocasiones se comunicaban agresivamente burlándose entre ellas, y excusándose que sólo son bromas.

Acuña (2015), “en su investigación titulada: Estrategia didáctica fundamentada en la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales entre tutores y estudiantes. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola; Lima. Investigación de enfoque cualitativo. La presente investigación de se desarrolló en base a un tipo aplicada-proyectiva.

La muestra de estudio estuvo integrada por un sub director, una coordinadora de tutoría, veinticinco estudiantes y quince tutores. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario para evaluar la comunicación asertiva y una ficha de observación para medir las relaciones interpersonales.

Se llegó a las siguientes conclusiones: Es importante y de gran valor diseñar un módulo educativo sobre estrategias didácticas basadas en el desarrollo de la comunicación asertiva y su mejoramiento en las relaciones existentes entre estudiante y docente.

Este modelo educativo fue desarrollado por medio de talleres motivacionales y sesiones de aprendizaje hacia a profesores, tutores y alumnos. Finalmente se puede evidenciar que tanto los alumnos como los tutores tienen el interés y las ganas de mejorar significativamente las

relaciones interpersonales a través del desarrollo de una comunicación asertiva, las cuales serían guiadas por el docente tutor”.

Martell (2014), en su investigación titulada: Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres; Lima. Investigación de enfoque cuantitativo. La presente investigación se desarrolló en base a un tipo explicativo y diseño experimental. El total de la muestra fue de 397 sujetos de la I.E. privada y la I.E. pública de Bellavista-Callao seleccionados mediante el método probabilístico.

Para lograr una correcta obtención de datos se aplicó los siguientes instrumentos: Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo. Finalmente se logró determinar que: Existe diferencia significativa en la calidad de servicio entre las instituciones educativas. La I.E. Particular tiene mayor calidad de servicio que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao.

Huamán (2016), en su investigación titulada: Gestión del equipo SAANEE y calidad de servicio en la institución educativa N°22462 “Hilda Bringas Quintanilla” de Pisco, 2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. El enfoque desarrollado es cuantitativo.

La presente investigación se desarrolló en base a un tipo no experimental. El total de la muestra fue de 20 docentes la institución educativa N° 22462 “Hilda Bringas Quintanilla” Pisco, elegidos mediante la aplicación de la técnica del muestreo censal.

Para lograr una correcta obtención de datos fue necesario la aplicación de cuestionarios. Finalmente se logra determinar que: Hay una relación entre las dos variables estudiadas (gestión del equipo SAANEE y calidad de servicio educativo); esto fue determinado gracias a un valor

hallado por medio de la aplicación de los instrumentos, ese valor fue el de correlación de Rho Spearman $r_s = 0.534$, este valor representa que a una buena gestión del equipo SAANEE le corresponde una buena calidad de servicio educativo.

A nivel local:

Quispe (2015), en su investigación titulada: Relación entre Gestión de recursos TIC y Calidad del servicio en la Institución Educativa “Daniel Merino Ruiz” de La Tinguiña-Ica, 2015. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. El presente trabajo se desarrolla en base a un tipo no experimental. El total de la muestra fue de 60 docentes. Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Se da la siguiente conclusión: se determina que existe una relación directa entre el recurso TIC y la calidad de servicio siendo su valor de correlación de $r = 0,723$; lo que significa que si una se desarrolla de una manera poco factible la otra se verá afectada de la misma forma.

García (2015), en su investigación titulada: Programa de atención bibliotecaria con soporte TIC para mejorar la calidad de servicio en una institución educativa secundaria de Parcona- Ica, 2015. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. La cual utilizará una tipología explicativa y de acuerdo al esquema utilizado su diseño fue cuasi experimental. La muestra estuvo integrada por 50 estudiantes, empleándose como instrumento cuestionarios.

Se da la siguiente conclusión: El desarrollo del programa de atención bibliotecaria con soporte TIC permitió mejorar de manera significativa la calidad del servicio en un 20%.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Talleres de comunicación asertiva.

A. Enfoque teórico que sustentan los talleres de comunicación asertiva.

Según Estrada y Graterol (2015), “se sustenta en la Teoría Constructivista de Vigotsky, la cual se enfoca en las necesidades de conceder al estudiante instrumentos (generar andamiajes) que contribuyan a elaborar su propio procedimiento para darle solución a las diferentes situaciones problemáticas, lo que involucra que su idea sea modificada y continúe aprendiendo.

Según la teoría de Vigotsky, el docente es un experto guía mediador en cualquier situación que se presente dentro del ámbito educativo, el mismo debe orientar la comunicación asertiva y participativa entre ellos, ya que de allí se imparte la educación que transmiten al alumnado, si esta comunicación a través de herramientas constructivas no es desarrollada con frecuencia no se logra el éxito de la misma en el ámbito educativo.

Por lo que se deben fomentar estrategias de comunicación entre los docentes. Por lo tanto, es necesario desarrollar taller que le permitan al docente fortalecer sus capacidades de comunicación asertiva, para que estos puedan aplicarlo en su desempeño dentro de la institución, y así, sirvan de modelo a los estudiantes”.

B. Definiciones de taller de comunicación asertiva.

Para Mirebant (citado en Betancur, Guevara y Fuentes, 2011), considera que los talleres pedagógicos son reuniones laborales donde se agrupan a los individuos que participan en grupos o equipos mucho más pequeños para lograr desarrollar aprendizajes prácticos de acuerdo a los objetivos establecidos y al área que lo organice.

Por su parte Jiménez (2017, p.11), que la comunicación asertiva es:

“la capacidad para manifestar sus emociones propias, ideas y expresiones, de una forma correcta logrando respetar el derecho de otros; lo que significa, la expresión de emociones y el deseo que puede ser negativo o positivo, sin herir susceptibilidades de sus estudiantes, padres de familia y sus propios superiores, con el fin de obtener la mejor respuesta y actitud a través del proceso de enseñanza – aprendizaje y de la interacción entre seres humanos en sociedad educativa y formadora“.

Así mismo Yagosesky (2010, p.38), indica que:

“es la manera de establecer comunicación con otros, pero basándose en establecer correctas relaciones interpersonales, como mostrarse respeto así mismo y con el resto. Incluye el expresarse de forma clara, concisa y directa, especialmente aquellas cosas que se consideran justas que obedece a lo que se siente y se quiere realmente.”

También Estrada y Graterol (2015, p. 30), señala que:

“Son formas de estilo de comunicación abierta a la opinión ajena, dándole la misma importancia que la de unos mismo. Este es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias.

Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin por ello dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta”.

Por lo tanto, se puede definir el taller de comunicación asertiva como aquel espacio educativo destinado al desarrollo de actividades que permitan al docente fortalecer sus capacidades para una comunicación más efectiva, en la que defienda su postura, creencia u opinión sin faltar el respeto ni denigrar las ideas de los demás, tanto directivos, colegas y estudiantes.

C. Características del taller de comunicación asertiva.

Según Estrada y Graterol (2015), este taller se debe caracterizar por:

- El participante se debe sentir libre para manifestarse.
- Puede comunicarse con personas de todos los niveles, y plantear situaciones de diversos contextos.
- Aprender a juzgar y criticar de una forma constructiva y respetable.
- Que los participantes comprendan los beneficios de aceptar o rechazar a las personas con tacto.

-Que se sientan libres de manifestarse emocionalmente libre para expresar sus sentimientos.

-Plantear situaciones en las que se eviten los dos extremos: Siendo uno de ellos la represión y la otra la expresión agresiva y destructiva de su emoción.

D. Dimensiones de taller de comunicación asertiva.

Según Avendaño (2014). Señala las siguientes dimensiones:

Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva:

Este método se basa en distribuir el mensaje que ocasiona la contrariedad pero sin ser indiferente a lo que el que recibió este mensaje manifestó.

Esto origina que la parte que recibe el mensaje se sienta cómoda y esté más dispuesta a querer entender lo que el receptor quiere manifestar, esto funciona cuando el individuo que lo quiere poner en práctica se siente tranquilo y es apto de controlar sus emociones para estar centrado en la idea primordial sin dejar que la persona que recibirá dicha información lo desvíe del tema objetivo.

Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables:

Aquí se desea encontrar de manera precisa llegar a convenios que sean de beneficio para ambas partes, pero si es que ocurre que se logren encontrar puntos que no estén

de acuerdo y que beneficien más a una parte que a la otra, es necesario solucionarlo y establecer soluciones.

Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla:

Se basa en tener una perspectiva del posicionamiento del otro individuo, pero sin dejar la de uno mismo, dando a entender de manera constante que mantener la postura correcta permitió que lo que diremos en un momento fue válido.

Gracias esto se logrará demostrar al otro individuo que no se tiene ninguna intención de faltar el respeto o cosas por el estilo. Esto ya mencionado debe tenerse en cuenta en casos donde el usuario está presentando manipulación por otras personas.

Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa:

En este caso se busca lograr una comunicación que transmita de la mejor manera el mensaje planteado, aquí se presentaría el pedido de una mayor retroalimentación sobre una afirmación determinada.

La persona que desea transmitir el mensaje (Emisor) se debe caracterizar por tener la disponibilidad de atender y escuchar lo que le dice el receptor, tomando finalmente la decisión si es válida o no lo que el manifiesta. Con referencia a este tipo de investigación, nos va a permitir evidenciar si la crítica tiene un valor positivo o no.

E. Evaluación de los talleres de comunicación asertiva.

Los talleres de comunicación asertiva fue evaluada mediante la elaboración de sesiones las cuales estuvieron estructuradas en función de sus dimensiones:

Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva, actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables, actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla y actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa.

F. Importancia de la comunicación asertiva.

Según Trujillo (2014), la importancia de la realización de un taller de comunicación asertiva radica en la habilidad la capacidad de ser asertivo o socialmente competente no se hereda, no es algo innato e inamovible, sino que se va aprendiendo a compartir, a ceder turno, a cooperar y negociar.

El aprendizaje que la persona haga depende en gran parte de la educación que recibe, de familiares en un primer momento, y de docentes y compañeros en un segundo momento.

Sobre todo los docentes, quienes se manejan y desenvuelven dentro del centro educativo, a la vista de los estudiantes y padres de familia, deben de manejarse bien con las demás personas, demostrando competencias asertivas en los procesos de interacción y comunicación que desarrolla, que le permitan estimular el trabajo en equipo y encarará

directamente cuantos problemas de enemistad, agresividad, liderazgo surjan en el grupo.

1.3.2. Calidad de servicio.

A. *Enfoque teórico que sustentan la calidad de servicio.*

Para Abanto (2011), se sustenta en el Modelo de Excelencia El Modelo de Excelencia, o también denominado Malcolm Baldrige, este modelo es originario de en EE.UU. Fue desarrollado y elaborado con objetivos bien elaborados, como por ejemplo el de ayudar a las instituciones en su relación con los estudiantes, también en usar sus enfoques, los cuales están diseñados hacia la gestión del desempeño a nivel organizacional.

En conclusión, se puede señalar que es importante centrarse en la institución como un todo y orientarte hace las necesidades o requerimientos fundamentales del negocio, en la cual también se contienen los objetivos estratégicos y los proyectos de acción.

Es importante contar con un alineamiento entre los vínculos de los requerimientos con el Modelo de Excelencia para certificar la vigencia de los planes, proceso, indicadores y acciones. La unión se crea sobre la alineación, donde los componentes del sistema deben funcionar de una manera completamente interconectada.

B. *Definición de calidad de servicio.*

Según Areche (2013, p.73), manifiesta que la calidad son “las diferentes características y propiedades con que cuenta un bien o servicio, la cual se verá reflejado el nivel de satisfacción

que produzca en los usuarios que la adquieran o llamado también consumidor.

En este sentido, Reyes, Reyes y Rodríguez (2012), señala que la calidad de servicio es el resultado de comparar lo que el usuario espera de un servicio con lo que recibe, y en esta búsqueda, se desarrollan estrategias que contribuyen al desarrollo de un sistema de gestión óptimo y dotan al servicio de características específicas que satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios.

Por su parte Barrios (2011, p. 106), indica que la calidad de servicio en el ámbito educativo comprende

“una educación de calidad que ofrece un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente adecuadamente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio y de trabajo, estrategias didácticas adecuadas, etc.”.

Elera (2010, p. 17), señala que la calidad del servicio educativo:

“Se caracteriza por que se involucra tanto en el ámbito externo como interno. En lo externo hace referencia al servicio que se brinda al cliente, como también el análisis de la demanda en el mercado; por otro lado en el ámbito interno hace referencia a las relaciones producidas entre los integrantes de la institución, desde el personal directivo hasta los trabajadores de bajo jerarquía en la institución.

C. Características la calidad de servicio.

Según Martell (2014), sus características son:

-La evidencia de que se recibió una calidad de servicio en la institución se logra en base a evaluaciones al estudiante.

-Está conformado por las propiedades específicas del servicio básico educativo (cursos, área de libros, exigencias) como por las dimensiones del servicio periférico que soportan la educación (infraestructura, coordinación, funcionamiento operativo).

-El querer tener calidad se basa en la evaluación como el proceso que gracias a la evaluación como el método que por medio de la utilización de instrumentos en el cuidado y observación de la labor pedagógica, se busca calificar los resultados de dicho proceso para determinar estrategias de mejoramiento educativo.

-La percepción de calidad no es permanente, ya que las expectativas de los alumnos y padres no se mantienen, cuando inicia el proceso educativo tienen demandas, que en el transcurso van cambiando e inclusive en los últimos años vuelven a cambiar.

D. Dimensione de la calidad de servicio.

A partir de este análisis numerosos autores han postulado las dimensiones que abarca la calidad, siendo la clasificación más conocida la de Palmer (1983).

- Eficacia y eficiencia: Es la capacidad que presenta un procedimiento o tratamiento al momento de aplicar de manera efectiva, con la finalidad de lograr resultados y objetivos

planteados inicialmente. Mientras la eficiencia es la prestación de una gran cantidad de unidades semejantes de cuidados por unidad de recursos monopolizada.

- Accesibilidad: Capacidad que puede adquirirse para obtener la asistencia en relación con las diferentes barreras organizativas y económicas que hay.

- Aceptabilidad: Es el grado de satisfacción que presentan los clientes frente a algún servicio o bien ofrecido.

- Competencia profesional: Destreza y habilidad del individuo para su desarrollo profesional y desenvolvimiento en el campo laboral.

E. Evaluación de la calidad de servicio.

La calidad de servicio fueron evaluadas mediante un cuestionario que se estructurarán en función de las dimensiones: Eficacia y eficiencia, accesibilidad, aceptabilidad y competencia profesional; de ahí se logró disgregar en indicadores para posteriormente formular los ítems.

F. Importancia de la calidad de servicio.

Para Salas y Lucín (2013), durante muchísimo tiempo los economistas han centrado sus conocimientos y estrategias en los niveles de educación y su mejora significativa en la calidad de este servicio, por lo que determinan que la cantidad de educación prima en todo esto.

Pero la realidad es otra, ya que la cantidad no es un factor influyente si no la calidad, este si influye e impulsa en la mejora

de la educación y también de la economía de una sociedad determinada.

Si la calidad educativa es eficiente, esta asegurará la calidad de vida de muchas personas, tanto el desarrollo de sus habilidades y el aprendizaje constante; por otro lado el que la brinda también fue beneficiado, como en su desarrollo y nivel organizacional.

1.4. Formulación del problema.

1.4.1. Problema general.

¿Cuál es la influencia de los talleres de comunicación asertiva en la calidad del servicio de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017?

1.4.2. Problemas específicos.

PE1. ¿Cuál es la influencia de los talleres de comunicación asertiva en la eficacia y eficiencia de los agentes educativas de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017?

PE2. ¿Cuál es la influencia de los talleres de comunicación asertiva en la accesibilidad de los agentes educativas de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017?

PE3. ¿Cuál es la influencia de los talleres de comunicación asertiva en la aceptabilidad de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017?

PE4. ¿Cuál es la influencia de los talleres de comunicación asertiva en la competencia profesional de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017?

1.5 Justificación del estudio.

La investigación aplicada es de gran importancia y su realización se justificó en los siguientes aspectos:

- La conveniencia de la realización de los talleres de comunicación asertiva permitió que se informe, oriente y apoye a los docentes para lograr mejoras en la calidad del servicio de los agentes educativos, a elevar su efectividad, eficacia, accesibilidad, aceptabilidad y competencia profesional. De otra parte los docentes pudieron generar estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio de los agentes educativos.
- Se dice que cuenta con una relevancia social pues sus beneficiarios directos fueron los docentes y los beneficiarios indirectos, estudiantes, padres de familia y comunidad en general contribuyendo a mejorar la calidad del servicio de los agentes educativos.
- Como valor teórico se presentó un marco teórico científico relevante la cual fue proveniente de las didácticas modernas con bibliografías actualizadas, considerando la teoría humanistas y la teoría del aprendizaje significativo.
- La implicancia práctica de la calidad del servicio de los agentes educativos muchas veces no se desarrolla de manera idónea, es por ello que existen grandes falencias respecto a la calidad del proceso de enseñanza que se imparte en las instituciones educativas, por ello el desarrollo de la presente investigación permitió desarrollar talleres de

comunicación asertiva como estrategia para mejorar la calidad del servicio, la cual permitió una mejor efectividad, eficacia, accesibilidad, aceptabilidad y la competencia profesional.

- Es por ello que los talleres de comunicación asertiva están direccionados a fortalecer la calidad de servicio, logrando que sus debilidades y amenazas se puedan transformar en fortalezas y oportunidades, con el propósito de brindar una educación de calidad.
- Asimismo la utilidad metodológica de esta justificación radicó en la elaboración de un instrumento que permitió evaluar la calidad de servicio; asimismo se pudo verificar que la aplicación de los talleres de comunicación asertiva si resultaron ser beneficiosos para mejorar la calidad del servicio, y esto se vio evidenciado en los resultados que se obtendidos.

1.6. Hipótesis.

1.6.1. Hipótesis general.

Hi. Los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la calidad del servicio de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Ho. Los talleres de comunicación asertiva no permiten mejorar la calidad del servicio de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas.

HE1. Los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la eficacia y eficiencia de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Ho. Los talleres de comunicación asertiva no permiten mejorar la eficacia y eficiencia de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

HE2. Los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la accesibilidad de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Ho. Los talleres de comunicación asertiva no permiten mejorar la accesibilidad de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

HE3. Los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la aceptabilidad de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Ho. Los talleres de comunicación asertiva no permiten mejorar la aceptabilidad de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

HE4. Los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la competencia profesional de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Ho. Los talleres de comunicación asertiva no permiten mejorar la competencia profesional de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo general.

Determinar la aplicación de los talleres de comunicación asertiva en la calidad del servicio de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

1.7.2. Objetivos específicos.

OE1. Identificar la eficacia y eficiencia de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017, antes y después de los talleres de comunicación asertiva, mediante pretest y post test.

OE2. Identificar la accesibilidad de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017, antes y después de los talleres de comunicación asertiva, mediante pretest y post test.

OE3. Identificar la aceptabilidad de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017, antes y después de los talleres de comunicación asertiva, mediante pretest y post test.

OE4. Identificar la competencia profesional de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017, antes y después de los talleres de comunicación asertiva, mediante pretest y post test.

II. MÉTODO.

En este estudio se ha utilizado la metodología cuantitativa, según Tamayo (2007), esta metodología consiste en analizar las teorías ya existentes, en este

aspecto el investigador observa la realizar y recoge información para luego procesarlo en datos numéricos para obtener resultados.

La investigación fue de tipo experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), podría definirse como: Un aspecto de control en la cual se maniobran, de una forma intencionada, una o varias variables independientes (causa) para realizar un análisis de la consecuencia que tuvo el manejo sobre una o varias variables dependientes (efecto). (p. 121).

Un estudio experimental señala que el investigador realizará sesiones o talleres para poder mejorar la variable dependiente donde se obtendrá beneficios para los docentes lo cual mejoran.

2.1. Diseño de investigación.

En este estudio se trabajó con el diseño Pre experimental. La cual se caracteriza por poseer un solo grupo la cual es denominada como grupo de control. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 137).

En este tipo de diseño el investigador elaboró el instrumento de recolección de datos aplicó a los integrantes de la muestra o la prueba de inicio donde se refleja las dificultades que existen y es por ello que aplicó talleres de comunicación asertiva analizados y esquematizados en tiempo programado donde al final se notará los resultados en la aplicación de la prueba de salida donde efectivamente tendremos resultados favorables.



Donde:

GE: Agentes educativos de una institución educativa

01: Observación de calidad del servicio antes de los Talleres de comunicación asertiva.

X: Aplicación del taller de comunicación asertiva

02: Observación de la calidad del servicio después de la aplicación de los Talleres de comunicación asertiva

2.2. Variable, operacionalización.

2.2.1 Variables.

A. Variable independiente: Talleres de comunicación asertiva.

Yagosesky (2010, p.38), indica que: “es la manera de establecer comunicación con otros, pero basándose en establecer correctas relaciones interpersonales, como mostrarse respeto así mismo y con el resto. Incluye el expresarse de forma clara, concisa y directa, especialmente aquellas cosas que se consideran justas que obedece a lo que se siente y se quiere realmente.”

Dimensiones: Según Avedaño (2014)

D1: Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva.

Este método se basa en distribuir el mensaje que ocasiona la contrariedad pero sin ser indiferente a lo que el que recibió este mensaje manifestó, esto origina que la parte que recibe el mensaje se sienta cómoda y esté más dispuesta a querer entender lo que el receptor quiere manifestar, esto funciona cuando el individuo que lo quiere poner en práctica se siente tranquilo y es apto de controlar sus emociones para estar centrado en la idea primordial sin dejar que la persona que recibirá dicha información lo desvié del tema objetivo.

D2: Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables.

Aquí se desea encontrar de manera precisa llegar a convenios que sean de beneficio para ambas partes, pero si es que ocurre que se logren encontrar puntos que no estén de acuerdo y que beneficien más a una parte que a la otra, es necesario solucionarlo y establecer soluciones.

D3: Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla.

Se basa en tener una perspectiva del posicionamiento del otro individuo, pero sin dejar la de uno mismo, dando a entender de manera constante que mantener la postura correcta permitió que lo que diremos en un momento fue válido. Gracias esto se logrará demostrar al otro individuo que no se tiene ninguna intención de faltar el respeto o cosas por el estilo. Esto ya mencionado debe tenerse en cuenta en casos donde el usuario está presentando manipulación por otras personas.

D4: Actividades de comunicación asertiva para desarrollar las Interrogación Negativa.

En este caso se busca lograr una comunicación que transmita de la mejor manera el mensaje planteado, aquí se presentaría el pedido de una mayor retroalimentación sobre una afirmación determinada. La persona que desea transmitir el mensaje (Emisor) se debe caracterizar por tener la disponibilidad de atender y escuchar lo que le dice el receptor, tomando finalmente la decisión si es válida o no lo que el manifiesta. Con referencia a este tipo de investigación, nos va a permitir evidenciar si la crítica tiene un valor positivo o no.

B. Variable dependiente: Calidad del servicio.

Areche (2013, p.73), señala que la calidad son “las diferentes características y propiedades con que cuenta un bien o servicio, la cual se verá reflejado el nivel de satisfacción que produzca en los usuarios que la adquieran o llamado también consumidor.

Dimensiones: Palmer (1983):

D1. Eficacia y eficiencia: Es la capacidad que presenta un procedimiento o tratamiento al momento de aplicar de manera efectiva, con la finalidad de lograr resultados y objetivos planteados inicialmente. La eficiencia es la prestación de una gran cantidad de unidades semejantes de cuidados por unidad de recursos monopolizada.

D2. Accesibilidad: Capacidad que puede adquirirse para obtener la asistencia en relación con las diferentes barreras organizativas y económicas que hay.

D3. Aceptabilidad: Es el grado de satisfacción que presentan los clientes frente a algún servicio o bien ofrecido.

D4. Competencia profesional: Destreza y habilidad del profesional para su desarrollo profesional y su desenvolvimiento en el campo laboral.

Operacionalización de variables.

Cuadro 1: Operacionalización de la variable independiente: Talleres de comunicación asertiva.

Variable independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Talleres de comunicación asertiva	Areche (2013, p.73), señala que la calidad es “conjunto de características y propiedades que tiene un producto o servicio que le confieren la capacidad de satisfacer necesidades, tanto del usuario como del consumidor”.	Los talleres de comunicación asertiva, se evaluó mediante el cuestionario en función a sus dimensiones: Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva, actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables, actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla y actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa.	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva	- Planificación, ejecución y evaluación de las actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva.	De intervalo Deficiente [32-53] Regular [54-75] Bueno [76-95]
			Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables.	- Planificación, ejecución y evaluación de las actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables.	
			Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla	- Planificación, ejecución y evaluación de las actividades de comunicación asertiva para desarrollar	
			Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa.	- Planificación, ejecución y evaluación de las actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa.	

Cuadro 2: Operacionalización de la variable dependiente: Calidad de servicio.

Variable dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Areche (2013, p.73), señala que la calidad es “conjunto de características y propiedades que tiene un producto o servicio que le confieren la capacidad de satisfacer necesidades, tanto del usuario como del consumidor”.	La calidad de servicio, se evaluó mediante un cuestionario en función a sus dimensiones que son: Eficacia y eficiencia, accesibilidad, aceptabilidad y competencia profesional.	D1. Eficacia y eficiencia	-Eficacia -Eficiencia	De intervalo Deficiente [32-53] Regular [54-75] Bueno [76-95]
			D2. Accesibilidad	-Acceso frente a barreras geográficas/ económicas -Acceso frente a barreras organizativas -Acceso frente a barreras culturales -Acceso frente a barreras emocionales	
			D3. Aceptabilidad	-Satisfacción con los elementos tangibles -Satisfacción con los directivos -Satisfacción con los servicios -Satisfacción con la gestión pedagógica	
			D4. Competencia profesional.	-Capacidad organizativa -Capacidad didáctica -Capacidad académica -Capacidad interpersonal	

2.3 Población y muestra.

2.3.1. Población.

La población de estudio de esta investigación estuvo constituida por 30 agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017, distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro 3: Población de estudio

Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017						
Personal	Sexo				TOTAL	
	H		M		N°	%
	N°	%	N°	%		
Inicial	3		10		13	100
Primaria	7		6		13	
secundaria	2		2		4	
Total	12		18		30	

2.3.2. Muestra.

La muestra de estudio de esta investigación estuvo constituida por 30 agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.

Muestreo no probabilístico por conveniencia, se trabajó con todos los agentes de la institución educativa.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

En el presente proyecto de investigación se empleó las siguientes técnicas e instrumentos:

2.4.1 Técnica.

Variable	Técnica	Instrumento	Utilidad
Talleres de comunicación asertiva	La observación	Guía de observación	Verificar el desarrollo de los talleres de comunicación asertiva
Calidad de servicio	Encuesta	Cuestionario para evaluar la calidad de servicio	Medir la calidad de servicio.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario para evaluar la calidad de servicio.

Su finalidad fue evaluar la calidad de servicio. Se trata de un instrumento elaborado considerando la técnica de Likert la cual estuvo conformada por 32 ítems que evalúan la variable calidad de servicio definida conceptualmente como una serie de particularidades y propiedades que presentan lo cual les brinda una serie de capacidades para satisfacer requerimientos, tanto del usuario como del consumidor.

Considerando las siguientes dimensiones: eficacia y eficiencia, accesibilidad, aceptabilidad y competencia profesional. La calificación del instrumento de acuerdo a lo establecido se calificó de 1 a 3 puntos, dando un total de 96 puntos como máximo y 32 puntos como mínimo; en cuanto a las dimensiones el máximo puntaje de cada una de ellas es de 24 puntos y el mínimo puntaje es 8 puntos.

Validación y confiabilidad: Para su validez de contenido se consultó a tres expertos quienes determinaron que el instrumento reúne las condiciones necesarias para ser aplicado a nuestra muestra de estudio.

En esta etapa se realizaron los ajustes finales, asimismo se analizaron a través del programa SPSS en donde se determinó el valor del coeficiente de Alpha de Cronbach en donde se logró estimar la confiabilidad, lo que permitió inferir una alta consistencia interna de los datos. Es decir se logró determinar que el presente instrumento si logra medir los respectivos constructos (Evalúa la calidad de servicio).

Se aplicó un cuestionario a una muestra piloto de 10 sujetos muestrales de otra Institución Educativa con características similares. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en las cuatro dimensiones del cuestionario sobre calidad de servicio no

requiere la eliminación de ítem alguno, por ser superiores a 0.20; asimismo el valor del coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach del instrumento fue mayor de 0.5, con lo que se pudo aseverar que es un instrumento altamente confiable. (Ver anexo 1)

2.5. Métodos de análisis de datos.

2.5.1 Análisis descriptivo.

La información que fue recogida a través de la “cuestionario sobre la calidad educativa” que permitió procesar los datos al software Excel 2014 y SPSS 22 para ser procesados.

Cuando se desarrolló el análisis estadístico descriptivo en primer lugar se tabuló los datos, encontrando ciertos parámetros estadísticos de medidas de tendencia central y medidas de dispersión, finalmente se confeccionaron tablas y figuras de acuerdo a los objetivos establecidos en el presente trabajo.

2.5.2 Análisis inferencial.

En el análisis estadístico inferencial se empleó para la comprobación de las hipótesis la prueba de suma de rangos de Wilcoxon por ser una prueba no paramétrica.

$$z = \frac{W - \frac{n_1(n_1 + n_2 + 1)}{2}}{\sqrt{\frac{n_1 n_2 (n_1 + n_2 + 1)}{12}}}$$

2.6. Aspectos éticos.

La investigación veló por los siguientes aspectos éticos:

Se aceptó en plenitud participar en la investigación con consentimiento tratado en una reunión con los involucrados.

Los resultados fueron proporcionados a las autoridades correspondientes a fin de que establezcan las estrategias pertinentes.

Los resultados serán analizados y discutidos por los agentes educativos de una institución educativa para mejorar las condiciones de la calidad del servicio.

III. RESULTADOS.

3.1 Descripción de resultados.

El propósito fundamental de la investigación es determinar la implicancia que existe entre las variables de estudio: Talleres de comunicación asertiva en la calidad del servicio de los agentes educativos de una institución educativa" Ica-2017.

Para dar respuesta se ha investigado a una población de 30 agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017, las cuales forman también la muestra no probabilística de la investigación; para ello se aplicó los instrumentos: Guía de observación para la variable independiente y un cuestionario para la variable dependiente. A partir del registro de resultados de los instrumentos en una base de datos se desprenden los siguientes resultados estadísticos.

Tabla 1: Nivel de calidad de servicio obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.

	Niveles	Escala	PRUEBA			
			PRE TEST		POST TEST	
			fi	hi%	fi	hi%
Calidad de servicio	Deficiente	[32-53]	18	60,0%	2	6,7%
	Regular	[54-75]	10	33,3%	18	60,0%
	Bueno	[76-95]	2	6,7%	10	33,3%
	Total		30	100,0%	30	100,0%

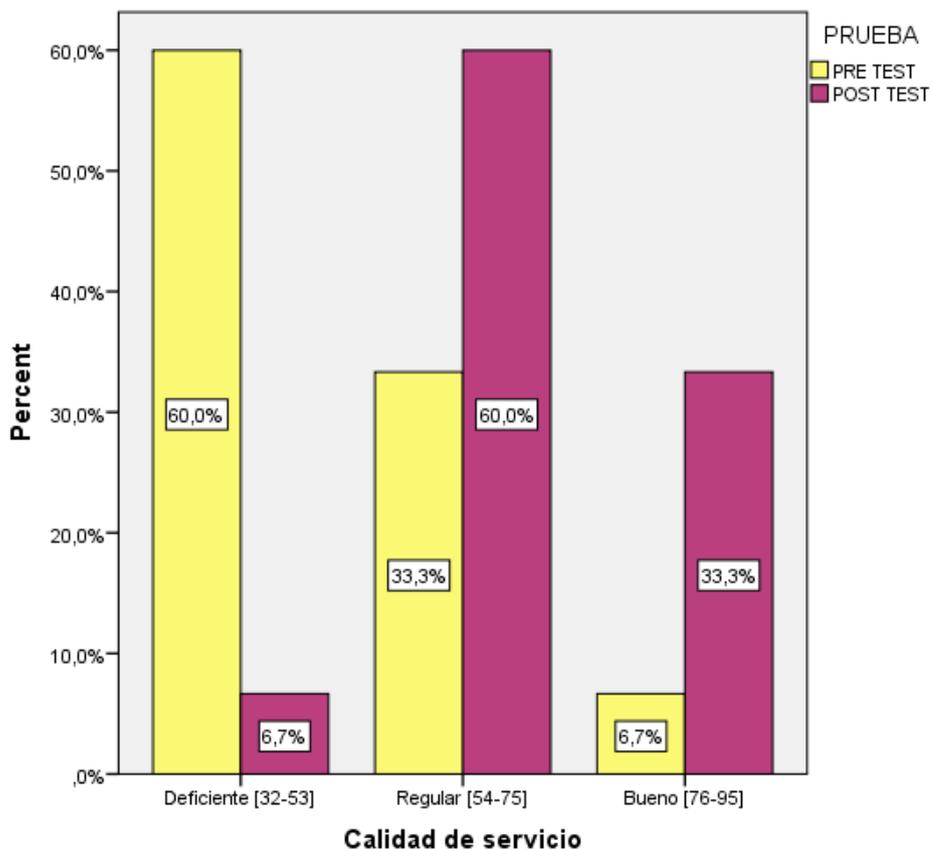
Fuente: Registro de datos Anexo 3

Descripción:

La calidad de servicio es el resultado de comparar lo que el usuario espera de un servicio, y en esta búsqueda, se desarrollan estrategias que contribuyen al desarrollo de un sistema de gestión óptimo y dotan al servicio de características específicas que satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios. Por ello, el 60,0% de agentes educativos opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel deficiente durante el pre test, 33,3% manifiestan que se encuentra en un nivel regular y 6,7% manifiestan que se encuentra en un nivel bueno. Luego de lograr desarrollar talleres de

comunicación asertiva el 6,7% de agentes educativos opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel deficiente, el 60,0% en el nivel regular y un 33,3% en un nivel bueno.

Figura 1: Nivel de calidad de servicio obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.



Fuente: Tabla 1

Tabla 2: Nivel de eficacia y eficiencia obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.

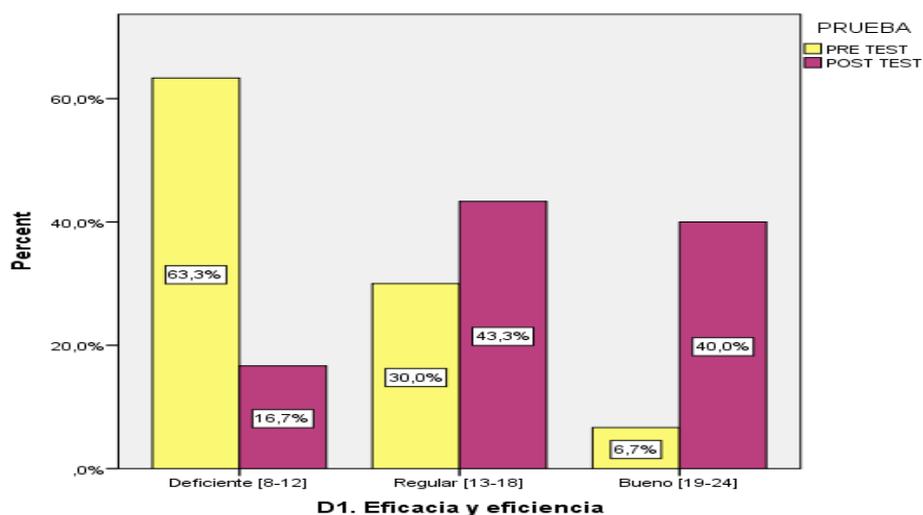
			PRUEBA			
			PRE TEST		POST TEST	
	Niveles	Escala	fi	hi%	fi	hi%
D1. Eficacia y eficiencia	Deficiente	[8-12]	19	63,3%	5	16,7%
	Regular	[13-18]	9	30,0%	13	43,3%
	Bueno	[19-24]	2	6,7%	12	40,0%
	Total		30	100,0%	30	100,0%

Fuente: Registro de datos Anexo 3

Descripción:

La eficacia y eficiencia es la capacidad que presenta un procedimiento o tratamiento al momento de aplicar de manera efectiva, con la finalidad de lograr resultados y objetivos planteados inicialmente. Por ello, el 63,3% de agentes educativos opinan que la eficacia y eficiencia se encuentra en un nivel deficiente durante el pre test, 30,0% manifiestan que se encuentra en un nivel regular y 6,7% manifiestan que se encuentra en un nivel bueno. Luego de poder desarrollar talleres de comunicación asertiva el 16,7% de agentes educativos opinan que la eficacia y eficiencia se encuentra en un nivel deficiente, el 43,3% en el nivel regular y un 40,0% en un nivel bueno.

Figura 2: Nivel de eficacia y eficiencia obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.



Fuente: Tabla 2.

Tabla 3: Nivel de accesibilidad obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.

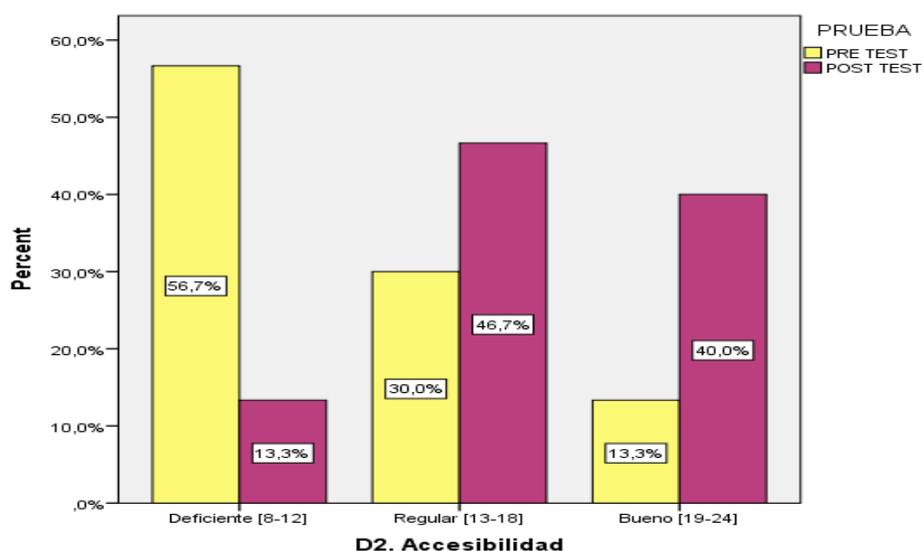
			PRUEBA			
			PRE TEST		POST TEST	
	Niveles	Escala	fi	hi%	fi	hi%
D2. Accesibilidad	Deficiente	[8-12]	17	56,7%	4	13,3%
	Regular	[13-18]	9	30,0%	14	46,7%
	Bueno	[19-24]	4	13,3%	12	40,0%
	Total		30	100,0%	30	100,0%

Fuente: Registro de datos Anexo 3

Descripción:

La accesibilidad es la capacidad que puede adquirirse para obtener la asistencia en relación con las diferentes barreras organizativas y económicas que hay. Por ello, el 56,7% de agentes educativos opinan que la accesibilidad se encuentra en un nivel deficiente durante el pre test, 30,0% manifiestan que se encuentra en un nivel regular y 13,3% manifiestan que se encuentra en un nivel bueno. Luego de poder desarrollar talleres de comunicación asertiva el 13,3% de agentes educativos opinan que la accesibilidad se encuentra en un nivel deficiente, el 46,7% en el nivel regular y un 40,0% en un nivel bueno.

Figura 3: Nivel de accesibilidad obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.



Fuente: Tabla 3.

Tabla 4: Nivel de aceptabilidad obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.

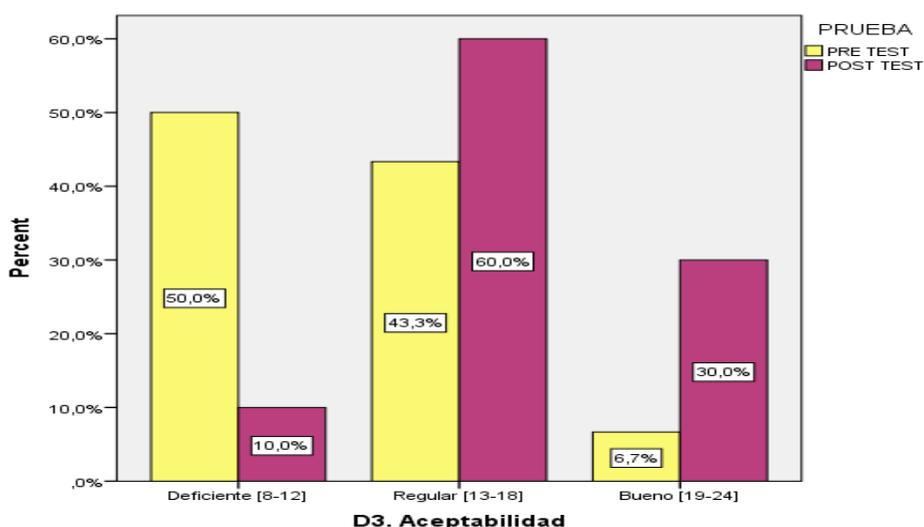
			PRUEBA			
			PRE TEST		POST TEST	
	Niveles	Escala	fi	hi%	fi	hi%
D3. Aceptabilidad	Deficiente	[8-12]	15	50,0%	3	10,0%
	Regular	[13-18]	13	43,3%	18	60,0%
	Bueno	[19-24]	2	6,7%	9	30,0%
	Total		30	100,0%	30	100,0%

Fuente: Registro de datos Anexo3.

Descripción:

La aceptabilidad es el grado de satisfacción que presentan los clientes frente a algún servicio o bien ofrecido. Por ello, el 50,0% de agentes educativos opinan que la aceptabilidad se encuentra en un nivel deficiente durante el pre test, 43,3% manifiestan que se encuentra en un nivel regular y 6,7% manifiestan que se encuentra en un nivel bueno. Luego de poder desarrollar talleres de comunicación asertiva el 10,0% de agentes educativos opinan que la aceptabilidad se encuentra en un nivel deficiente, el 60,0% en el nivel regular y un 30,0% en un nivel bueno.

Figura 4: Nivel de aceptabilidad obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.



Fuente: Tabla 4.

Tabla 5: Nivel de competencia profesional obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.

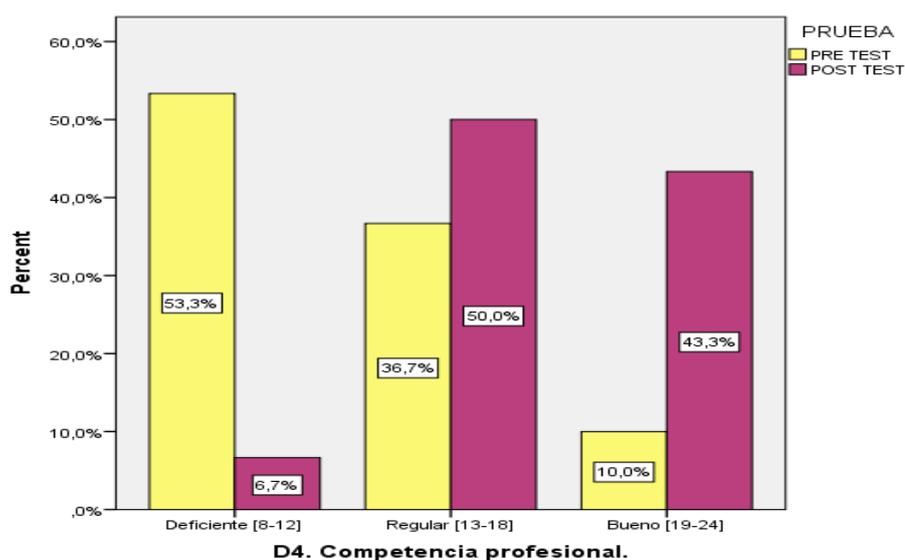
	Niveles	Escala	PRUEBA			
			PRE TEST		POST TEST	
			fi	hi%	fi	hi%
D4. Competencia profesional.	Deficiente	[8-12]	16	53,3%	2	6,7%
	Regular	[13-18]	11	36,7%	15	50,0%
	Bueno	[19-24]	3	10,0%	13	43,3%
	Total		30	100,0%	30	100,0%

Fuente: Registro de datos Anexo 3.

Descripción:

La competencia profesional es el grado de satisfacción que presentan los clientes frente a algún servicio o bien ofrecido. Por ello, el 53,3% de agentes educativos opinan que la competencia profesional se encuentra en un nivel deficiente durante el pre test, 36,7% manifiestan que se encuentra en un nivel regular y 10,0% manifiestan que se encuentra en un nivel bueno. Luego de poder desarrollar talleres de comunicación asertiva el 6,7% de agentes educativos opinan que la competencia profesional se encuentra en un nivel deficiente, el 50,0% en el nivel regular y un 43,3% en un nivel bueno.

Figura 5: Nivel de competencia profesional obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.



Fuente: Tabla 5

Tabla 6: Parámetros estadísticos obtenidos en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.

		Calidad de servicio	Calidad de servicio
		- pre test	- post test
N	Válidos	30	30
	Perdidos	30	30
Media		48,86	73,60
Mediana		50,50	73,00
Moda		54,00	69,00
Desviación estándar		11,82	10,70

Fuente: Registro de datos Anexo 3

Descripción:

En cuanto a los parámetros estadísticos de la tabla 6 describe que durante el pre test el valor de la media para la calidad de servicio es de 48,86 mientras que durante el post test es de 73,60; la mediana durante el pre test es de 50,50 y en el post test es de 73,00; la moda es durante el pre test de 54,00 y en el post test es de 69,00. En todos los parámetros se evidencia una mejora durante el post test.

3.2 Comprobación de la hipótesis.

Cuadro 4: Prueba de Kolmogorov-Smirnov de los puntajes obtenidos en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.

		D1. Eficacia y D2. Accesibilidad		D3. Aceptabilidad - profesional		D4. Competencia de servicio		D1. Eficacia y D2. Accesibilidad		D3. Aceptabilidad - profesional		D4. Competencia de servicio	
		pre test	post test	pre test	post test	pre test	post test	pre test	post test	pre test	post test	pre test	post test
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	11,9667	12,8000	12,2333	11,8667	48,8667	18,3667	19,0333	17,4667	18,7333	73,6000		
	Std. Deviation	2,99981	3,84528	3,10376	3,33976	11,82555	3,45895	3,79185	3,37060	3,13966	10,70482		
Most Extreme Differences	Absolute	,129	,200	,182	,145	,165	,191	,207	,188	,165	,167		
	Positive	,129	,200	,151	,145	,165	,142	,207	,188	,159	,118		
	Negative	-,093	-,106	-,182	-,123	-,077	-,191	-,163	-,165	-,165	-,167		
Test Statistic		,129	,200	,182	,145	,165	,191	,207	,188	,165	,167		
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}	,003 ^c	,012 ^c	,107 ^c	,037 ^c	,007 ^c	,002 ^c	,008 ^c	,037 ^c	,032 ^c		

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Descripción: De los resultados vistos en el cuadro 4; se describe que el valor de la sig. $P < 0,05$ en la prueba de ajuste de distribución normal de Kolmogorov-Smirnov con un nivel de significancia al 5%. Por lo tanto se requiere de una prueba no paramétrica para la contrastación de la hipótesis y se calculó la distribución estadística a través de la prueba de Wilcoxon.

Hipótesis general.

Hi. Los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la calidad del servicio de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Ho. Los talleres de comunicación asertiva no permiten mejorar la calidad del servicio de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Rangos			
	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Calidad de servicio - pre test	Negative Ranks 28 ^a	15,50	434,00
Calidad de servicio - post test	Positive Ranks 1 ^b	1,00	1,00
	Ties 1 ^c		
	Total 30		

a. Calidad de servicio - pre test < Calidad de servicio - post test

b. Calidad de servicio - pre test > Calidad de servicio - post test

c. Calidad de servicio - pre test = Calidad de servicio - post test

Estadísticos de prueba ^a	
	Calidad de servicio - pre test - Calidad de servicio - post test
Z	-4,684 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos negativos

Descripción: el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,684$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la calidad del servicio de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Hipótesis específica 1

HE1. Los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la eficacia y eficiencia de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Ho. Los talleres de comunicación asertiva no permiten mejorar la eficacia y eficiencia de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Rangos			
	N	Mean Rank	Sum of Ranks
D1. Eficacia y eficiencia Negative Ranks	27 ^a	16,57	447,50
- pre test - D1. Eficacia Positive Ranks	3 ^b	5,83	17,50
y eficiencia - post test Ties	0 ^c		
Total	30		

a. D1. Eficacia y eficiencia - pre test < D1. Eficacia y eficiencia - post test

b. D1. Eficacia y eficiencia - pre test > D1. Eficacia y eficiencia - post test

c. D1. Eficacia y eficiencia - pre test = D1. Eficacia y eficiencia - post test

Estadísticos de prueba^a

	D1. Eficacia y eficiencia - pre test - D1. Eficacia y eficiencia - post
Z	-4,427 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos negativos

Descripción: el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,427$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la eficacia y eficiencia de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Hipótesis específica 2.

HE2. Los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la accesibilidad de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Ho. Los talleres de comunicación asertiva no permiten mejorar la accesibilidad de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Rangos				
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
D2. Accesibilidad - pre test - D2. Accesibilidad - post test	Negative Ranks	26 ^a	15,37	399,50
	Positive Ranks	2 ^b	3,25	6,50
	Ties	2 ^c		
	Total	30		

a. D2. Accesibilidad - pre test < D2. Accesibilidad - post test

b. D2. Accesibilidad - pre test > D2. Accesibilidad - post test

c. D2. Accesibilidad - pre test = D2. Accesibilidad - post test

Estadísticos de prueba ^a	
D2. Accesibilidad - pre test - D2. Accesibilidad - post test	
Z	-4,481b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos negativos

Descripción: el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,481$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la accesibilidad de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Hipótesis específica 3.

HE3. Los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la aceptabilidad de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Ho. Los talleres de comunicación asertiva no permiten mejorar la aceptabilidad de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Rangos				
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
D3. Aceptabilidad - pre test	Negative Ranks	29 ^a	15,98	463,50
D3. Aceptabilidad - post test	Positive Ranks	1 ^b	1,50	1,50
	Ties	0 ^c		
	Total	30		

a. D3. Aceptabilidad - pre test < D3. Aceptabilidad - post test

b. D3. Aceptabilidad - pre test > D3. Aceptabilidad - post test

c. D3. Aceptabilidad - pre test = D3. Aceptabilidad - post test

Estadísticos de prueba ^a	
D3. Aceptabilidad - pre test - D3. Aceptabilidad - post test	
Z	-4,759 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos negativos

Descripción: el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,759$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la aceptabilidad de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Hipótesis específica 4.

HE4. Los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la competencia profesional de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Ho. Los talleres de comunicación asertiva no permiten mejorar la competencia profesional de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

		Rangos		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
D4. Competencia profesional - pre test -	Negative Ranks	28 ^a	16,50	462,00
D4. Competencia profesional - post test	Positive Ranks	2 ^b	1,50	3,00
	Ties	0 ^c		
	Total	30		

a. D4. Competencia profesional - pre test < D4. Competencia profesional - post test

b. D4. Competencia profesional - pre test > D4. Competencia profesional - post test

c. D4. Competencia profesional - pre test = D4. Competencia profesional - post test

Estadísticos de prueba ^a	
D4. Competencia profesional - pre test - D4. Competencia profesional - post test	
Z	-4,733 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos negativos

Descripción: el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,733$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la competencia profesional de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Luego de haber aplicado los instrumentos de recolección de datos de las variables independiente y dependiente a una población y muestra de 30 agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017, se han obtenido los resultados estadísticos de carácter descriptivo e inferencial, mediante la utilización de estadísticos Excel 2016 y SPSS 23, a partir de ello se generan las siguientes discusiones en base a los antecedentes y marco teórico.

IV. DISCUSIÓN.

Luego de haber aplicado los instrumentos de recolección de datos de las variables independiente y dependiente a una población y muestra de 30 agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017, se han obtenido los resultados estadísticos de carácter descriptivo e inferencial, mediante la utilización de estadísticos Excel 2016 y SPSS 23, a partir de ello se generan las siguientes discusiones en base a los antecedentes y marco teórico.

4.1. Análisis descriptivo.

Los resultados obtenidos permiten explicar que el 60,0%(18) de agentes educativos opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel deficiente durante el pre test. Teniendo en cuenta que la calidad de servicio es el resultado de comparar lo que el usuario espera de un servicio, y en esta búsqueda, se desarrollan estrategias que contribuyen al desarrollo de un sistema de gestión óptimo y dotan al servicio de características específicas.

Esta situación cambia debido a la aplicación de talleres de comunicación asertiva, lo cual se comprueba debido a que la prueba post test evidencia que el 60,0%(18) y el 33,3% (10) de agentes educativos tiene un nivel regular y nivel bueno, lo cual denota que ha mejorado la calidad de servicio.

En cuanto a la eficacia y eficiencia, se obtuvo en el pre test que el 63,3%(19) de agentes educativos opinan que se encuentra en un nivel deficiente. Considerando que la eficacia y la eficiencia es la capacidad que presenta un procedimiento o tratamiento al momento de aplicar de manera efectiva, con la finalidad de lograr resultados y objetivos planteados inicialmente.

Este panorama cambia de manera positiva luego del desarrollo de los talleres de comunicación asertiva, porque como se observa en la prueba post test el 43,3% (13) y el 40% (12) de agentes educativos

opinan que la eficacia y eficiencia se encuentran en un nivel regular y bueno respectivamente.

En referencia a la accesibilidad el 56,7% de agentes educativos opinan que la accesibilidad se encuentra en un nivel deficiente durante el pre test. Se entiende que la accesibilidad es la capacidad que puede adquirirse para obtener la asistencia en relación con las diferentes barreras organizativas y económicas que hay.

Por tanto, luego del desarrollo de los talleres de comunicación asertiva, se evidenció en el post test que el 46,7% y un 40,0% de agentes educativos perciben que existe un nivel de accesibilidad regular y en un nivel bueno respectivamente.

Con respecto a la aceptabilidad, se obtuvo en la prueba pre test, que el 50% (15) de agentes educativos opinan que se encuentra en un nivel deficiente. La aceptabilidad es definida como el grado de satisfacción que presentan los clientes frente a algún servicio o bien ofrecido.

Luego de haber desarrollado talleres sobre comunicación asertiva, se procedió a aplicar una prueba post test, esta dio como resultado que el 60,0% de agentes educativos se encuentra en el nivel regular y un 30,0% en un nivel bueno.

Sobre la competencia profesional se obtuvo en la prueba pre test que el 53,3% (16) de agentes educativos consideran que esta capacidad se encuentra en un nivel deficiente. Esta competencia es definida como el grado de satisfacción que presentan los clientes frente a algún servicio o bien ofrecido.

Luego de que se aplicaron los talleres sobre comunicación asertiva se puede acotar que se mejoró esta capacidad, ya que el post test reveló que el 43,3%(13) de agentes educativos consideran que esta competencia cambió a un nivel bueno.

4.2. Análisis inferencial.

En cuanto a los resultados de la prueba de hipótesis se puede señalar que, los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la calidad del servicio de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Este resultado se valida con los valores de la prueba de Wilcoxon, siendo el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,427$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Esto se complementa con lo sustentado anteriormente por Jiménez (2017), quien considera que el diseño de un módulo de intervención en una institución educativa puede abrir canales de comunicación para la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales entre docentes, padres de familia y estudiantes de secundaria.

En cuanto a la eficacia y eficiencia, se ha determinado que los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la eficacia y eficiencia de los agentes educativa de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017. Este resultado se valida con el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,427$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Este resultado tiene relación con el trabajo de investigación realizado anteriormente por Macías y Camargo (2013), se logró determinar que Gracias a la información encontrada en un inicio con respecto a la comunicación asertiva presentada entre los educadores (docentes y los educandos (estudiantes), lo cual la cantidad de información fue muy poca, solo encontrándose pocos textos en cuanto a las variables mencionadas.

Los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la accesibilidad de los agentes educativas de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Esto se valida con los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,481$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Estos datos tienen relación con el trabajo de investigación elaborado por Salas y Lucín (2013), ya que conceptualiza y clasifica a la institución como el ambiente importante y significativo para el aprendizaje, yendo de la mano con el desarrollo de actividades, competencias y evaluaciones, en donde se podrá evidenciar el nivel de capacidades, conocimientos y habilidades.

Así mismo se ha determinado que los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la aceptabilidad de los agentes educativas de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Esto en función a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis que el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,759$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Estos datos coinciden con el trabajo de investigación de Trujillo (2014), a pesar de similitud de variables obtuvo resultados distintos, los alumnos que no presentan un buen nivel en el desarrollo del asertividad y presentaban una actitud individualista, presunción y poca interacción estando representada por más de 70.00%.

De igual forma los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la competencia profesional de las agentes educativas de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Esto se sustenta en el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,733$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Coincide a su vez con el trabajo de investigación de Acuña (2015), en el que se evidencia que tanto los alumnos como los tutores tienen el interés y las ganas de mejorar significativamente las relaciones interpersonales a través del desarrollo de una comunicación asertiva, las cuales serían guiadas por el docente tutor.

CONCLUSIONES.

- Luego de analizar los resultados sobre Talleres de comunicación asertiva en la calidad del servicio de los agentes educativos de una institución educativa" Ica-2017. Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se evidenció que con una confianza del 99 % y un nivel de significancia del 1%, el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,684$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que los talleres de comunicación asertiva permite mejorar significativamente la calidad del servicio de las agentes educativas de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

- Se evidenció que con una confianza del 99 % y un nivel de significancia del 1%, el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,427$ y el significado bilateral obtenido es 0,01 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la eficacia y eficiencia de las agentes educativas de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

- Se evidenció que con una confianza del 99 % y un nivel de significancia del 1%, el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,481$ y el significado bilateral obtenido es 0,01 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la accesibilidad de los agentes educativas de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

- Se evidenció que con una confianza del 99 % y un nivel de significancia del 1%, el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,759$ y el significado bilateral obtenido es 0,01 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la aceptabilidad de

los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

- Se evidenció que con una confianza del 99 % y un nivel de significancia del 1%, el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,733$ y el significado bilateral obtenido es 0,01 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la competencia profesional de las agentes educativas de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

VI. RECOMENDACIONES.

- Al especialista de la Dirección Regional de Educación de Ica, implementar los talleres de comunicación asertiva en donde los docentes puedan participar de las actividades que esta involucra, con la finalidad de obtener la misma mejora que se dio en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica.

- Al Director de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica seguir fortaleciendo las habilidades y destrezas de los docentes, de manera que cada vez exista una mejor eficacia, eficiencia, accesibilidad, aceptabilidad y sus competencias profesionales lo cual contribuirá a seguir brindando un servicio de calidad.

- A los docentes de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica aplicar lo que se realizó en los talleres para que todo lo aprendido en las diferentes sesiones sirva para el fortalecimiento institucional.

VII. REFERENCIAS.

- Abanto, J. (2011). Plan de mejora del servicio educativo mediante el uso de herramientas de calidad en una institución privada de nivel medio. Tesis de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; Lima.
- Acuña, J. (2013) Mejoramiento de la calidad: un enfoque a los servicios.- Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Acuña, V. (2015). Estrategia didáctica fundamentada en la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales entre tutores y estudiantes. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola; Lima.
- Areche, V. (2013). La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio "María Auxiliadora" de Huamanga-Ayacucho, 2011. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Lima.
- Avendaño, H (2014). La comunicación asertiva como ventaja competitiva. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá.
- Barrios, N. (2011). Calidad de las escuelas bolivarianas en Venezuela. Tesis de la Universidad de León; España.
- Betancur, R., Guevara, L. y Fuentes, E. (2011). El taller como estrategia didáctica, sus fases y componentes para el desarrollo de un proceso de cualificación en el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) con docentes de lenguas extranjeras. Caracterización y retos. Universidad de La Salle; Bogotá
- Castelló, E. y Lizcano, J. (2013). La mejora de las entidades públicas en la Europa del Euro. Papel del sistema ABC/ABM.
- Duque, E. y Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. Medición de la percepción de la calidad del servicio de

educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. Criterio Libre, 10 (16), 159-192 ISSN 1900-0642.

- Elera, R. (2010). Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola; Lima.
- Estrada, T. y Graterol, L. (2015). La comunicación asertiva como estrategia pedagógica en las relaciones interpersonales entre los docentes de educación para el trabajo, sub área comercial (Caso: U. E. P. "Santa Ana", de la ciudad de Valencia- Edo Carabobo. Tesis de la Universidad de Carabobo; Bárbula.
- García, J. (2015). Programa de atención bibliotecaria con soporte TIC para mejorar la calidad de servicio en una institución educativa secundaria de Parcona- Ica, 2015. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo; Sede Ica.
- Huamán, M (2016), en su investigación titulada: Gestión del equipo SAANEE y calidad de servicio en la institución educativa N°22462 "Hilda Bringas Quintanilla" de Pisco, 2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Jiménez, L. (2017). Módulo de intervención para abrir canales de comunicación asertiva entre docentes, padres de familia y estudiantes de secundaria y media. (Tesis de maestría). Tecnológico de Monterrey; México.
- Macías, E. y Camargo, G. (2013). Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa. (Tesis de maestría). Corporación Universitaria Minuto de Dios; Bogotá.
- Martell, L. (2014). Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres; Lima.
- Miranda, F. (2013) Introducción a la Gestión de Calidad Madrid – España, Delta Publicaciones universitarias.

ANEXOS.

ANEXO 1: Instrumentos de recolección de datos.

Anexo 1.1 Cuestionario para evaluar la calidad de servicio.

Código: Fecha:/...../.....

Indicaciones:

Lee detenidamente cada ítem y responde con sinceridad según tu opinión

Escala de valoración:

Siempre (S), A veces (AV) y Nunca (N)

Ítems	Escala de valoración		
	S	AV	N
D1: EFICACIA Y EFICIENCIA			
1. En la institución se logran lo objetivos estratégicos de la gestión institucional planteado en el plan anual de trabajo			
2. En la institución se logran lo objetivos estratégicos de la gestión administrativa planteado en el plan anual de trabajo			
3. En la institución se logran lo objetivos estratégicos de la gestión pedagógica planteado en el plan anual de trabajo			
4. En la institución se logran lo objetivos estratégicos de la gestión socio comunitaria			
5. Se tiene en cuenta reducir los costos para lograr los objetivos estratégicos en la dimensión administrativa			
6. Se evita realizar adendas a los contratos suscritos con los proveedores de servicios de la institución educativa			
7. En la institución educativa se busca lograr los objetivos en los tiempos y plazos previstos			
8. En la institución educativa se busca alcanzar los objetivos en el momento oportuno, al menor costo posible y cumpliendo con las normas de calidad requeridas.			
D2. ACCESIBILIDAD			
9. La institución educativa se preocupa por mantener la facilidad de asistencia de los usuarios señalizando las rutas de entrada			
10. Los costos de matrícula y pagos por APAFA son reducidos para garantizar el acceso de los estudiantes a una educación de calidad			
11. El nivel de organización de espacios y tiempos es adecuado para docentes y estudiantes			
12. En la institución educativa los niveles de comunicación entre directivos, docentes y estudiantes se caracterizan por un trato horizontal			
13. En la institución educativa de busca brindar un trato equitativo a todos los estudiantes			
14. En la institución educativa se promueve el respeto a la diversidad cultural			
15. En la institución educativa existe una política de prevención de la violencia escolar			

16. Existe preocupación del personal de la institución por crear un clima propicio para el aprendizaje			
D3. ACEPTABILIDAD			
17. Existe satisfacción con la infraestructura y mobiliario escolar			
18. La institución educativa permanece en buen estado de limpieza y mantenimiento			
19. Los directivos de la institución educativa demuestran liderazgo en la gestión institucional			
20. Los directivos de la institución desarrollan un estilo de liderazgo compartido promoviendo la participación de los agentes educativos			
21. La institución educativa se caracteriza por brindar un buen servicio en la biblioteca y laboratorios			
22. La institución educativa se distingue por la limpieza y buen estado de conservación de los servicios higiénicos			
23. Los horarios de programación de clases según áreas curriculares son adecuados para los estudiantes			
24. En esta institución las acciones de tutoría escolar son efectivas en la formación integral de los estudiantes			
D4. COMPETENCIA PROFESIONAL			
25. Los docentes de la institución planifican en forma oportuna sus programaciones curriculares			
26. En la institución se planifica la enseñanza de forma colegiada, garantizando la coherencia entre los aprendizajes que quiere lograr en sus estudiantes, el proceso pedagógico, el uso de los recursos disponibles y la evaluación			
27. Los docentes de la institución conducen el proceso de enseñanza utilizando estrategias y recursos pertinentes para que todos los estudiantes aprendan de manera reflexiva y crítica.			
28. Los docentes de la institución desarrollan estrategias pedagógicas y actividades de aprendizaje que promuevan el pensamiento crítico y creativo en sus estudiantes y que los motiven a aprender			
29. Los docentes conducen el proceso de enseñanza con dominio de los contenidos disciplinares			
30. Los docentes desarrollan, cuando corresponda, contenidos teóricos y disciplinares de manera actualizada, rigurosa y comprensible para todos los estudiantes.			
31. Los docentes promueven un ambiente acogedor de la diversidad, en el que esta se exprese y sea valorada como fortaleza y oportunidad para el logro de aprendizajes.			
32. Los docentes de la institución generan relaciones de respeto, cooperación y brinda soporte emocional a los estudiantes.			

FICHA TÉCNICA.

Descripción:

Características	Descripción
1. Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la calidad de servicio
2. Dimensiones que mide	D1: Eficacia y eficiencia D2. Accesibilidad D3. Aceptabilidad D4. Competencia profesional
3. Total de ítems	32 ítems
4. Tipo de puntuación	Numérica
5. Valoración total de la prueba	96 puntos
6. Tipo de administración	Directa con apoyo
7. Tiempo de administración	40 minutos
8. Constructo que evalúa	calidad de servicio
9. Área de aplicación	Pedagógica
10. Soporte	Lápiz, papel y borrador.
11. Fecha de elaboración	Agosto del 2017
12. Autor	Br. RAMIREZ YLLANES, Jose Floriano
13. Validez	Criterios de expertos

**Matriz de valoración general y por dimensiones del Cuestionario
para evaluar la calidad de servicio.**

Niveles de logro del Cuestionario para evaluar la calidad de servicio				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Calidad del servicio	32	96	76 – 96	bueno
			54 - 75	regular
			32 - 53	Deficiente
Dimensiones de la calidad del servicio				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
D1 : Eficacia y eficiencia	08	24	19 - 24	bueno
			13 - 18	regular
			8 - 12	deficiente
D2: Accesibilidad	08	24	19 - 24	bueno
			13 - 18	regular
			8 - 12	deficiente
D3: Aceptabilidad	08	24	19 - 24	bueno
			13 - 18	regular
			8 - 12	deficiente
D4: Competencia profesional	08	24	19 - 24	bueno
			13 - 18	regular
			8 - 12	deficiente

Análisis de confiabilidad del instrumento.

Se aplicó una prueba piloto del “Cuestionario para evaluar calidad de servicio” a una muestra no probabilística por conveniencia de 15 docentes de otra institución educativa con similares características a la muestra, de manera que no se afectó a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 32 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus cuatro dimensiones del “Cuestionario para evaluar la calidad de servicio” no sugiere la eliminación de ítem alguno, por ser superiores a 0.20; así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach del instrumento es de 0.928, en promedio y de sus dimensiones (0.927 Eficacia y eficiencia, 0.927 Accesibilidad, 0.926 Aceptabilidad y 0.926 Competencia profesional) e ítem (oscilaron entre 0.924 y 0.929). Por lo que se considera que el “Cuestionario para evaluar la calidad de servicio” es confiable.

Coeficiente de correlación corregido ítem – total.

Ítem	Eficacia y eficiencia	Accesibilidad	Aceptabilidad	Competencia profesional
Ítem 01	.567			
Ítem 02	.504			
Ítem 03	.405			
Ítem 04	.326			
Ítem 05	.699			
Ítem 06	.321			
Ítem 07	.526			
Ítem 08	.612			
Ítem 09		.314		
Ítem 10		.559		
Ítem 11		.701		
Ítem 12		.529		
Ítem 13		.472		
Ítem 14		.413		
Ítem 15		.416		
Ítem 16		.440		
Ítem 17			.362	
Ítem 18			.367	
Ítem 19			.628	
Ítem 20			.668	
Ítem 21			.776	
Ítem 22			.519	
Ítem 23			.578	
Ítem 24			.498	
Ítem 25				.626
Ítem 26				.591
Ítem 27				.544
Ítem 28				.436
Ítem 29				.650
Ítem 30				.710
Ítem 31				.424
Ítem 32				.636
Correlación por dimensiones	.495	.481	.550	.577
Correlación total				.526

Coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach.

Ítem	Eficacia y eficiencia	Accesibilidad	Aceptabilidad	Competencia profesional
Ítem 01	.926			
Ítem 02	.926			
Ítem 03	.927			
Ítem 04	.929			
Ítem 05	.924			
Ítem 06	.929			
Ítem 07	.926			
Ítem 08	.925			
Ítem 09		.928		
Ítem 10		.926		
Ítem 11		.924		
Ítem 12		.926		
Ítem 13		.927		
Ítem 14		.927		
Ítem 15		.928		
Ítem 16		.927		
Ítem 17			.928	
Ítem 18			.928	
Ítem 19			.925	
Ítem 20			.924	
Ítem 21			.924	
Ítem 22			.926	
Ítem 23			.925	
Ítem 24			.926	
Ítem 25				.925
Ítem 26				.926
Ítem 27				.926
Ítem 28				.927
Ítem 29				.924
Ítem 30				.924
Ítem 31				.927
Ítem 32				.925
Confiabilidad por dimensiones	.927	.927	.926	.926
Confiabilidad total				.928

MATRIZ DE VALIDACIÓN.

Título: "Talleres de comunicación asertiva en la calidad del servicio de los agentes educativos de una institución educativa" Ica-2017".

Autor: Br. RAMIREZ YLLANES, Jose Floriano

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Calidad de servicio	D1: Eficacia y eficiencia	Eficacia	1. En la institución se logran lo objetivos estratégicos de la gestión institucional planteado en el plan anual de trabajo				✓		✓		✓		✓		
			2. En la institución se logran lo objetivos estratégicos de la gestión administrativa planteado en el plan anual de trabajo				✓		✓		✓		✓		
			3. En la institución se logran lo objetivos estratégicos de la gestión pedagógica planteado en el plan anual de trabajo				✓		✓		✓		✓		
			4. En la institución se logran lo objetivos estratégicos de la gestión socio comunitaria.				✓		✓		✓		✓		
	Eficiencia	5. Se tiene en cuenta reducir los costos para lograr los objetivos estratégicos en la dimensión administrativa				✓		✓		✓		✓			
		6. Se evita realizar adendas a los contratos suscritos con los proveedores de servicios de la institución educativa				✓		✓		✓		✓			

D2. Accesibilidad		7. En la institución educativa se busca lograr los objetivos en los tiempos y plazos previstos				✓		✓		✓		✓		
		8. En la institución educativa se busca alcanzar los objetivos en el momento oportuno, al menor costo posible y cumpliendo con las normas de calidad requeridas.				✓		✓		✓		✓		
	Acceso frente a barreras geográficas/ económicas	9. La institución educativa se preocupa por mantener la facilidad de asistencia de los usuarios señalizando las rutas de entrada				✓		✓		✓		✓		
		10. Los costos de matrícula y pagos por APAFA son reducidos para garantizar el acceso de los estudiantes a una educación de calidad				✓		✓		✓		✓		
	Acceso frente a barreras organizativas	11. El nivel de organización de espacios y tiempos es adecuado para docentes y estudiantes				✓		✓		✓		✓		
		12. En la institución educativa los niveles de comunicación entre directivos, docentes y estudiantes se caracterizan por un trato horizontal				✓		✓		✓		✓		
	Acceso frente a barreras culturales	13. En la institución educativa se busca brindar un trato equitativo a todos los estudiantes				✓		✓		✓		✓		
		14. En la institución educativa se promueve el respeto a la diversidad cultural				✓		✓		✓		✓		
	Acceso frente a barreras emocionales	15. En la institución educativa existe una política de prevención de la violencia escolar				✓		✓		✓		✓		
		16. Existe preocupación del personal de la institución por crear un clima propicio				✓		✓		✓		✓		

D3. Aceptabilidad		para el aprendizaje															
	Satisfacción con los elementos tangibles	17. Existe satisfacción con la infraestructura y mobiliario escolar				✓		✓		✓		✓					
		18. La institución educativa permanece en buen estado de limpieza y mantenimiento				✓		✓		✓		✓					
	Satisfacción con los directivos	19. Los directivos de la institución educativa demuestran liderazgo en la gestión institucional				✓		✓		✓		✓					
		20. Los directivos de la institución desarrollan un estilo de liderazgo compartido promoviendo la participación de los agentes educativos				✓		✓		✓		✓					
	Satisfacción con los servicios	21. La institución educativa se caracteriza por brindar un buen servicio en la biblioteca y laboratorios				✓		✓		✓		✓					
		22. La institución educativa se distingue por la limpieza y buen estado de conservación de los servicios higiénicos				✓		✓		✓		✓					
	Satisfacción con la gestión pedagógica	23. Los horarios de programación de clases según áreas curriculares son adecuados para los estudiantes				✓		✓		✓		✓					
		24. En esta institución las acciones de tutoría escolar son efectivas en la formación integral de los estudiantes				✓		✓		✓		✓					
	D4. Competencia profesional	Capacidad organizativa	25. Los docentes de la institución planifican en forma oportuna sus programaciones curriculares				✓		✓		✓		✓				
			26. En la institución se planifica la enseñanza de forma colegiada, garantizando la coherencia entre los aprendizajes que				✓		✓		✓		✓				

			quiere lograr en sus estudiantes, el proceso pedagógico, el uso de los recursos disponibles y la evaluación														
	Capacidad didáctica	27.	Los docentes de la institución conduce el proceso de enseñanza utilizando estrategias y recursos pertinentes para que todos los estudiantes aprendan de manera reflexiva y crítica.				✓		✓		✓		✓				
		28.	Los docentes de la institución desarrollan estrategias pedagógicas y actividades de aprendizaje que promuevan el pensamiento crítico y creativo en sus estudiantes y que los motiven a aprender				✓		✓		✓		✓				
	Capacidad académica	29.	Los docentes conducen el proceso de enseñanza con dominio de los contenidos disciplinares				✓		✓		✓		✓				
		30.	Los docentes desarrollan, cuando corresponda, contenidos teóricos y disciplinares de manera actualizada, rigurosa y comprensible para todos los estudiantes.				✓		✓		✓		✓				
	Capacidad interpersonal	31.	Los docentes promueve un ambiente acogedor de la diversidad, en el que esta se exprese y sea valorada como fortaleza y oportunidad para el logro de aprendizajes.				✓		✓		✓		✓				
		32.	Los docentes de la institución generan relaciones de respeto, cooperación y brinda soporte emocional a los				✓		✓		✓		✓				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario para evaluar la calidad de servicio"

OBJETIVO: Evaluar la calidad de servicio de modo global y por dimensiones.

DIRIGIDO A: Agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Jurado Enríquez, Elizabeth Lizbel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora en Educación

VALORACIÓN:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
			✍️	


Dra. Elizabeth L. Jurado Enríquez
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario para evaluar la calidad de servicio"

OBJETIVO: Evaluar la calidad de servicio de modo global y por dimensiones.

DIRIGIDO A: Agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Prado Lozano, Pedro

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Administración de la Educación

VALORACIÓN:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------


Dr. Pedro Prado Lozano
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario para evaluar la calidad de servicio"

OBJETIVO: Evaluar la calidad de servicio de modo global y por dimensiones.

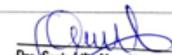
DIRIGIDO A: Agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Huamani Meza, Senia Lilia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora en Administración de la Educación

VALORACIÓN:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------


Dra. Senia Lilia Meza Huamani
CPV: 1341548072

ANEXO 2. Constancias emitidas.

Anexo 2.1 Constancia de la prueba piloto.

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA "UNION AMERICANA", QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

QUE, EL Br RAMIREZ YLLANES JOSE FLORIANO DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO- SEDE ICA, APLICÓ LA PRUEBA PILOTO DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS DE SU TESIS TITULADA:

"TALLERES DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS AGENTES EDUCATIVOS DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA". LA APLICACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO SE REALIZÓ EL DÍA 20 DEL MES DE OCTUBRE A LOS DOCENTES QUIENES SON PARTE DE SU MUESTRA DE ESTUDIO.

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DEL INTERESADO PARA FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

20 DE OCTUBRE DEL 2017.


FIRMA Y SELLO DEL DIRECTOR

Anexo 2.2 Constancia de aplicación de instrumentos a la muestra.

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA "UNION AMERICANA", QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

QUE, EL Br RAMIREZ YLLANES JOSE FLORIANO DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO- SEDE ICA, APLICÓ LA PRUEBA EL PRETEST Y POSTEST DE SU TESIS TITULADA:

"TALLERES DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS AGENTES EDUCATIVOS DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA". LA APLICACIÓN DEL PRETEST SE REALIZÓ EL DÍA 03 DEL MES DE NOVIEMBRE Y LA APLICACIÓN DE LA POSPRUEBA SE REALIZÓ EL DÍA 03 DEL MES DE DICIEMBRE, A LOS DOCENTES QUIENES SON PARTE DE SU MUESTRA DE ESTUDIO.

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DEL INTERESADO PARA FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

03 DE DICIEMBRE DEL 2017.



The stamp is circular with the text "ASOCIACIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE ICA" around the perimeter and "UNIÓN AMERICANA" at the top. In the center, there is a logo of two hands holding a torch. Below the logo, it says "DIRECCIÓN" and "ICA". A handwritten signature is written over the stamp.

FIRMA Y SELLO DEL DIRECTOR

Anexo 2.3 Constancias de aplicación del taller.

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA "UNION AMERICANA", QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

QUE, EL Br RAMIREZ YLLANES JOSE FLORIANO DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO- SEDE ICA, APLICÓ EL TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA DE SU TESIS TITULADA:

"TALLERES DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS AGENTES EDUCATIVOS DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA". EL DESARROLLO DEL TALLER SE REALIZÓ DURANTE LOS MESES NOVIEMBRE Y DICIEMBRE A LOS DOCENTES QUIENES SON PARTE DE SU MUESTRA DE ESTUDIO.

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DEL INTERESADO PARA FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

10 DE DICIEMBRE DEL 2017.



FIRMA Y SELLO DEL DIRECTOR

ANEXO 3: Registro de datos.

Anexo 3.1 Registro de datos pre test.

CALIDAD DE SERVICIO – PRE TEST																																				
	D1. Eficacia y eficiencia								D1	D2. Accesibilidad							D2	D3. Aceptabilidad							D3	D4. Competencia profesional.							D4			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8		P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15		P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22		P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29		P30	P31	P32
1	2	3	1	3	1	3	3	3	19	2	3	1	1	3	1	2	1	14	1	3	1	3	1	1	2	2	14	1	1	2	1	1	2	3	2	13
2	1	2	3	1	2	1	2	2	14	3	1	2	1	3	2	2	1	15	2	1	3	2	2	1	2	2	15	3	2	2	1	1	1	1	2	13
3	1	1	1	1	1	2	1	1	9	1	1	1	2	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	2	1	1	1	1	1	2	10
4	2	1	1	1	2	1	1	1	10	1	1	2	1	1	1	1	1	9	2	1	1	2	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	8
5	3	1	3	1	1	3	1	1	14	3	3	2	3	2	1	1	1	16	2	2	2	1	1	1	1	2	12	2	1	2	1	1	2	1	2	12
6	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	2	1	2	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	2	2	3	1	2	1	13
7	2	1	1	1	1	2	2	2	12	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	2	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	8
8	2	1	1	1	1	1	2	1	10	1	1	1	1	1	1	2	1	9	1	1	2	1	2	1	1	1	10	2	1	2	1	1	1	1	1	10
9	1	1	2	1	1	2	3	1	12	2	1	1	2	2	1	2	1	12	1	2	3	1	2	1	2	2	14	3	1	2	1	1	2	1	2	13
10	3	3	1	2	2	1	1	1	14	1	2	2	2	1	1	1	2	12	3	2	1	1	1	2	2	14	1	1	1	2	3	1	1	1	1	11
11	1	1	2	1	2	2	2	1	12	2	1	2	2	3	1	2	1	14	2	2	3	1	2	1	2	1	14	3	1	2	1	3	1	2	1	14

Anexo 3.2 Registro de datos pos test.

CALIDAD DE SERVICIO – POST TEST																																			
D1. Eficacia y eficiencia							D1	D2. Accesibilidad							D2	D3. Aceptabilidad							D3	D4. Competencia profesional.							D4				
P1			P2	P3	P4	P5		P6	P7			P8	P9	P10		P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17				P18	P19	P20	P21				P22	P23	P24
3	3	1	2	2	2	2	3	18	3	2	2	2	3	1	3	2	18	2	2	2	2	2	3	2	2	17	2	2	3	3	3	3	2	3	21
3	1	3	2	2	2	2	2	17	3	1	1	2	2	3	3	2	17	1	2	2	1	1	3	2	2	14	2	3	3	3	3	3	3	3	23
3	3	1	3	2	2	1	2	17	3	3	2	3	2	3	3	3	22	1	2	1	1	1	2	3	3	14	1	1	3	3	2	1	2	3	16
3	2	3	1	2	3	2	2	18	2	1	1	1	2	2	1	2	12	1	2	2	1	1	1	3	1	12	2	3	3	1	2	1	2	3	17
3	3	3	2	3	3	3	1	21	2	2	2	2	2	1	3	3	17	2	2	2	2	1	3	2	2	16	3	2	2	2	1	1	2	2	15
1	1	1	2	1	2	2	2	12	1	2	1	1	2	1	1	3	12	1	2	1	1	1	3	1	2	12	3	2	2	2	1	1	2	2	15
3	3	3	2	2	2	3	3	21	3	3	3	2	3	3	3	2	22	1	2	2	1	1	3	3	3	16	3	2	2	1	1	2	2	2	15
3	2	3	3	3	2	3	3	22	3	2	1	2	2				18	1	2	2	2				16										18
3	1	3	3	2	2	2	2	18	3	2	3	1	3	1	3	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	2	3	3	3	2	3	21
3	2	3	3	2	3	3	2	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	2	2	3	3	2	3	21	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3	3	2	3	3	3	2	3	22
3	3	1	2	2	2	2	3	18	3	2	2	3	1	3	1	2	17	2	2	2	3	2	2	2	2	17	1	2	1	2	1	2	1	2	12
3	3	2	1	3	1	2	3	18	3	3	3	3	3	3	3	2	23	2	2	2	2	2	2	2	3	17	2	2	2	2	2	3	2	3	18
3	3	3	3	3	2	3	3	23	2	2	2	1	3	2	3	3	18	3	3	3	3	3	3	2	2	22	3	3	3	2	2	3	2	3	21
3	2	3	2	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	3	3	1	1	2	2	16	3	3	2	2	2	3	3	3	21
3	3	1	2	2	2	3	2	18	3	2	2	3	1	3	3	1	18	1	1	2	3	2	2	2	3	16	3	3	3	3	3	2	3	3	23

3	3	3	3	3	2	3	2	22	3	3	1	2	2	3	2	2	18	1	1	1	2	1	1	2	2	11	2	3	2	2	2	2	2	3	18
2	2	2	2	3	2	2	2	17	2	3	1	2	3	2	3	2	18	2	2	2	2	2	3	3	2	18	3	3	2	2	2	2	2	2	18
3	3	3	3	2	3	2	3	22	3	3	3	3	3	3	3	2	23	2	2	3	3	2	2	3	3	20	3	3	2	2	3	2	3	3	21
3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	3	2	3	3	2	3	22
2	2	2	2	1	1	1	1	12	1	2	1	1	2	1	1	3	12	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	3	3	2	2	2	2	18
3	3	3	1	2	2	2	2	18	1	2	2	2	3	1	3	3	17	1	1	3	3	2	2	2	2	16	2	3	1	3	3	2	2	2	18
1	1	2	2	1	3	1	1	12	2	2	1	1	3	1	1	1	12	3	3	2	2	1	1	2	2	16	1	1	2	2	1	1	2	2	12
2	2	3	3	3	1	2	2	18	2	3	3	3	1	2	1	3	18	1	1	3	2	2	3	3	2	17	2	2	3	1	2	2	2	3	17
2	2	2	2	1	1	1	1	12	2	3	3	3	3	3	3	3	23	2	2	2	3	2	3	3	3	20	2	2	3	3	2	2	2	2	18
3	3	2	3	3	3	2	2	21	2	3	3	3	3	3	2	2	21	3	3	3	3	2	2	2	3	21	3	2	3	3	3	2	3	3	22
2	1	2	1	3	3	3	3	18	2	2	3	3	3	3	3	3	22	2	2	2	2	2	2	3	3	18	3	3	2	3	2	2	2	2	19
2	1	1	1	2	1	2	2	12	3	3	2	2	2	2	2	2	18	3	3	3	3	2	2	3	3	22	3	3	3	3	1	2	1	2	18
2	2	2	2	2	2	3	3	18	3	1	2	1	3	2	3	3	18	2	2	2	2	2	2	3	2	17	2	2	2	2	3	3	1	2	17
3	3	3	3	2	2	3	2	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	1	3	2	3	21	3	3	3	2	2	3	3	3	22

ANEXO 4: Experiencia pedagógica.



I. DATOS GENERALES

Título De La Investigación: "Talleres de comunicación asertiva en la calidad del servicio de los agentes educativos de una institución educativa" Ica-2017".

Responsable : RAMIREZ YLLANES, José Floriano

Grupo Muestral :

II. FUNDAMENTACIÓN:

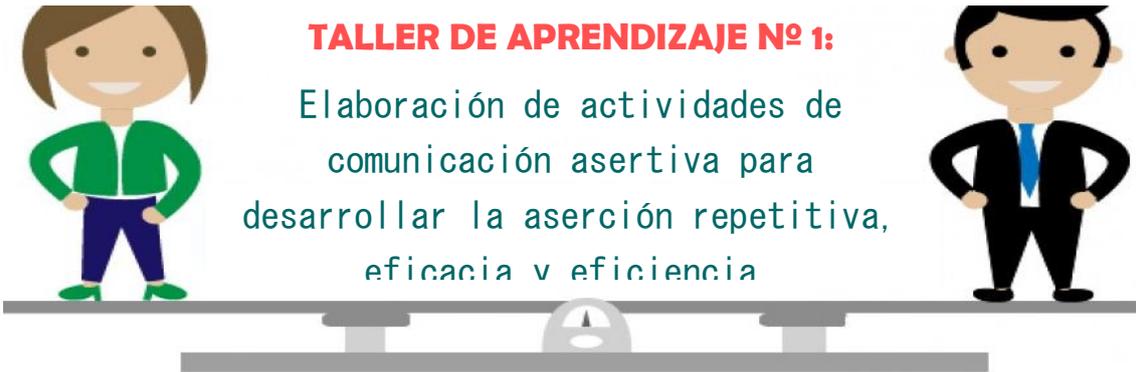
La calidad educativa es una de las expresiones más utilizadas actualmente en el ámbito educativo, como punto de referencia que justifica cualquier proceso de cambio o plan de mejora. En este contexto, la eficacia y la eficiencia son sus dos pilares básicos. Resulta ya un tópico afirmar que vivimos en una sociedad cuya principal característica es el cambio y los permanentes procesos de transformación que se dan en el seno de la misma. La escuela forma parte de esa sociedad y tiene su razón de ser en el servicio que presta a la sociedad; por ello está afectada por los cambios sociales, económicos y culturales del medio o entorno en el que se encuentra.

Para la obtención de dicha calidad del servicio resulta necesario la ejecución de un taller de comunicación asertiva para fortalecer las relaciones interpersonales para que se vea reflejado en la calidad del servicio educativo. Dichos talleres se elaboraron en función de las dimensiones de la variable independiente, la cual se distribuyó en 10 sesiones.

III. ORGANIZACION DE ACTIVIDADES

N°	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DIMENSION/ES	INDICADOR	MATERIALES Y RECURSOS	TIEMPO
1	Elaboración de actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva, eficacia y eficiencia	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva	Elaboración de actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva para una mejor eficacia y eficiencia	Laptop Proyector multimedia y Materiales de escritorio Hojas informativas.	90
2	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva, barrera geografías y culturales	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva eliminar barrera geografías y culturales	Laptop Proyector multimedia y Materiales de escritorio. Hojas informativas.	90
3	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva, barreras organizativas y emocionales	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva para mejorar las barreras organizativas y emocionales	Laptop Proyector multimedia y Materiales de escritorio Hojas informativas.	90
4	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables y satisfacción con los elementos tangibles y servicios	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables para mejorar la satisfacción con los elementos tangibles y servicios	Laptop Proyector multimedia y Materiales de escritorio. Hojas informativas.	90
5	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables y satisfacción con los directivos	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables para mejorar la satisfacción con los directivos	Laptop Proyector multimedia y Materiales de escritorio Hojas informativas.	90
6	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los	Laptop Proyector multimedia y	90

	viabiles y satisfacción con la gestión pedagógica	compromisos viabiles	compromisos viabiles para mejorar la satisfacción con la gestión pedagógica	Materiales de escritorio. Hojas informativas.	
7	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla y capacidad organizativa	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla para desarrollar la capacidad organizativa	Laptop Proyector multimedia y Materiales de escritorio Hojas informativas.	90
8	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla y capacidad didáctica	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla para desarrollar la capacidad didáctica	Laptop Proyector multimedia y Materiales de escritorio. Hojas informativas.	90
9	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa y capacidad académica	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa para desarrollar la capacidad académica	Laptop Proyector multimedia y Materiales de escritorio Hojas informativas.	90
10	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa y capacidad interpersonal	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa para desarrollar la capacidad interpersonal	Laptop Proyector multimedia y Materiales de escritorio. Hojas informativas.	90



I- DATOS INFORMATIVOS:

- 1. **Fecha** :
- 2. **Tesista responsable** :
- 3. **Fecha** :
- 4. **Grupo objetivo** :

II.-PROPÓSITO	
Dimensiones	INDICADORES
Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva	Elaboración de actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva para una mejor eficacia y eficiencia

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

Inicio: (15 minutos)

- 👉 Se saluda a los palpitanes, motivándolos para desarrollar de la mejor manera posible el taller, así mismo se realiza una dinámica que despierte su interés.
- 👉 Se presenta un video para iniciar el desarrollo del taller (disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=9ydikxGHGOM>)



Comunicación asertiva: Los 5 pasos

- 👉 Se realiza las siguientes interrogantes:
¿Qué es la comunicación asertiva?
¿Qué es la aserción repetitiva?

¿En que se diferencia la eficiencia y eficacia?

☞ Seguidamente, el docente a través de sus respuestas va guiando al propósito de la sesión:

Elaboración de actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva para una mejor eficacia y eficiencia.

Desarrollo: (60 minutos)

- ☞ Posteriormente el docente entrega una ficha informativa a los participantes donde contiene:
 - **Comunicación asertiva**
 - **Aserción repetitiva**
 - **Eficiencia**
 - **Eficacia**
- ☞ Se procede a realizar el análisis de la información presentada a través de una presentación en pptx y videos.
- ☞ Luego se solicita a los participantes que puedan elaborar un conjunto de actividades donde se desarrolle la aserción repetitiva para mejorar la eficiencia y eficacia.
- ☞ Se comparte lo elaborado a través de una exposición breve.
- ☞ El docente evaluará la sesión durante todo el proceso de aprendizaje a través de una **ficha de observación**.

Cierre (15 minutos)

- ☞ Se reflexiona sobre lo aprendido
- ☞ Se refuerzan los aprendizajes con ideas claves.

IV. ACTIVIDAD DE EXTENSIÓN:

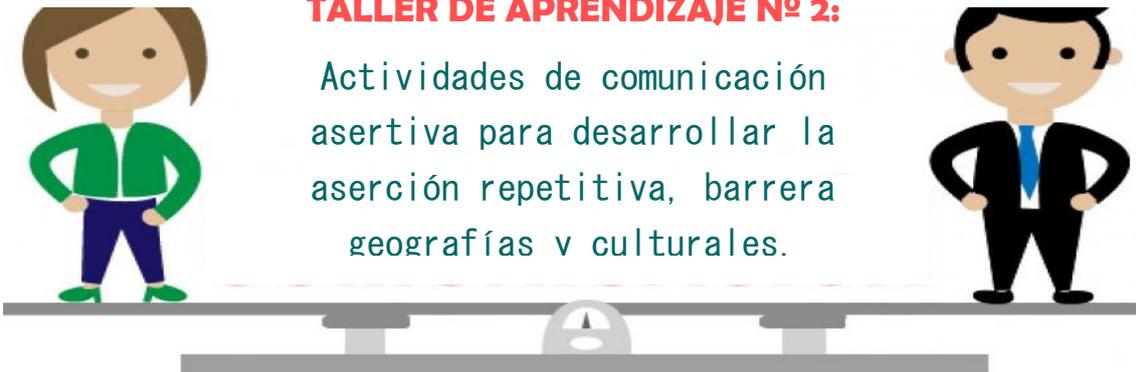
- ☞ Se solicita que puedan realizar el efecto multiplicador.

V. MATERIALES O RECURSOS A UTILIZAR

- ☞ Hojas informativas
- ☞ Laptop
- ☞ Proyector multimedia y
- ☞ Materiales de escritorio

EVALUACIÓN

Dimensión	Indicador	Instrumento de evaluación
Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva	Elaboración de actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva para una mejor eficacia y eficiencia	Ficha de observación



I- DATOS INFORMATIVOS:

- 1. Fecha :
- 2. Tesista responsable :
- 3. Fecha :
- 4. Grupo objetivo :

II.-PROPÓSITO	
Dimensiones	INDICADORES
Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva eliminar barrera geografías y culturales
III. SECUENCIA DIDÁCTICA	
Inicio: (15 minutos)	
<ul style="list-style-type: none"> 👉 Se saluda a los palpitanes, motivándolos para desarrollar de la mejor manera posible el taller, así mismo se realiza una dinámica que despierte su interés. 👉 Se presenta un video para iniciar el desarrollo del taller (disponible en https://www.youtube.com/watch?v=vVHoPa3Lvo8) 	
	
<ul style="list-style-type: none"> 👉 Se realiza las siguientes interrogantes: 	

**¿Qué barreras impiden tener una aserción repetitiva?
¿Por qué las barreras culturales o geográficas impiden establecer una buena comunicación?**

🕒 Seguidamente, el docente a través de sus respuestas va guiando al propósito de la sesión:

Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva, barrera geográficas y culturales.

Desarrollo: (60 minutos)

🕒 Posteriormente el docente entrega una ficha informativa a los participantes donde contiene:

- **La comunicación asertiva y los aspectos que influyen negativamente en ella.**
- **Barreras geográficas**
- **Barreras culturales**
-

🕒 Se procede a realizar el análisis de la información presentada a través de una presentación en pptx y videos.

🕒 Luego se solicita a los participantes que puedan elaborar un conjunto de actividades donde se desarrolle la aserción repetitiva para eliminar las barreras geográficas y culturales en la comunicación.

🕒 Se comparte lo elaborado a través de una exposición breve.

🕒 El docente evaluará la sesión durante todo el proceso de aprendizaje a través de una **ficha de observación.**

Cierre (15 minutos)

🕒 Se reflexiona sobre lo aprendido

🕒 Se refuerzan los aprendizajes con ideas claves.

IV. ACTIVIDAD DE EXTENSIÓN:

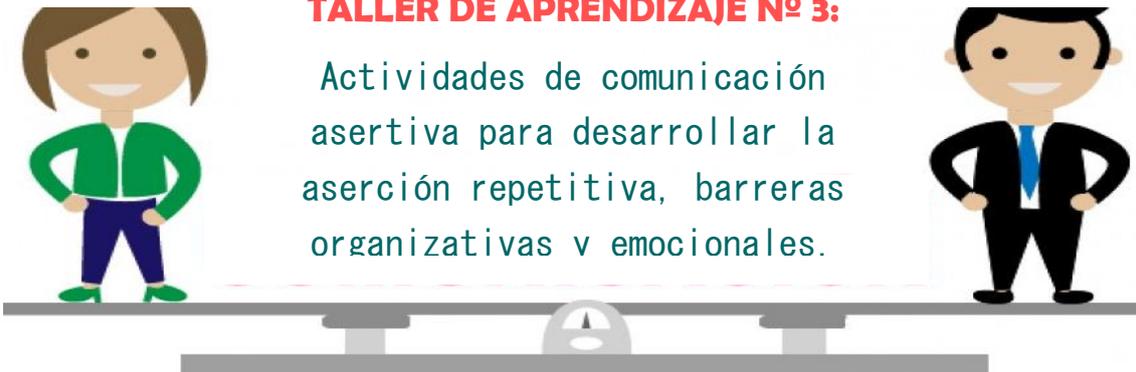
🕒 Se solicita que puedan realizar el efecto multiplicador.

V. MATERIALES O RECURSOS A UTILIZAR

- 🕒 Hojas informativas
- 🕒 Laptop
- 🕒 Proyector multimedia y
- 🕒 Materiales de escritorio

EVALUACIÓN

Dimensión	Indicador	Instrumento de evaluación
Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva eliminar barrera geográficas y culturales	Ficha de observación



TALLER DE APRENDIZAJE N° 3:

Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva, barreras organizativas v emocionales.

I- DATOS INFORMATIVOS:

1. Fecha :
2. Tesista responsable :
3. Fecha :
4. Grupo objetivo :

II.-PROPÓSITO

Dimensiones	INDICADORES
Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva para mejorar las barreras organizativas y emocionales

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

Inicio: (15 minutos)

- 👉 Se saluda a los participantes, motivándolos para desarrollar de la mejor manera posible el taller, así mismo se realiza una dinámica que despierte su interés.
- 👉 Se presenta un video para iniciar el desarrollo del taller (disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=pltdELBgebE>)



Barreras de la comunicación: Emociones UACJ

- 👉 Se realiza las siguientes interrogantes:

¿Qué son las emociones?

¿Cómo se evidencian las emociones?

¿Cómo la aserción repetitiva influye en la eliminación de las barreras organizativas y emocionales?

🕒 Seguidamente, el docente a través de sus respuestas va guiando al propósito de la sesión:

Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva para mejorar las barreras organizativas y emocionales.

Desarrollo: (60 minutos)

🕒 Posteriormente el docente entrega una ficha informativa a los participantes donde contiene:

- **Barreras organizativas**
- **Barreras emocionales**
- **Las emociones y su influencia en la comunicación asertiva**

🕒 Se procede a realizar el análisis de la información presentada a través de una presentación en pptx y videos.

🕒 Luego se solicita a los participantes que puedan elaborar un conjunto de actividades donde se desarrolle la aserción repetitiva para eliminar las barreras organizativas y emocionales

🕒 Se comparte lo elaborado a través de una exposición breve.

🕒 El docente evaluará la sesión durante todo el proceso de aprendizaje a través de una **ficha de observación**.

Cierre (15 minutos)

🕒 Se reflexiona sobre lo aprendido

🕒 Se refuerzan los aprendizajes con ideas claves.

IV. ACTIVIDAD DE EXTENSIÓN:

🕒 Se solicita que puedan realizar el efecto multiplicador.

V. MATERIALES O RECURSOS A UTILIZAR

🕒 Hojas informativas

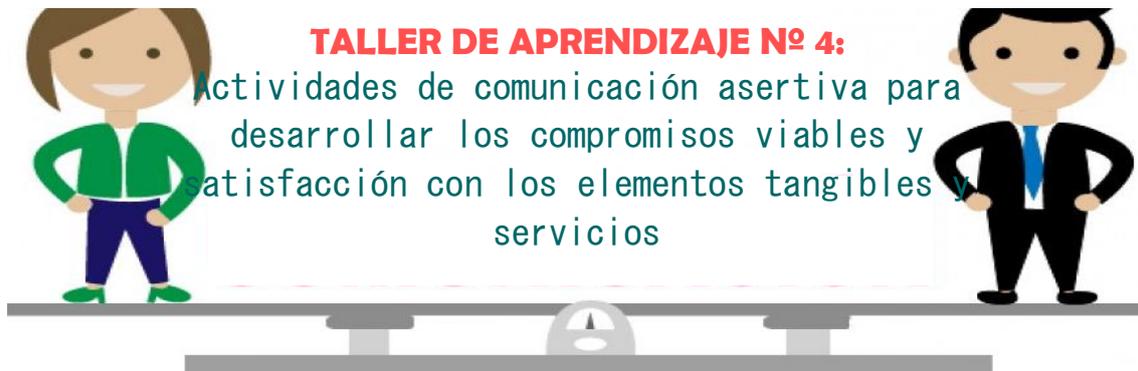
🕒 Laptop

🕒 Proyector multimedia y

🕒 Materiales de escritorio

EVALUACIÓN

Dimensión	Indicador	Instrumento de evaluación
Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva para mejorar las barreras organizativas y emocionales	Ficha de observación



TALLER DE APRENDIZAJE N° 4:

Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables y satisfacción con los elementos tangibles y servicios

I- DATOS INFORMATIVOS:

1. **Fecha** :
2. **Tesista responsable** :
3. **Fecha** :
4. **Grupo objetivo** :

II.-PROPÓSITO	
Dimensiones	INDICADORES
Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables para mejorar la satisfacción con los elementos tangibles y servicios
III. SECUENCIA DIDÁCTICA	
Inicio: (15 minutos)	
<ul style="list-style-type: none"> 👉 Se saluda a los participantes, motivándolos para desarrollar de la mejor manera posible el taller, así mismo se realiza una dinámica que despierte su interés. 👉 Se presenta un video para iniciar el desarrollo del taller (disponible en https://www.youtube.com/watch?v=pltdELBgobE) 	



Tangibles-Intangibles

- 🕒 Se realiza las siguientes interrogantes:
 - ¿Qué son los compromisos viables?
 - ¿Qué es satisfacción?
 - ¿Qué elementos tangibles y no tangibles se tienen en la institución?
- 🕒 Seguidamente, el docente a través de sus respuestas va guiando al propósito de la sesión:

Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables para mejorar la satisfacción con los elementos tangibles y servicios.

Desarrollo: (60 minutos)

- 🕒 Posteriormente el docente entrega una ficha informativa a los participantes donde contiene:
 - **Compromisos viables de la comunicación asertiva**
 - **Satisfacción**
 - **Elementos tangibles**
 - **Elementos no tangibles**
- 🕒 Se procede a realizar el análisis de la información presentada a través de una presentación en pptx y videos.
- 🕒 Luego se solicita a los participantes que puedan elaborar un conjunto de actividades donde se desarrolle los compromisos viables para mejorar la satisfacción con los elementos tangibles y no tangibles
- 🕒 Se comparte lo elaborado a través de una exposición breve.
- 🕒 El docente evaluará la sesión durante todo el proceso de aprendizaje a través de una **ficha de observación**.

Cierre (15 minutos)

- 🕒 Se reflexiona sobre lo aprendido
- 🕒 Se refuerzan los aprendizajes con ideas claves.

IV. ACTIVIDAD DE EXTENSIÓN:

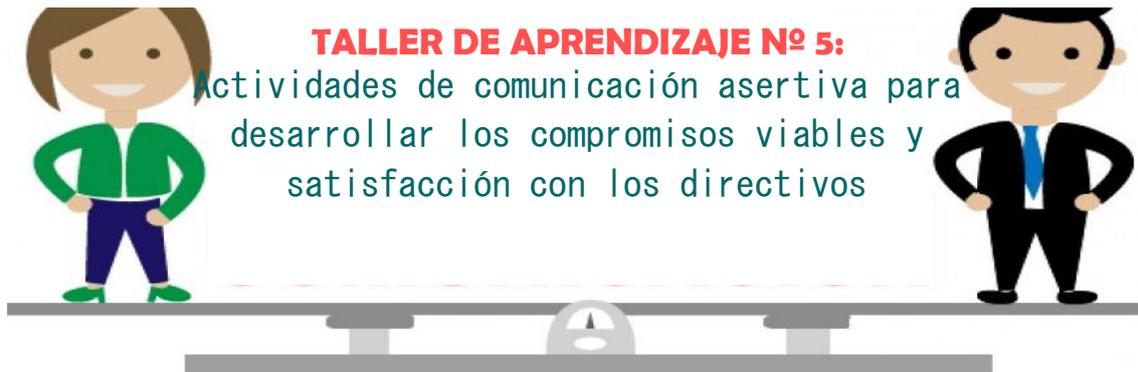
- 🕒 Se solicita que puedan realizar el efecto multiplicador.

V. MATERIALES O RECURSOS A UTILIZAR

- 🕒 Hojas informativas
- 🕒 Laptop
- 🕒 Proyector multimedia y

EVALUACIÓN

Dimensión	Indicador	Instrumento de evaluación
Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables para mejorar la satisfacción con los elementos tangibles y servicios	Ficha de observación



I- DATOS INFORMATIVOS:

1. Fecha :
2. Tesista responsable :
3. Fecha :
4. Grupo objetivo :

II.-PROPÓSITO

Dimensiones	INDICADORES
Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables para mejorar la satisfacción con los directivos

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

Inicio: (15 minutos)

- 👉 Se saluda a los participantes, motivándolos para desarrollar de la mejor manera posible el taller, así mismo se realiza una dinámica que despierte su interés.
- 👉 Se presenta un video para iniciar el desarrollo del taller (disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=ffzXGc-Hyrl>)



Satisfacción y Lealtad de los Clientes

- 👉 Se realiza las siguientes interrogantes:

¿Qué es la satisfacción?

¿La comunidad educativa está satisfecho con el trabajo de los directivos?

☞ Seguidamente, el docente a través de sus respuestas va guiando al propósito de la sesión:

Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables para mejorar la satisfacción con los directivos.

Desarrollo: (60 minutos)

☞ Posteriormente el docente entrega una ficha informativa a los participantes donde contiene:

- **Compromiso viables**
- **Satisfacción con los directivos**

☞ Se procede a realizar el análisis de la información presentada a través de una presentación en pptx y videos.

☞ Luego se solicita a los participantes que puedan elaborar un conjunto de actividades donde se desarrolle los compromisos viables para mejorar la satisfacción hacia el trabajo de los directivos.

☞ Se comparte lo elaborado a través de una exposición breve.

☞ El docente evaluará la sesión durante todo el proceso de aprendizaje a través de una **ficha de observación**.

Cierre (15 minutos)

☞ Se reflexiona sobre lo aprendido

☞ Se refuerzan los aprendizajes con ideas claves.

IV. ACTIVIDAD DE EXTENSIÓN:

☞ Se solicita que puedan realizar el efecto multiplicador.

V. MATERIALES O RECURSOS A UTILIZAR

☞ Hojas informativas

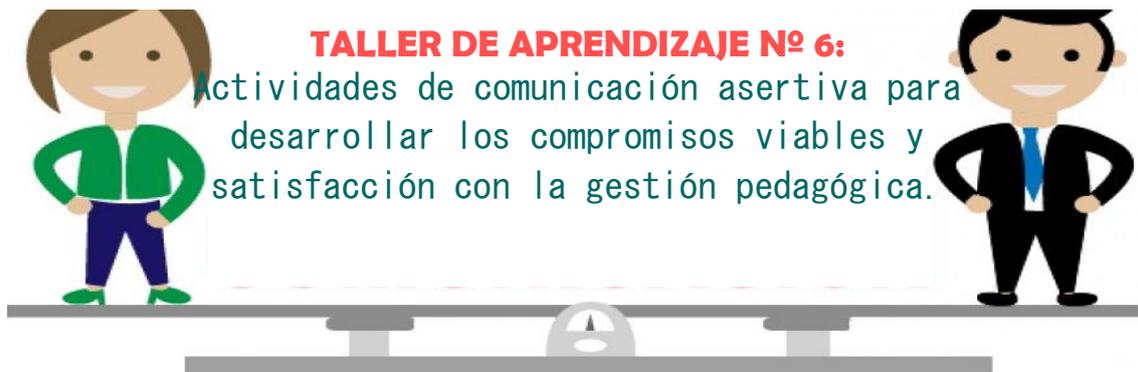
☞ Laptop

☞ Proyector multimedia y

☞ Materiales de escritorio

EVALUACIÓN

Dimensión	Indicador	Instrumento de evaluación
Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables para mejorar la satisfacción con los directivos	Ficha de observación



TALLER DE APRENDIZAJE N° 6:

Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables y satisfacción con la gestión pedagógica.

I- DATOS INFORMATIVOS:

1. Fecha :
2. Tesista responsable :
3. Fecha :
4. Grupo objetivo :

II.-PROPÓSITO

Dimensiones	INDICADORES
Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables para mejorar la satisfacción con la gestión pedagógica

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

Inicio: (15 minutos)

- 👉 Se saluda a los participantes, motivándolos para desarrollar de la mejor manera posible el taller, así mismo se realiza una dinámica que despierte su interés.
- 👉 Se presenta un video para iniciar el desarrollo del taller (disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=uWJqVF1530k>)



Concepto de satisfacción

- 👉 Se realiza las siguientes interrogantes:

¿Está la comunidad educativa comprometida con la mejora de la gestión pedagógica?

¿Los padres de familia están satisfechos con la gestión pedagógica?

☞ Seguidamente, el docente a través de sus respuestas va guiando al propósito de la sesión:

Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables para mejorar la satisfacción con la gestión pedagógica.

Desarrollo: (60 minutos)

☞ Posteriormente el docente entrega una ficha informativa a los participantes donde contiene:

- **Compromiso viables**
- **Satisfacción con la gestión pedagógica.**

☞ Se procede a realizar el análisis de la información presentada a través de una presentación en pptx y videos.

☞ Luego se solicita a los participantes que puedan elaborar un conjunto de actividades donde se desarrolle los compromisos viables para mejorar la satisfacción hacia la gestión pedagógica

☞ Se comparte lo elaborado a través de una exposición breve.

☞ El docente evaluará la sesión durante todo el proceso de aprendizaje a través de una **ficha de observación.**

Cierre (15 minutos)

☞ Se reflexiona sobre lo aprendido

☞ Se refuerzan los aprendizajes con ideas claves.

IV. ACTIVIDAD DE EXTENSIÓN:

☞ Se solicita que puedan realizar el efecto multiplicador.

V. MATERIALES O RECURSOS A UTILIZAR

☞ Hojas informativas

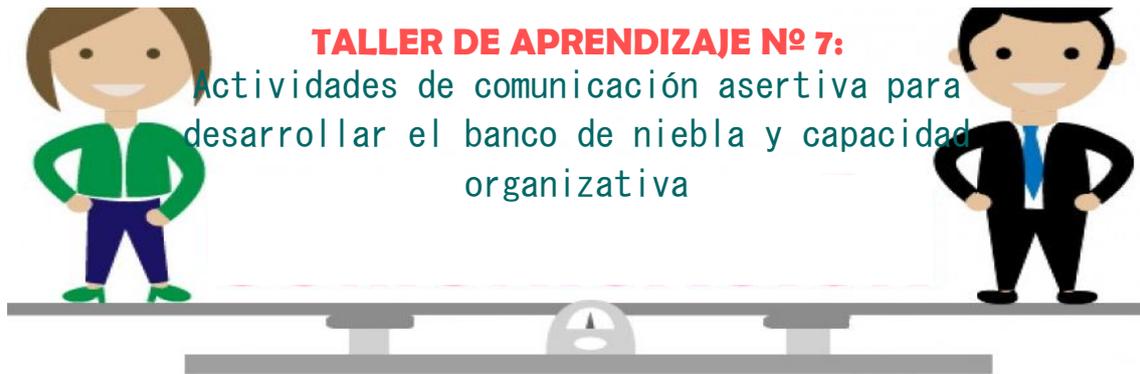
☞ Laptop

☞ Proyector multimedia y

☞ Materiales de escritorio

EVALUACIÓN

Dimensión	Indicador	Instrumento de evaluación
Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables para mejorar la satisfacción con la gestión pedagógica	Ficha de observación



I- DATOS INFORMATIVOS:

1. Fecha :
2. Tesista responsable :
3. Fecha :
4. Grupo objetivo :

II.-PROPOSITO

Dimensiones	INDICADORES
Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla para desarrollar la capacidad organizativa

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

Inicio: (15 minutos)

- 👉 Se saluda a los participantes, motivándolos para desarrollar de la mejor manera posible el taller, así mismo se realiza una dinámica que despierte su interés.
- 👉 Se presenta un video para iniciar el desarrollo del taller (disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=uWJqVF1530k>)



Banco de Niebla - Comunicación Asertiva

- 👉 Se realiza las siguientes interrogantes:
 - ¿Qué es el banco de niebla?
 - ¿Qué es la capacidad organizativa?

¿Cómo influye el banco de niebla en la capacidad organizativa?

☞ Seguidamente, el docente a través de sus respuestas va guiando al propósito de la sesión:

Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla para desarrollar la capacidad organizativa.

Desarrollo: (60 minutos)

- ☞ Posteriormente el docente entrega una ficha informativa a los participantes donde contiene:
 - **Banco de niebla**
 - **Comunicación organizativa.**
- ☞ Se procede a realizar el análisis de la información presentada a través de una presentación en pptx y videos.
- ☞ Luego se solicita a los participantes que puedan elaborar un conjunto de actividades donde se desarrolle el banco de niebla para desarrollar a capacidad organizativa.
- ☞ Se comparte lo elaborado a través de una exposición breve.
- ☞ El docente evaluará la sesión durante todo el proceso de aprendizaje a través de una **ficha de observación.**

Cierre (15 minutos)

- ☞ Se reflexiona sobre lo aprendido
- ☞ Se refuerzan los aprendizajes con ideas claves.

IV. ACTIVIDAD DE EXTENSIÓN:

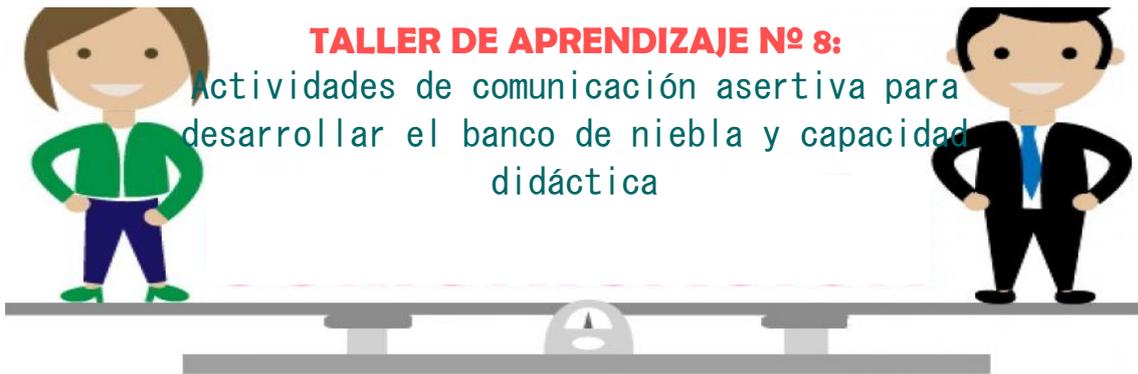
- ☞ Se solicita que puedan realizar el efecto multiplicador.

V. MATERIALES O RECURSOS A UTILIZAR

- ☞ Hojas informativas
- ☞ Laptop
- ☞ Proyector multimedia y
- ☞ Materiales de escritorio

EVALUACIÓN

Dimensión	Indicador	Instrumento de evaluación
Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla para desarrollar la capacidad organizativa	Ficha de observación



TALLER DE APRENDIZAJE N° 8:

Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla y capacidad didáctica

I-DATOS INFORMATIVOS:

1. Fecha :
2. Tesista responsable :
3. Fecha :
4. Grupo objetivo :

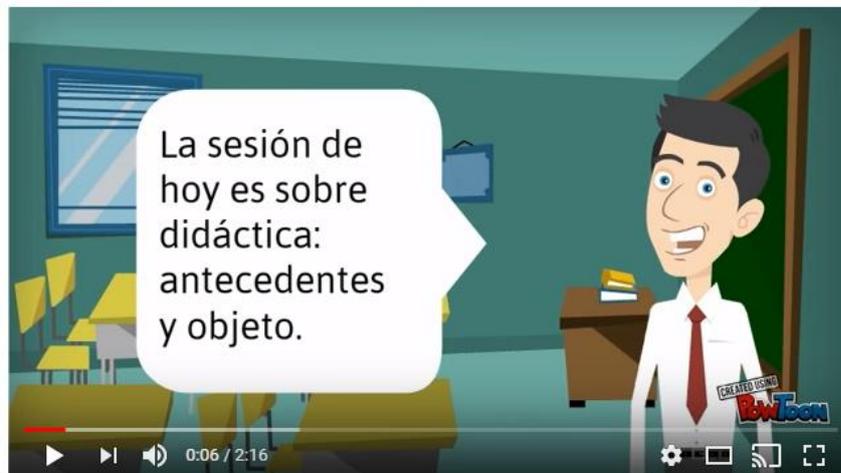
II.-PROPOSITO

Dimensiones	INDICADORES
Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla para desarrollar la capacidad didáctica

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

Inicio: (15 minutos)

- 👉 Se saluda a los palpitanes, motivándolos para desarrollar de la mejor manera posible el taller, así mismo se realiza una dinámica que despierte su interés.
- 👉 Se presenta un video para iniciar el desarrollo del taller (disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=3EihbZqlv5E>)



¿Qué es didáctica?

- 👉 Se realiza las siguientes interrogantes:

¿Qué son las capacidades?

¿Qué será ser capaz didácticamente?

¿Cómo influye el banco de niebla y la capacidad didáctica?

🕒 Seguidamente, el docente a través de sus respuestas va guiando al propósito de la sesión:

Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla para desarrollar la capacidad didáctica.

Desarrollo: (60 minutos)

🕒 Posteriormente el docente entrega una ficha informativa a los participantes donde contiene:

- **Banco de niebla**
- **Capacidad didáctica.**

🕒 Se procede a realizar el análisis de la información presentada a través de una presentación en pptx y videos.

🕒 Luego se solicita a los participantes que puedan elaborar un conjunto de actividades donde se desarrolle el banco de niebla para desarrollar la capacidad didáctica.

🕒 Se comparte lo elaborado a través de una exposición breve.

🕒 El docente evaluará la sesión durante todo el proceso de aprendizaje a través de una **ficha de observación.**

Cierre (15 minutos)

🕒 Se reflexiona sobre lo aprendido

🕒 Se refuerzan los aprendizajes con ideas claves.

IV. ACTIVIDAD DE EXTENSIÓN:

🕒 Se solicita que puedan realizar el efecto multiplicador.

V. MATERIALES O RECURSOS A UTILIZAR

🕒 Hojas informativas

🕒 Laptop

🕒 Proyector multimedia y

🕒 Materiales de escritorio

EVALUACIÓN

Dimensión	Indicador	Instrumento de evaluación
Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla para desarrollar la capacidad didáctica	Ficha de observación



I- DATOS INFORMATIVOS:

1. Fecha :
2. Tesista responsable :
3. Fecha :
4. Grupo objetivo :

II.-PROPÓSITO

Dimensiones	INDICADORES
Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa para desarrollar la capacidad académica

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

Inicio: (15 minutos)

- ☞ Se saluda a los participantes, motivándolos para desarrollar de la mejor manera posible el taller, así mismo se realiza una dinámica que despierte su interés.
- ☞ Se presenta un video para iniciar el desarrollo del taller (disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=6LcZ8-P5Y3w>)



Técnica Aserción Negativa

- ☞ Se realiza las siguientes interrogantes:
 - ¿Qué es la interrogación negativa?
 - ¿Qué es la capacidad académica?
 - ¿Cómo influye la interrogación negativa en la capacidad académica?

☞ Seguidamente, el docente a través de sus respuestas va guiando al propósito de la sesión:

Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa para desarrollar la capacidad académica.

Desarrollo: (60 minutos)

☞ Posteriormente el docente entrega una ficha informativa a los participantes donde contiene:

- **Banco de niebla**
- **Capacidad académica.**

☞ Se procede a realizar el análisis de la información presentada a través de una presentación en pptx y videos.

☞ Luego se solicita a los participantes que puedan elaborar un conjunto de actividades donde se desarrolle el banco de niebla para desarrollar la capacidad académica.

☞ Se comparte lo elaborado a través de una exposición breve.

☞ El docente evaluará la sesión durante todo el proceso de aprendizaje a través de una **ficha de observación.**

Cierre (15 minutos)

☞ Se reflexiona sobre lo aprendido

☞ Se refuerzan los aprendizajes con ideas claves.

IV. ACTIVIDAD DE EXTENSIÓN:

☞ Se solicita que puedan realizar el efecto multiplicador.

V. MATERIALES O RECURSOS A UTILIZAR

☞ Hojas informativas

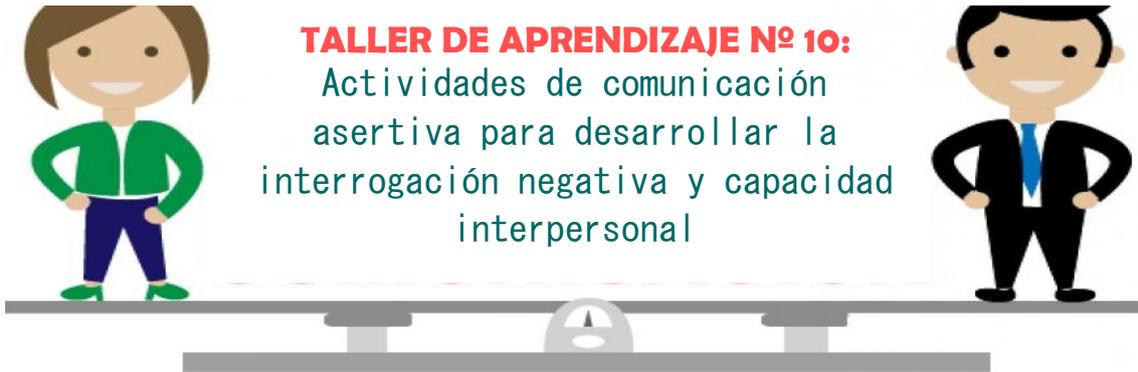
☞ Laptop

☞ Proyector multimedia y

☞ Materiales de escritorio

EVALUACIÓN

Dimensión	Indicador	Instrumento de evaluación
Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa para desarrollar la capacidad académica	Ficha de observación



I- DATOS INFORMATIVOS:

1. Fecha :
2. Tesista responsable :
3. Fecha :
4. Grupo objetivo :

II.-PROPÓSITO	
Dimensiones	INDICADORES
Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa para desarrollar la capacidad interpersonal
III. SECUENCIA DIDÁCTICA	
Inicio: (15 minutos)	
<ul style="list-style-type: none"> 👉 Se saluda a los participantes, motivándolos para desarrollar de la mejor manera posible el taller, así mismo se realiza una dinámica que despierte su interés. 👉 Se presenta un video para iniciar el desarrollo del taller (disponible en https://www.youtube.com/watch?v=9WC016kYFq4) 	
 <p style="color: green; font-weight: bold;">¿QUÉ ES LA INTELIGENCIA INTERPERSONAL?</p>	
	
<p>Inteligencia interpersonal</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 👉 Se realiza las siguientes interrogantes: <ul style="list-style-type: none"> ¿Eres de esas personal con fácil palabra para comunicarse? ¿Qué es la capacidad interpersonal? 	

☞ Seguidamente, el docente a través de sus respuestas va guiando al propósito de la sesión:

Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa para desarrollar la capacidad interpersonal.

Desarrollo: (60 minutos)

☞ Posteriormente el docente entrega una ficha informativa a los participantes donde contiene:

- **Banco de niebla**
- **Capacidad interpersonal.**

☞ Se procede a realizar el análisis de la información presentada a través de una presentación en pptx y videos.

☞ Luego se solicita a los participantes que puedan elaborar un conjunto de actividades donde se desarrolle el banco de niebla para desarrollar la capacidad interpersonal.

☞ Se comparte lo elaborado a través de una exposición breve.

☞ El docente evaluará la sesión durante todo el proceso de aprendizaje a través de una **ficha de observación.**

Cierre (15 minutos)

☞ Se reflexiona sobre lo aprendido

☞ Se refuerzan los aprendizajes con ideas claves.

IV. ACTIVIDAD DE EXTENSIÓN:

☞ Se solicita que puedan realizar el efecto multiplicador.

V. MATERIALES O RECURSOS A UTILIZAR

☞ Hojas informativas

☞ Laptop

☞ Proyector multimedia y

☞ Materiales de escritorio

EVALUACIÓN

Dimensión	Indicador	Instrumento de evaluación
Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa	Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa para desarrollar la capacidad interpersonal	Ficha de observación

ANEXO 5: Evidencias fotográficas.

Artículo científico

"Talleres de comunicación asertiva en la calidad del servicio de los agentes educativos de una institución educativa" Ica-2017".

RAMIREZ YLLANES, José Floriano

josef_rvllanes@hotmail.com

Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la aplicación de los talleres de comunicación asertiva en la calidad del servicio de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Metodológicamente el estudio fue desarrollado desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis en un estudio pre experimental. Se contó con una población-muestra constituida por 30 agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017. Como instrumento de recolección de datos se utilizó un "cuestionario para evaluar la calidad de servicio" sometida a criterios de validación a juicio de expertos y de análisis de confiabilidad, haciendo uso de la prueba paramétrica alpha de crombach. Los datos fueron analizados y procesados haciendo uso de la estadística descriptiva e inferencial.

Como resultados, se evidenció que con una confianza del 95 % y un nivel de significancia del 5%, el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,684$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la calidad del servicio de las agentes educativas de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

PALABRAS CLAVE: Taller de comunicación asertiva y calidad de servicio.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the application of assertive communication workshops on the quality of service of the educational agents of the Particular Educational Institution of the American Union of Ica, in the period 2017.

Methodologically, the study was developed from a quantitative perspective, with emphasis on a pre-experimental study. It was counted on a population-sample constituted by 30 educative agents of the Institutional Educative Particular Union American of Ica-2017. As a data collection instrument, a "questionnaire to evaluate the quality of service" was used, subject to criteria of validation according to experts and reliability analysis, making use of the parametric alpha test of crombach. The data was analyzed and processed using descriptive and inferential statistics.

As results, it was evidenced that with a confidence of 95% and a level of significance of 5%, the value of the Wilcoxon ranges is $Z = -4,684$ and the bilateral meaning obtained is 0,000 value that is lower than the critical region $\alpha = 0.05$; consequently, the null hypothesis is rejected and it is accepted that the assertive communication workshops allow to significantly improve the quality of the service of the educational agents of the Particular Educational Institution Union Americana de Ica, in the period 2017.

KEYWORDS: Assertive communication workshop and quality of service.

INTRODUCCIÓN

Por múltiples factores condicionantes, actualmente, el interés de las naciones y de las organizaciones educativas, se centra en mejorar la calidad de servicio que se brinda, dado que los usuarios son cada vez más exigentes y reprochan la falta de un servicio educativo de calidad.

Pero a pesar de los esfuerzos efectuados, la calidad de los servicios en una institución educativa, es un deseo más que una realidad. Tanto en los países desarrollados y fundamentalmente en los países en vías de desarrollo como los de Latinoamérica, en la mayoría de las instituciones educativas se configura un estado de servicios de baja calidad. (Seto, 2013)

Según Seto (2013) “manifiesta que desde tiempos atrás, conjuntamente con el desarrollo organizacional como uno de los aspectos claves de la educación, el tema de la calidad ha ido agarrando fuerza y protagonismo.

Por lo tanto la calidad es calificada tanto por las organizaciones o empresas de industria como las que brindan servicios de educación, como arma estratégica para lograr un óptimo desarrollo de la empresa.”

Tener conocimiento del valor de la calidad no es suficiente, si no el practicar y convertirlo en una ventaja de competitividad con relación a la competencia del mercado laboral en donde ésta se desarrolla. (Seto, 2013).

Para una buena calidad de los servicios intervienen muchos factores, y además es necesario considerar que un buen sistema de calidad tiene diversas etapas como: análisis primario, análisis de requerimientos, desarrollo de procedimientos y metodologías, selección de recursos, implementación y plan de mejora continua. Además en este proceso es indispensable una comunicación asertiva entre todos los miembros de la organización.

En el ámbito nacional, tal como se han mostrado en diversas investigaciones, la calidad del servicio que prestan los agentes educativos de una institución, dejan mucho que desear. La eficiencia, la efectividad, la productividad y el trato que prestan los agentes educativos al público usuario, tienen limitaciones que no generan confianza, ni mejoran la competitividad institucional.

Según Vargas y Aldana (2013), Cuando se habla de calidad educativa, no s estamos refiriendo a la presencia de efectividad, eficiencia y altos niveles de competitividad, como también las mejoras constantes del servicio educativo.

Todo esto ya señalado se puede lograr teniendo como base la construcción del mañana, conceptualizándolo como un proceso y no como un programa. Conlleva un gran compromiso y responsabilidad, el cual debe de desarrollarse de manera continua, llevando un correcto registro y control de las gestiones realizadas y a realizarse. Durante los procesos de educación y desarrollo de calidad de las capacidades en estudiantes es muy importante la relación la capacitación y la educación. Muchos

programas desarrollados en diferentes instituciones han demostrado que tan importante es la capacitación en el cambio de actitud y de los comportamientos con fines de mejoramiento en su desempeño profesional y personal.

De la misma manera esto consta en dar a conocer a los individuos los resultados que logran al desarrollar sus actividades (cumplimiento de sus objetivos planeados, sus contribuciones a la institución y también su mismo desarrollo). La escuela clásica ha dejado una gran huella a la calidad en el servicio en algunos de sus componentes en materia de organización de trabajos operativos y en la creación de herramientas de control administrativo, sin embargo, este modelo no corresponde ya a las nuevas condiciones, por lo que es muy importante realizar y ejecutar estrategias creativas e innovadoras para mejorar la calidad.

En el ámbito local, es decir en la región Ica, la calidad del servicio de los agentes educativos, no es distinto que a nivel nacional. Por el contrario, los servicios que se prestan en las instituciones educativas se caracteriza por que existe un desperdicio de tiempo de los procesos administrativos, en el trato de la gente, en el tiempo de duración de toda gestión, como consecuencia de todo ello, generalmente se encuentran conflictos con los directivos o los órganos intermedios.

Este estado de la comunicación asertiva depende de muchos factores, dentro de los que tiene especial importancia la asertividad.

Es por ello que se plantea como problema de investigación "Talleres de comunicación asertiva en la calidad del servicio de los agentes educativos de una institución educativa" ica-2017".

La aplicación sistemática de talleres de asertividad, constituye una herramienta eficaz para mejorar la calidad de los servicios. La asertividad consta en el tener la capacidad de expresar nuestras formas de pensar e ideales, de las cosas que tenemos claras, los temores y riesgos que puedan presentarse, etc. La comunicación asertiva es considerada como una pieza importante y estratégica para lograr producir mejoras importantes en el desarrollo de cualquier entidad u organización, es un componente fundamental para que una empresa mejore de manera continua, el dialogo incide en la producción, capacidad y sostenibilidad de la organización.

De ahí, un rol fundamental que desempeña en la comunicación eficaz en la organización, dado que la comunicación del directivo a los trabajadores debe traducirse en mensajes de la forma deseable, de esta manera las metas y los propósitos que se logren se encuentren dentro de los parámetros establecidos de la organización y se logre propiciar una adecuada cultura y clima organizacional.

Esta información se corrobora a partir de la revisión de estudios previos que guardan relación con la investigación. Así tenemos a Macías y Camargo (2013) con su estudio: "*Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa*". La investigación arribó a las siguientes conclusiones: Gracias a la información encontrada en un inicio con respecto a la comunicación asertiva presentada entre los educadores (docentes y los educandos (estudiantes), lo cual la cantidad de información fue muy poca, solo encontrándose pocos textos en cuanto a las variables mencionadas ya. En base a lo anterior se vio como alternativa el ampliar el rango de búsqueda por medio de categorías relacionadas como por ejemplo la comunicación, relaciones interpersonales y habilidades sociales todo esto posibilitando a lograr comprender de mejor manera la comunicación asertiva. Gracias a los textos hallados y analizados conjuntamente, se logra evidenciar la relación existente entre la comunicación asertiva y una serie de

factores como son los procesos de enseñanza aprendizaje, la convivencia educativa y la relación interpersonal.

Martell (2014) con su investigación: “*Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas*”. El autor concluye que: existe diferencia significativa en la calidad de servicio entre las instituciones educativas. La I.E. Particular tiene mayor calidad de servicio que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao.

Salas y Lucín (2013) con su investigación: “*Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña*”. El autor concluye que: los resultados encontrados en este trabajo son de gran aporte para el desarrollo de la institución, conceptualizándola y clasificándola como el ambiente importante y significativo para el aprendizaje, yendo de la mano con el desarrollo de actividades, competencias y evaluaciones, en donde se podrá evidenciar el nivel de capacidades, conocimientos y habilidades.

Por ello el estudio parte del análisis del talleres de comunicación asertiva, Según Estrada y Graterol (2015), “se sustenta en la Teoría Constructivista de Vigotsky, la cual se enfoca en las necesidades de conceder al estudiante instrumentos (generar andamiajes) que contribuyan a elaborar su propio procedimiento para darle solución a las diferentes situaciones problemáticas, lo que involucra que su idea sea modificada y continúe aprendiendo.

Según la teoría de Vigotsky, el docente es un experto guía mediador en cualquier situación que se presente dentro del ámbito educativo, el mismo debe orientar la comunicación asertiva y participativa entre ellos, ya que de allí se imparte la educación que transmiten al alumnado, si esta comunicación a través de herramientas constructivas no es desarrollada con frecuencia no se logra el éxito de la misma en el ámbito educativo

El taller de comunicación asertiva según Jiménez (2017, p.11), es la capacidad para manifestar sus emociones propias, ideas y expresiones, de una forma correcta logrando respetar el derecho de otros; lo que significa, la expresión de emociones y el deseo que puede ser negativo o positivo, sin herir susceptibilidades de sus estudiantes, padres de familia y sus propios superiores, con el fin de obtener la mejor respuesta y actitud a través del proceso de enseñanza – aprendizaje y de la interacción entre seres humanos en sociedad educativa y formadora.

El taller de comunicación asertiva según Estrada y Graterol (2015) se deben de caracterizar por: a) El participante se debe sentir libre para manifestarse, b) Puede comunicarse con personas de todos los niveles, y plantear situaciones de diversos contextos, c) Aprender a juzgar y criticar de una forma constructiva y respetable, d) Que los participantes comprendan los beneficios de aceptar o rechazar a las personas con tacto, e) Que se sientan libres de manifestarse emocionalmente libre para expresar sus sentimientos, f) Plantear situaciones en las que se eviten los dos extremos: Siendo uno de ellos la represión y la otra la expresión agresiva y destructiva de su emoción. Por otra parte Avendaño (2014) señala las siguientes dimensiones: D1: Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva: Este método se basa en distribuir el mensaje que ocasiona la contrariedad pero sin ser indiferente a lo que el que recibió este mensaje manifestó. Esto origina que la parte que recibe el mensaje se sienta cómoda y esté más dispuesta a querer entender lo que el receptor quiere manifestar, esto funciona cuando el individuo que lo quiere poner en práctica se siente tranquilo y es apto de controlar sus

emociones para estar centrado en la idea primordial sin dejar que la persona que recibirá dicha información lo desvíe del tema objetivo. D2: Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables: Aquí se desea encontrar de manera precisa llegar a convenios que sean de beneficio para ambas partes, pero si es que ocurre que se logren encontrar puntos que no estén de acuerdo y que beneficien más a una parte que a la otra, es necesario solucionarlo y establecer soluciones. D3: Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla: Se basa en tener una perspectiva del posicionamiento del otro individuo, pero sin dejar la de uno mismo, dando a entender de manera constante que mantener la postura correcta permitió que lo que diremos en un momento fue válido.

Según Trujillo (2014), la importancia de la realización de un taller de comunicación asertiva radica en la habilidad la capacidad de ser asertivo o socialmente competente no se hereda, no es algo innato e inamovible, sino que se va aprendiendo a compartir, a ceder turno, a cooperar y negociar.

Respecto a la calidad de servicio la investigación se sustenta en el Modelo de Excelencia El Modelo de Excelencia, o también denominado Malcolm Baldrige, según Abanto (2011), este modelo es originario de en EE.UU. Fue desarrollado y elaborado con objetivos bien elaborados, como por ejemplo el de ayudar a las instituciones en su relación con los estudiantes, también en usar sus enfoques, los cuales están diseñados hacia la gestión del desempeño a nivel organizacional. Por otra parte considera las dimensiones de la calidad de servicio; Según Palmer (1983) son: D1: Eficacia y eficiencia: Es la capacidad que presenta un procedimiento o tratamiento al momento de aplicar de manera efectiva, con la finalidad de lograr resultados y objetivos planteados inicialmente. Mientas la eficiencia es la prestación de una gran cantidad de unidades semejantes de cuidados por unidad de recursos monopolizada. D2: Accesibilidad: Capacidad que puede adquirirse para obtener la asistencia en relación con las diferentes barreras organizativas y económicas que hay. D3: Aceptabilidad: Es el grado de satisfacción que presentan los clientes frente a algún servicio o bien ofrecido. D4: Competencia profesional: Destreza y habilidad del individuo para su desarrollo profesional y desenvolvimiento en el campo laboral.

Según Martell (2014), sus características son: a) La evidencia de que se recibió una calidad de servicio en la institución se logra en base a evaluaciones al estudiante, b) Está conformado por las propiedades específicas del servicio básico educativo (cursos, área de libros, exigencias) como por las dimensiones del servicio periférico que soportan la educación (infraestructura, coordinación, funcionamiento operativo), c) El querer tener calidad se basa en la evaluación como el proceso que gracias a la evaluación como el método que por medio de la utilización de instrumentos en el cuidado y observación de la labor pedagógica, se busca calificar los resultados de dicho proceso para determinar estrategias de mejoramiento educativo, d) La percepción de calidad no es permanente, ya que las expectativas de los alumnos y padres no se mantienen, cuando inicia el proceso educativo tienen demandas, que en el transcurso van cambiando e inclusive en los últimos años vuelven a cambiar.

Ante lo expuesto se formula el siguiente problema de investigación: *¿En qué medida los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar la calidad del servicio de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017?* Su objetivo general es: determinar la aplicación de los talleres de comunicación asertiva en la calidad del servicio de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017; la hipótesis

general es: los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la calidad del servicio de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017. Los resultados encontrados permitirán desarrollar estrategias metodológicas considerando las los talleres de comunicación asertiva para mejorar la calidad del servicio de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizó un estudio tipo experimental con diseño de investigación pre-experimental, cuyo método de investigación es cuantitativo, dado que usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y análisis estadístico, y probar teorías; método hipotético-deductivo al cumplir los pasos esenciales, como la observación del fenómeno estudiar, basado en la creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia; método empírico, porque permite determinar las características fundamentales del objeto de estudio como resultado de un proceso de percepción directa de los sujetos de investigación, este método permite obtener información cuantitativa respecto a los indicadores de la variable planteada; deductivo, porque permite estudiar la variable en forma general para luego estudiar sus partes en forma particular para describirlas; inductivo porque, se estudia el problema descomponiendo la variable en sus dimensiones, para luego responder la hipótesis en forma concreta. Se aplicó un cuestionario para evaluar la calidad de servicio a una población-muestra conformada por 30 agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017, utilizando el muestreo no probabilístico. El cuestionario analiza la variable en 5 dimensiones: D1. Eficacia y eficiencia, D2. Accesibilidad, D3. Aceptabilidad, D4. Competencia profesional. Los datos fueron procesados con el software Excel 2014 y SPSS 22 presentados en tablas de contingencia, gráficos. Para la comprobación de las hipótesis se aplicó la prueba de suma de rangos de Wilcoxon por ser una prueba no paramétrica.

RESULTADOS

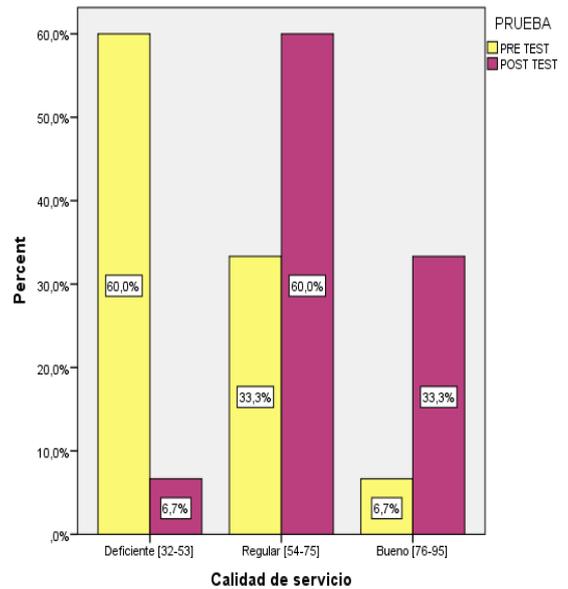
Tabla 1: Nivel de calidad de servicio obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.

	Niveles	Escala	PRUEBA			
			PRE TEST		POST TEST	
			fi	hi%	fi	hi%
Calidad de servicio	Deficiente	[32-53]	18	60,0%	2	6,7%
	Regular	[54-75]	10	33,3%	18	60,0%
	Bueno	[76-95]	2	6,7%	10	33,3%
	Total		30	100,0%	30	100,0%

Fuente: Registro de datos Anexo 3

Figura 1: Nivel de calidad de servicio obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.

Descripción: La calidad de servicio es el resultado de comparar lo que el usuario espera de un servicio, y en esta búsqueda, se desarrollan estrategias que contribuyen al desarrollo de un sistema de gestión óptimo y dotan al servicio de características específicas que satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios. Por ello, el 60,0% de agentes educativos opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel deficiente durante el pre test, 33,3% manifiestan que se encuentra en un nivel regular y 6,7% manifiestan que se encuentra en un nivel bueno. Luego de lograr desarrollar talleres de comunicación asertiva el 6,7% de agentes educativos opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel deficiente, el 60,0% en el nivel regular y un 33,3% en un nivel bueno.



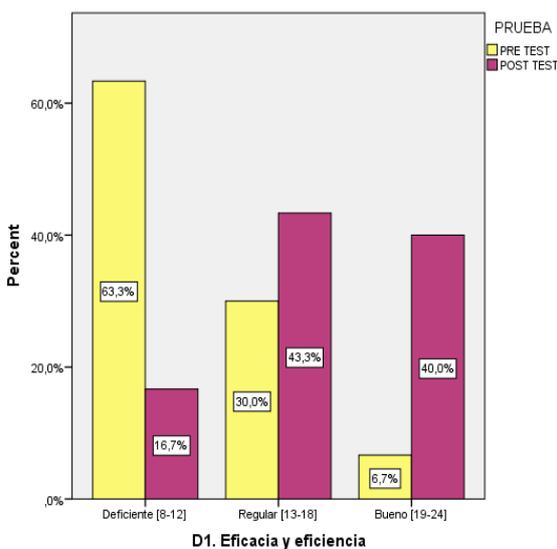
Fuente: Tabla 1

Tabla 2: Nivel de eficacia y eficiencia obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.

Niveles	Escala	PRUEBA			
		PRE TEST		POST TEST	
		fi	hi%	fi	hi%
D1. Eficacia y eficiencia	Deficiente [8-12]	19	63,3%	5	16,7%
	Regular [13-18]	9	30,0%	13	43,3%
	Bueno [19-24]	2	6,7%	12	40,0%
	Total	30	100,0%	30	100,0%

Fuente: Registro de datos Anexo 3

Figura 2: Nivel de eficacia y eficiencia obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.



Descripción: La eficacia y eficiencia es la capacidad que presenta un procedimiento al momento de aplicar de manera efectiva, con la finalidad de lograr resultados planteados inicialmente. Por ello, el 63,3% de agentes educativos opinan que la eficacia y eficiencia se encuentra en un nivel deficiente durante el pre test, 30,0% manifiestan que es nivel regular y 6,7% manifiestan que se encuentra en un nivel bueno. Luego de poder desarrollar talleres de comunicación asertiva el 16,7% de agentes educativos opinan que la eficacia y eficiencia se encuentra en un nivel deficiente, el

43,3% en el nivel regular y un 40,0% en un nivel bueno.

Fuente: Tabla 2.

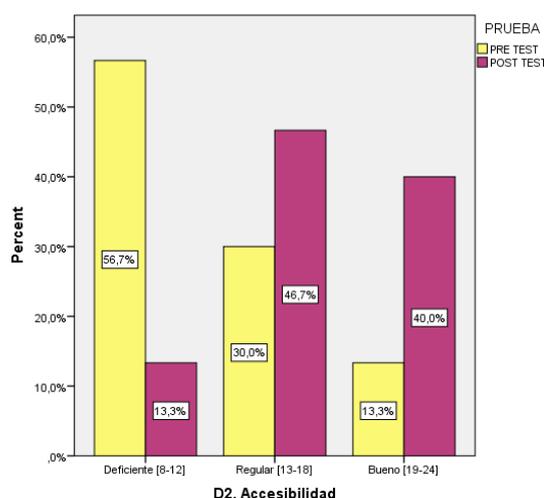
Tabla 3: Nivel de accesibilidad obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.

Niveles	Escala	PRUEBA			
		PRE TEST		POST TEST	
		fi	hi%	fi	hi%
D2. Accesibilidad	Deficiente [8-12]	17	56,7%	4	13,3%
	Regular [13-18]	9	30,0%	14	46,7%
	Bueno [19-24]	4	13,3%	12	40,0%
	Total	30	100,0%	30	100,0%

Fuente: Registro de datos Anexo 3

Figura 3: Nivel de accesibilidad obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.

Descripción: La accesibilidad es la capacidad que puede adquirirse para obtener la asistencia en relación con las diferentes barreras organizativas y económicas que hay. Por ello, el 56,7% de agentes educativos opinan que la accesibilidad se encuentra en un nivel deficiente durante el pre test, 30,0% manifiestan que hay nivel regular y 13,3% manifiestan que se encuentra en un nivel bueno. Luego de poder desarrollar talleres de comunicación asertiva el 13,3% de agentes educativos opinan que la accesibilidad se encuentra en un nivel deficiente, el 46,7% en el nivel regular y un 40,0% en un nivel bueno.



Fuente: Tabla 3.

Tabla 4: Nivel de aceptabilidad obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.

Niveles	Escala	PRUEBA			
		PRE TEST		POST TEST	
		fi	hi%	fi	hi%
D3. Aceptabilidad	Deficiente [8-12]	15	50,0%	3	10,0%
	Regular [13-18]	13	43,3%	18	60,0%
	Bueno [19-24]	2	6,7%	9	30,0%
	Total	30	100,0%	30	100,0%

Fuente: Registro de datos Anexo3.

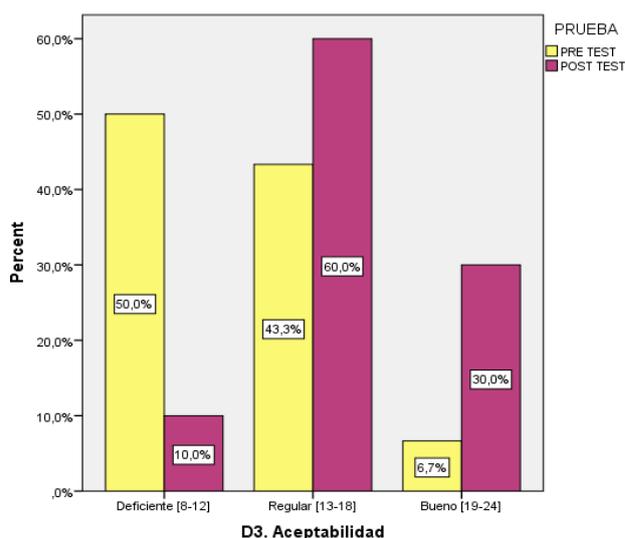


Figura 4: Nivel de aceptabilidad obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.

Descripción: La aceptabilidad es el grado de satisfacción que presentan los clientes frente a algún servicio o bien ofrecido. Por ello, el 50,0% de agentes educativos opinan que la aceptabilidad se encuentra en un nivel

deficiente durante el pre test, 43,3% manifiestan que se encuentra en un nivel regular y 6,7% manifiestan que se encuentra en un nivel bueno. Luego de poder desarrollar talleres de comunicación asertiva el 10,0% de agentes educativos opinan que la aceptabilidad se encuentra en un nivel deficiente, el 60,0% en el nivel regular y un 30,0% en un nivel bueno.

Fuente: Tabla 4.

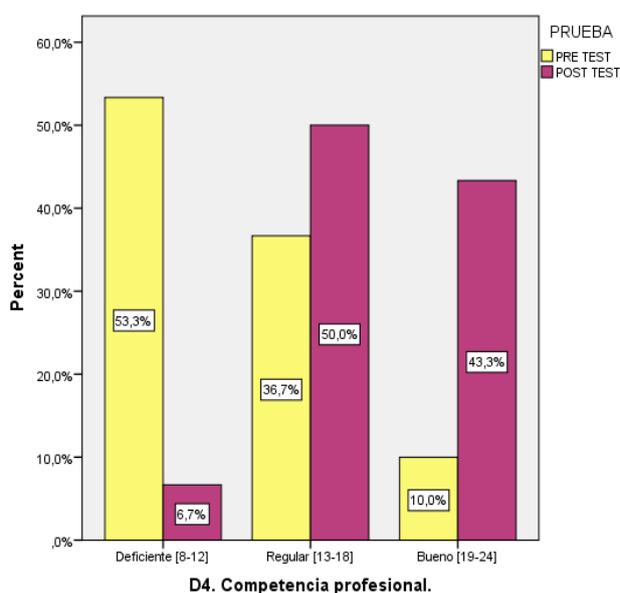
Tabla 5: Nivel de competencia profesional obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.

Niveles	Escala	PRUEBA			
		PRE TEST		POST TEST	
		fi	hi%	fi	hi%
D4. Competencia profesional.	Deficiente [8-12]	16	53,3%	2	6,7%
	Regular [13-18]	11	36,7%	15	50,0%
	Bueno [19-24]	3	10,0%	13	43,3%
Total		30	100,0%	30	100,0%

Fuente: Registro de datos Anexo 3.

Figura 5: Nivel de competencia profesional obtenido en el pre test y post test en la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.

Descripción: La competencia profesional es el grado de satisfacción que presentan los clientes frente a algún servicio o bien ofrecido. Por ello, el 53,3% de agentes educativos opinan que la competencia profesional se encuentra en un nivel deficiente durante el pre test, 36,7% manifiestan que se encuentra en un nivel regular y 10,0% manifiestan que se encuentra en un nivel bueno. Luego de poder desarrollar talleres de comunicación asertiva el 6,7% de agentes educativos opinan que la competencia profesional se encuentra en un nivel deficiente, el 50,0% en el nivel regular y un 43,3% en un nivel bueno.



Fuente: Tabla 5

Hipótesis general.

Hi. Los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la calidad del servicio de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Ho. Los talleres de comunicación asertiva no permiten mejorar la calidad del servicio de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Rangos

N	Mean Rank	Sum of Ranks
---	-----------	--------------

Calidad de servicio - pre test -	Negative Ranks	28 ^a	15,50	434,00
Calidad de servicio - post test	Positive Ranks	1 ^b	1,00	1,00
	Ties	1 ^c		
	Total	30		
a. Calidad de servicio - pre test < Calidad de servicio - post test				
b. Calidad de servicio - pre test > Calidad de servicio - post test				
c. Calidad de servicio - pre test = Calidad de servicio - post test				
Estadísticos de prueba ^a				
Calidad de servicio - pre test - Calidad de servicio - post test				
Z				-4,684 ^b
Sig. asintótica (bilateral)				,000

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos negativos

Descripción: El valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,684$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la calidad del servicio de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

DISCUSIÓN

Luego de haber aplicado los instrumentos de recolección de datos de las variables independiente y dependiente a una población y muestra de 30 agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017, se han obtenido los resultados estadísticos de carácter descriptivo e inferencial, mediante la utilización de estadísticos Excel 2016 y SPSS 23, a partir de ello se generan las siguientes discusiones en base a los antecedentes y marco teórico.

Análisis descriptivo.

Los resultados obtenidos permiten explicar que el 60,0%(18) de agentes educativos opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel deficiente durante el pre test. Teniendo en cuenta que la calidad de servicio es el resultado de comparar lo que el usuario espera de un servicio, y en esta búsqueda, se desarrollan estrategias que contribuyen al desarrollo de un sistema de gestión óptimo y dotan al servicio de características específicas. Esta situación cambia debido a la aplicación de talleres de comunicación asertiva, lo cual se comprueba debido a que la prueba post test evidencia que el 60,0%(18) y el 33,3% (10) de agentes educativos tiene un nivel regular y nivel bueno, lo cual denota que ha mejorado la calidad de servicio.

En cuanto a la eficacia y eficiencia, se obtuvo en el pre test que el 63,3%(19) de agentes educativos opinan que se encuentra en un nivel deficiente. Considerando que la eficacia y la eficiencia es la capacidad que presenta un procedimiento o tratamiento al momento de aplicar de manera efectiva, con la finalidad de lograr resultados y objetivos planteados inicialmente. Este panorama cambia de manera positiva luego del desarrollo de los talleres de comunicación asertiva, porque como se observa en la prueba post test el 43,3% (13) y el 40% (12) de agentes educativos opinan que la eficacia y eficiencia se encuentran en un nivel regular y bueno respectivamente.

En referencia a la accesibilidad el 56,7% de agentes educativos opinan que la accesibilidad se encuentra en un nivel deficiente durante el pre test. Se entiende que la accesibilidad es la capacidad que

puede adquirirse para obtener la asistencia en relación con las diferentes barreras organizativas y económicas que hay. Por tanto, luego del desarrollo de los talleres de comunicación asertiva, se evidenció en el post test que el 46,7% y un 40,0% de agentes educativos perciben que existe un nivel de accesibilidad regular y en un nivel bueno respectivamente.

Con respecto a la aceptabilidad, se obtuvo en la prueba pre test, que el 50% (15) de agentes educativos opinan que se encuentra en un nivel deficiente. La aceptabilidad es definida como el grado de satisfacción que presentan los clientes frente a algún servicio o bien ofrecido. Luego de haber desarrollado talleres sobre comunicación asertiva, se procedió a aplicar una prueba post test, esta dio como resultado que el 60,0% de agentes educativos se encuentra en el nivel regular y un 30,0% en un nivel bueno.

Sobre la competencia profesional se obtuvo en la prueba pre test que el 53,3% (16) de agentes educativos consideran que esta capacidad se encuentra en un nivel deficiente. Esta competencia es definida como el grado de satisfacción que presentan los clientes frente a algún servicio o bien ofrecido. Luego de que se aplicaron los talleres sobre comunicación asertiva se puede acotar que mejoró esta capacidad, ya que el post test reveló que el 43,3%(13) de agentes educativos consideran que esta competencia cambió a un nivel bueno.

Análisis inferencial.

En cuanto a los resultados de la prueba de hipótesis se puede señalar que, los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la calidad del servicio de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017. Este resultado se valida con los valores de la prueba de Wilcoxon, siendo el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,427$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto se complementa con lo sustentado anteriormente por Jiménez (2017), quien considera que el diseño de un módulo de intervención en una institución educativa puede abrir canales de comunicación para la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales entre docentes, padres de familia y estudiantes de secundaria.

En cuanto a la eficacia y eficiencia, se ha determinado que los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la eficacia y eficiencia de los agentes educativa de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017. Este resultado se valida con el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,427$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Este resultado tiene relación con el trabajo de investigación realizado anteriormente por Macías y Camargo (2013), se logró determinar que Gracias a la información encontrada en un inicio con respecto a la comunicación asertiva presentada entre los educadores (docentes y los educandos (estudiantes), lo cual la cantidad de información fue muy poca, solo encontrándose pocos textos en cuanto a las variables mencionadas.

Los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la accesibilidad de los agentes educativas de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017. Esto se valida con los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,481$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos datos tienen relación con

el trabajo de investigación elaborado por Salas y Lucín (2013), ya que conceptualiza y clasifica a la institución como el ambiente importante y significativo para el aprendizaje, yendo de la mano con el desarrollo de actividades, competencias y evaluaciones, en donde se podrá evidenciar el nivel de capacidades, conocimientos y habilidades.

Así mismo se ha determinado que los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la aceptabilidad de los agentes educativas de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Esto en función a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis que el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,759$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos datos coinciden con el trabajo de investigación de Trujillo (2014), a pesar de similitud de variables obtuvo resultados distintos, los alumnos que no presentan un buen nivel en el desarrollo del asertividad y presentaban una actitud individualista, presunción y poca interacción estando representada por más de 70.00%.

De igual forma los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la competencia profesional de las agentes educativas de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017. Esto se sustenta en el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,733$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Coincide a su vez con el trabajo de investigación de Acuña (2015), en el que se evidencia que tanto los alumnos como los tutores tienen el interés y las ganas de mejorar significativamente las relaciones interpersonales a través del desarrollo de una comunicación asertiva, las cuales serían guiadas por el docente tutor.

CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados sobre Talleres de comunicación asertiva en la calidad del servicio de los agentes educativos de una institución educativa" Ica-2017. Se llegó a las siguientes conclusiones:

Se evidenció que con una confianza del 95 % y un nivel de significancia del 5%, el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,684$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la calidad del servicio de las agentes educativas de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Se evidenció que con una confianza del 95 % y un nivel de significancia del 5%, el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,427$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la eficacia y eficiencia de las agentes educativas de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Se evidenció que con una confianza del 95 % y un nivel de significancia del 5%, el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,481$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la accesibilidad de los agentes educativas de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Se evidenció que con una confianza del 95 % y un nivel de significancia del 5%, el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,759$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la aceptabilidad de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

Se evidenció que con una confianza del 95 % y un nivel de significancia del 5%, el valor de los rangos de Wilcoxon es $Z = -4,733$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la competencia profesional de las agentes educativas de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, J. (2011). Plan de mejora del servicio educativo mediante el uso de herramientas de calidad en una institución privada de nivel medio. Tesis de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; Lima.
- Acuña, V. (2015). Estrategia didáctica fundamentada en la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales entre tutores y estudiantes. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola; Lima.
- Avendaño, H (2014). La comunicación asertiva como ventaja competitiva. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá.
- Estrada, T. y Graterol, L. (2015). La comunicación asertiva como estrategia pedagógica en las relaciones interpersonales entre los docentes de educación para el trabajo, sub área comercial (Caso: U. E. P. “Santa Ana”, de la ciudad de Valencia- Edo Carabobo. Tesis de la Universidad de Carabobo; Bárbula.
- Jiménez, L. (2017). Módulo de intervención para abrir canales de comunicación asertiva entre docentes, padres de familia y estudiantes de secundaria y media. (Tesis de maestría). Tecnológico de Monterrey; México.
- Macías, E. y Camargo, G. (2013). Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa. (Tesis de maestría). Corporación Universitaria Minuto de Dios; Bogotá.
- Martell, L. (2014). Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres; Lima.
- Palmer, H (1983). Ambulatory Health Care Evaluation. Principles and Practice. Am Hosp Publish.
- Salas, J. y Lucín, R. (2013). Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; Ecuador.
- Trujillo, R. (2014). La técnica del clown para mejorar la asertividad de las estudiantes del ii ciclo de la carrera profesional de educación inicial de la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo. (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego; Trujillo.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2013) Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas Bogotá, D.C.: Ecoe Ediciones: Universidad de la Sabana.

Declaración Jurada de Autoría y Autorización para la
Publicación del Artículo Científico

Yo RAMIREZ YLLANES, José Floriano, identificada con D.N.I. N° 45005650, estudiante del Programa Académico de Doctorado en Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con mi tesis titulada: “Talleres de comunicación asertiva en la calidad del servicio de los agentes educativos de una institución educativa” Ica-2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 3) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 4) Si el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

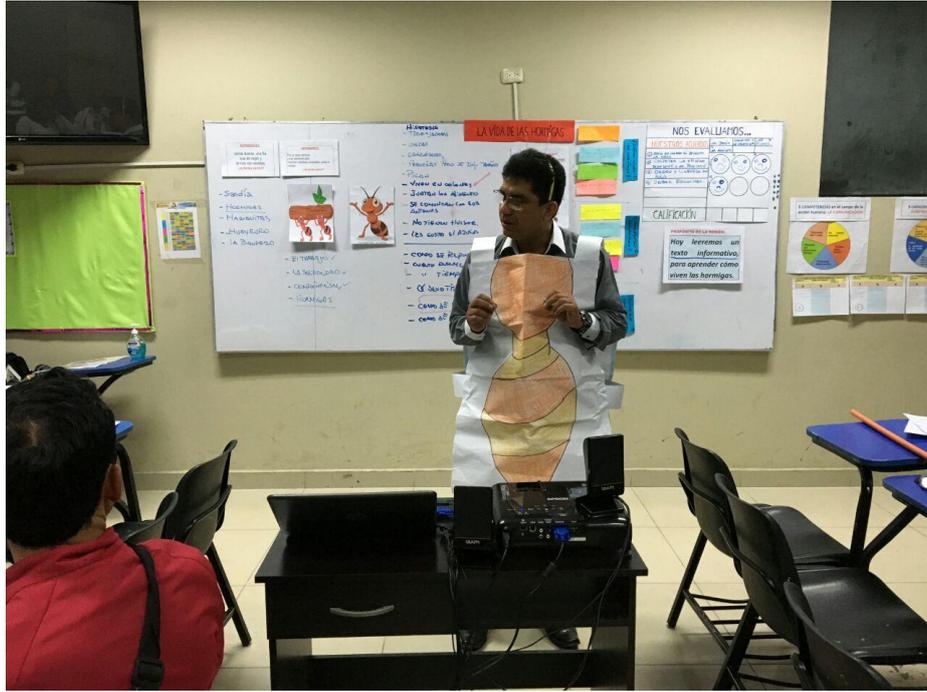
Ica, 03 Marzo de 2018



ANEXO 6: Artículo científico.







ANEXO 7: Matriz de consistencia.

Título: "Talleres de comunicación asertiva en la calidad del servicio de los agentes educativos de una institución educativa" Ica-2017".

Autor: Br. RAMIREZ YLLANES, José Floriano

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p>Problema general ¿En qué medida los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar la calidad del servicio de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017?</p> <p>Problemas específicos PE1. ¿En qué medida los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar la eficacia y eficiencia de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017?</p> <p>PE2. ¿En qué medida los talleres de</p>	<p>Objetivo general Determinar en qué medida los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar la calidad del servicio de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.</p> <p>Objetivo específicos OE1. Identificar la eficacia y eficiencia de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017, antes y después de los talleres de comunicación asertiva, mediante pretest y post test.</p> <p>OE2. Identificar la accesibilidad de los agentes</p>	<p>Hipótesis general Hi. Los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la calidad del servicio de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017. Ho. Los talleres de comunicación asertiva no permiten mejorar la calidad del servicio de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.</p> <p>Hipótesis específicas HE1. Los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la eficacia y eficiencia de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017. Ho. Los talleres de comunicación</p>	<p>Variable independiente: Talleres de comunicación asertiva</p> <p>Dimensiones: D1: Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la aserción repetitiva. D2: Actividades de comunicación asertiva para desarrollar los compromisos viables. D3: Actividades de comunicación asertiva para desarrollar el banco de niebla D4: Actividades de comunicación asertiva para desarrollar la interrogación negativa.</p> <p>Variable dependiente: Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones:</p>	<p>Tipo de investigación: Experimental Diseño: Pre experimental</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>GE: O1 X O2</p> </div> <p>Donde: GE = Grupo experimental. O1 = Observación pre-test del grupo experimental. O2 = Observación post-test del grupo experimental. X = Talleres de comunicación asertiva.</p> <p>Población: 30 agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica-2017.</p> <p>Muestra: 30 agentes educativos</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica: Encuesta Instrumentos:</p>

<p>comunicación asertiva permiten mejorar la accesibilidad de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017?</p> <p>PE3. ¿En qué medida los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar la aceptabilidad de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017?</p> <p>PE4. ¿En qué medida los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar la competencia profesional de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017?</p>	<p>educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017, antes y después de los talleres de comunicación asertiva, mediante pretest y post test.</p> <p>OE3. Identificar la aceptabilidad de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017, antes y después de los talleres de comunicación asertiva, mediante pretest y post test.</p> <p>OE4. Identificar la competencia profesional de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017, antes y después de los talleres de comunicación asertiva, mediante pretest y post test.</p>	<p>asertiva no permiten mejorar la eficacia y eficiencia de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.</p> <p>HE2. Los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la accesibilidad de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.</p> <p>Ho. Los talleres de comunicación asertiva no permiten mejorar la accesibilidad de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.</p> <p>HE3. Los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la aceptabilidad de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.</p> <p>Ho. Los talleres de comunicación asertiva no permiten mejorar la aceptabilidad de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo</p>	<p>D1. Eficacia y eficiencia D2. Accesibilidad D3. Aceptabilidad D4. Competencia profesional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario para evaluar la calidad de servicio.
---	--	---	---	---

		<p>2017.</p> <p>HE4. Los talleres de comunicación asertiva permiten mejorar significativamente la competencia profesional de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.</p> <p>Ho. Los talleres de comunicación asertiva no permiten mejorar la competencia profesional de los agentes educativos de la Institución Educativa Particular Unión Americana de Ica, en el periodo 2017.</p>		
--	--	---	--	--