



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

“Comunicación eficaz y trabajo en equipo de estudiantes de una institución educativa del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa

AUTORA:

Susy Yenina Galarza Zarate (ORCID: 0000-0002-3432-042X)

ASESOR:

Mtr. Miguel Ángel Pérez Pérez (ORCID: 0000-0002-7333-9879)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA-PERÚ

2020

DEDICATORIA

*A la memoria de mis señores padres Jesús y Felicia,
por darme la vida y guiarme cada día a ser una mujer
de principios.*

*A mis hijos Jesús y Alexander, por ser parte de lo que
soy ahora y las fuerzas que me dan para conquistar
objetivos y disfrutar de la vida.*

AGRADECIMIENTO

A Dios Nuestro Señor, por brindarnos su protección y fuerzas para el logro de nuestras metas personales.

A los asesores de investigación y estadística por su guía y paciencia en la ejecución de la presente tesis.

A todo el personal administrativo que han participado en la presente investigación; asimismo, a aquellos que de forma anónima han vertido el apoyo necesario en hacer realidad esta investigación.

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	10
II. Marco teórico	17
II. Metodología	26
3.1 Tipo y diseño de investigación	26
3.2 Operacionalización	26
3.3 Población, muestra y muestreo	31
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	33
3.5 Procedimiento	38
3.6 Métodos de análisis de datos	38
3.7 Aspectos éticos	40
IV. Resultados	41
V. Discusión	47
VI. Conclusiones	51
VII. Recomendaciones	52
VIII. Referencias	53
Anexos y apéndice	57

- Anexo 1 Instrumento Comunicación Eficaz
- Anexo 2 Cuestionario De Trabajo En Equipo
- Anexo 3 Validez del instrumento Comunicación Eficaz
- Anexo 4 Fiabilidad del instrumento Comunicación Eficaz
- Anexo 5 PLAN DE TALLER
- Anexo 6 Carta de Presentación
- Anexo 7 Declaratoria de originalidad de la Autora.
- Anexo 8 Declaratoria de Autenticidad del Asesor.
- Anexo 9 Autorización de la Versión final de la Tesis.
- Anexo 10 Acta de Sustentación de Tesis
- Anexo 11 Autorización de Publicación en Repositorio Institucional
- Anexo 12 Pantallazo de TURNITIN
- Anexo 13 Resolución Directoral N°471 2020–Ucv – Le – Epg

Índice de tablas

Tabla 1	27
Tabla 2	29
Tabla 3	31
Tabla 4	31
Tabla 5	32
Tabla 6	35
Tabla 7	35
Tabla 8	36
Tabla 9	37
Tabla 10	38
Tabla 11	39
Tabla 12	39
Tabla 13	41
Tabla 14	42
Tabla 15	44

Índice de figuras

Figura 1	41
Figura 2	43
Figura 3	44
Figura 4	45

Resumen

Investigación desarrollada con el objetivo de establecer el nivel de relación existente entre la comunicación eficaz y el trabajo en equipo de los estudiantes del 3° y 4° grado de Educación Secundaria de Menores de la IECBJ-SJL en el año 2020.

Estudio de tipo básico y de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental (observacional) y de corte transversal. Se consideró una población y muestra de 105 y 83 estudiantes del tercer y cuarto grado de educación secundaria respectivamente. Mediante la técnica de encuesta se aplicó el Cuestionario de Comunicación Eficaz (Hidalgo, 2006) y el Cuestionario “Trabajo en Equipo” (Vásquez, 2019) para evaluar las variables de estudio.

Con respecto a la comunicación eficaz, se determinó que 9,64% de los estudiantes presentaron un nivel bajo, 77,11% nivel medio y 13,25% nivel alto; y con respecto al trabajo en equipo, se determinó que 1,20% de los estudiantes presentaron un nivel bajo, 37,35% nivel medio y 61,45% nivel alto. Se concluyó que la Comunicación Eficaz si se relaciona de manera muy significativa con el Trabajo en Equipo ($r=0,327$ y $p=0,003$) en los estudiantes de secundaria de la IE “Casa Blanca de Jesús” del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima – Perú en el año 2020. Las dimensiones de la comunicación eficaz (Empatía, Expresión Eficaz y Expresión Oportuna) se relacionan significativamente con el Trabajo en Equipo; excepto la dimensión Escucha Activa.

Palabras clave: comunicación eficaz, trabajo en equipo, escucha activa, empatía, expresión eficaz, expresión oportuna.

Abstract

Research developed with the aim of establishing the existing level of relationship between effective communication and teamwork of students of the 3rd and 4th grade of Junior Secondary Education of the IECBJ-SJL in the year 2020.

Study of basic type and correlate descriptive level, non-experimental (observational) and cross-sectional design. It was considered a population and sample of 105 and 83 students from the third and fourth grades of secondary education respectively. The Effective Communication Questionnaire (Hidalgo, 2006) and the "Teamwork" Questionnaire (Vasquez, 2019) were applied through the survey technique to evaluate study variables.

With regard to effective communication, it was determined that 9.64% of students had a low level, 77.11% medium level and 13.25% high level; and with respect to teamwork, it was determined that 1.20% of students had a low level, 37.35% medium level and 61.45% high. It was concluded that the Effective Communication if it relates very significantly to Teamwork ($r=0.327$ and $p=0.003$) in IE high school students "Casa Blanca de Jesús" in the district of San Juan de Lurigancho, Lima – Peru in 2020. The dimensions of effective communication (Empathy, Effective Expression and Timely Expression) are significantly related to Teamwork; except the Active Listening dimension.

Keywords: Effective communication, teamwork, active listening, empathy, effective expression, timely expression.

I. INTRODUCCIÓN

Según (Durán, 2018), el trabajo en equipo se refiere al conjunto de individuos que comparten y desarrollan diversos sentimientos y experiencias, que guían sus objetivos y metas, enmarcados en normas internas y roles que las desarrollan espontáneamente.

En la actualidad, las organizaciones requieren optimizar y agilizar los procesos de elaboración enmarcados en obtener productos o servicios de calidad en un corto tiempo y contar con un clima organizacional saludable que les permita a los trabajadores o estudiantes cumplir retos compartidos trabajando en armonía; requerimientos que pueden lograr si fomentan en su personal el trabajar en equipo.

Asimismo, según (Torrelles, Coiduras, Isus, Carrera, París, y Cela, 2011), el cambio de composición y desarrollo de las organizaciones de la sociedad de hoy generó un gran impacto en la nueva forma de trabajar. Las responsabilidades se han incrementado y su nivel de dificultad, haciendo que sea imposible de resolverlas a nivel individual. También afirma que para trabajar en equipo, se necesita movilizar conocimientos, habilidades y aptitudes, propios y externos, que permitan la adaptación de una persona a alcanzar resultados junto a otras personas en un entorno determinado.

Trabajar en equipo tiene muchas ventajas, tales como sentirse estimulado y motivado cuando todos están implicados en las tareas, producir más y en menos tiempo si todos son capaces, favorece el surgimiento de ideas de cada integrante y el resultado del trabajo tiende a ser más creativo que el trabajo individual. Estas ventajas no son percibidas por los integrantes cuando sus creencias sobre el trabajo son de carácter limitante, tales como: El trabajo en equipo es una pérdida de tiempo, el reparto de funciones nunca es equitativo, las reuniones nunca son tan provechosas, reunirse resulta difícil, no todos los integrantes tienen el mismo nivel de motivación, siempre hay un integrante que evade la responsabilidad de sus tareas, el equipo está conformado solo por amigos y lograr la cooperación de todos es difícil. (Jacques & Jacques, 2007)

En el ámbito escolar, no es fácil trabajar en equipo, porque estas creencias limitan trabajar en equipo, buscan integrarse por afinidad amical, sin considerar sus perfiles que les permitan efectuar tareas de calidad; y al final, generalmente el trabajo encomendado lo hace uno o dos integrantes sin la participación activa de los demás integrantes.

No existe una fórmula universal para construir un gran equipo, porque cada equipo es diferente. Diferentes habilidades, personalidades y metas hacen que un enfoque único para todos sea ineficaz en el mejor de los casos. Los integrantes de un equipo efectivo buscan producir resultados favorables, y para lograrlo deberán trabajar cohesionados. Los integrantes de un equipo efectivo se adelantan a los resultados favorables o desfavorables (Aguilar, 2016).

Para dar solución a problemas complicados, en contextos desafiantes, incrementando conocimientos y experiencias en un conjunto de personas se logra en un equipo que de manera individual. Para lograr un trabajo en equipo óptimo, se necesita un conjunto de habilidades, tales como el compromiso, delegación y gestión de reuniones, motivación, manejo de emociones, roles y papeles, resolución de conflictos y habilidades comunicativas (Durán, 2018); administrar conflictos, comunicación, proactividad, innovación y confianza (Ortega, 2017); liderazgo, comunicación, coordinación, colaboración y otras técnicas (Fernández, 2016); planificación del trabajo, autogestión, comunicación y manejo de conflictos (Vásquez, 2019). Visto los autores anteriores, uno de los aspectos comunes que se tienen en cuenta para un eficaz trabajo en equipo es la comunicación.

La comunicación se define como el medio que utilizan las personas para transmitir y expresar sus pensamientos, ideas o sentimientos; pero, para que sea eficaz se requiere que las personas apliquen algunas estrategias y formas al momento de transmitir o recibir la información. La comunicación no solo es de carácter interpersonal, sino que tiene un carácter intragrupal, intergrupala, organizacional y externa; por tal motivo, las personas deben

contar con buenas destrezas de comunicación para desempeñarse de manera adecuada en todas las áreas de su vida. (Traverso, Williams y Palacios, 2017).

Para (IONOS, 2019) al interactuar con las personas, es realmente difícil no comunicar, inclusive sin hacer comentarios, dado que constantemente se envían señales que otros las reciben generalmente de manera tergiversada. Por eso mismo, existe la necesidad de afianzar la comunicación eficaz. Una comunicación eficaz facilita la formación de equipo: al conocer a los miembros del equipo con mayor hondura, es viable juntar a diversas personas, con habilidades variadas. A medio plazo, la efectividad de toda la organización.

Según (Vispo, 2018) la comunicación eficaz permite enfocar al equipo a objetivos y cumplirlas de manera sencilla y acorto tiempo, impulsa la moral del equipo, distribuir los recursos de manera efectiva, evitar los malentendidos, fomentar que los conflictos se resuelvan asertivamente y afianzar el trabajo en equipo.

Entre los elementos esenciales para una comunicación eficaz se tienen: establecer el propósito del mensaje, realizar una escucha activa, practicar una comunicación con empatía, practicar una comunicación asertiva, expresión y gestos corporales coherentes con lo que se comunica, ser breve y preciso en la exposición, olvidar prejuicios, verificar si el mensaje ha sido entendido y dar/recibir retroalimentación (Vispo, 2020); escucha activa (mantener interés y atención al interlocutor), empatía (identificar y dar respuesta a las reacciones del interlocutor), expresión eficaz (combinar expresiones verbales, corporales y emocionales) y expresión oportuna (expresar oportunamente lo que se desea comunicar). (Hidalgo, 2006).

Por lo tanto, utilizar una comunicación eficaz para lograr objetivos, es clave para brindar la información de manera correcta, lograr lo planificado y evitar frustración personal. Por otro lado, las empresas requieren personal con

capacidades, entre otras, la de trabajo en equipo. El trabajo de los equipos se ven empañados por una inadecuada comunicación, pero tiene grandes resultados en el logro de objetivos comunes utilizando una comunicación eficaz.

Actualmente se requiere de personal con la capacidad de trabajar en equipo, comunicarse eficazmente, sobre la capacidad técnica y que pongan en práctica sus habilidades. Una adecuada comunicación y de trabajar en equipo pone en evidencia sus competencias frente a una determinada situación. Esto permite tener una relación armoniosa en el entorno laboral y escolar.

Para (MINEDU, 2016) una de las áreas del diseño curricular prepara a los estudiantes de educación secundaria, para ellos mismos sean gestores de proyectos de emprendimiento, pretendiendo que los estudiantes logren realizar trabajos de manera cooperativa para conquistar sus objetivos. La competencia que se desee alcanzar es el que les permita generar proyectos de emprendimiento tanto económico como el social, ambos se encuentran estrechamente relacionados con el trabajo en equipo. Poner en práctica las habilidades que necesitará para trabajar cooperativamente asumiendo su rol de manera responsable para lograr metas y objetivos comunes. Utilizar una Comunicación eficaz como parte del trabajo en equipo, ofrece una gama de actividades que propicie iniciativas y el trabajo cooperativo.

En la institución educativa con Cód. Modular 1720416 se ha observado que los estudiantes del nivel secundario están más familiarizados con los trabajos en grupo y muestran ciertas dificultades para realizar el trabajo en equipo; entre las dificultades observadas están el proceso de planificación de trabajar coordinadamente, relación y creatividad durante el trabajo, inadecuada comunicación para exponer sus ideas y sugerencias y al no ser asertivos se confrontan sin llegar a debidos consensos y formas de solucionar los conflictos que se presenta. Teniendo en cuenta, que uno de los factores que fortaleza, el trabajo en equipo es la comunicación, visto

desde la escucha eficaz, comunicación empática, expresarse eficaz y oportunamente, creemos que es necesario realizar una investigación a los estudiantes del 3° y 4° año de educación secundaria y así establecer el nivel de relación existente entre la comunicación eficaz y el trabajo en equipo de los estudiantes del nivel secundaria de menores de la IECBJ-SJL

La formulación del problema general, se expresa a continuación a través de la siguiente pregunta:

¿En qué medida la comunicación eficaz se relaciona con el trabajo en equipo de los estudiantes de 3° y 4° grado de Educación Secundaria de Menores de la IECBJ-SJL en el año 2020?

De la pregunta anterior derivan los siguientes problemas específicos planteados a través de preguntas:

¿En qué medida la escucha activa de la comunicación eficaz se relaciona con el trabajo en equipo de los estudiantes de educación secundaria?

¿En qué medida la empatía de la comunicación eficaz se relaciona con el trabajo en equipo de los estudiantes de educación secundaria?

¿En qué medida la expresión eficaz de la comunicación eficaz se relaciona con el trabajo en equipo de los estudiantes de educación secundaria?

¿En qué medida la expresión oportuna de la comunicación eficaz se relaciona con el trabajo en equipo de los estudiantes de educación secundaria?

Este estudio se justifica porque permite conocer si la comunicación eficaz está relacionada en el trabajo de equipo que desarrollan los estudiantes, con el fin de que los docentes conozcan mejor a los estudiantes y plantear estrategias de trabajo en equipo para lograr objetivos en las diferentes áreas curriculares.

El resultado de los proyectos haciendo uso del trabajo en equipo con nuestros estudiantes, asociados a la comunicación eficaz, coadyuvará en la mejora continua de la enseñanza de la institución.

El objetivo general de la investigación es: establecer el nivel de relación existente entre la comunicación eficaz y el trabajo en equipo de los estudiantes de 3° y 4° grado de educación secundaria de Menores de la IECBJ-SJL.

A continuación se precisan los siguientes objetivos específicos:

Determinar el nivel de relación existente entre la escucha activa de la comunicación eficaz y el trabajo en equipo de los estudiantes de educación secundaria de menores de la IECBJ-SJL.

Determinar el nivel de relación existente entre la empatía de la comunicación eficaz y el trabajo en equipo en equipo de los estudiantes de educación secundaria de menores de la IECBJ-SJL.

Determinar el nivel de relación existente entre la expresión eficaz de la comunicación eficaz y el trabajo en equipo en equipo de los estudiantes de educación secundaria de menores de la IECBJ-SJL.

Determinar el nivel de relación existente entre la expresión oportuna de la comunicación eficaz y el trabajo en equipo en equipo de los estudiantes de educación secundaria de menores de la IECBJ-SJL.

Por tanto, se plantea a continuación la hipótesis general de esta investigación:

La comunicación eficaz se relaciona de manera significativa con el Trabajo en Equipo de los estudiantes de 3° y 4° grado de educación secundaria de menores de la IECBJ-SJL.

La investigación permite el planteamiento de las siguientes hipótesis específicas:

La escucha activa de la comunicación eficaz se relaciona de manera muy significativa con el trabajo en equipo de los estudiantes de educación secundaria..

La empatía de la comunicación eficaz se relaciona de manera muy significativa con el trabajo en equipo de los estudiantes de educación secundaria.

La expresión eficaz de la comunicación eficaz se relaciona de manera muy significativa con el trabajo en equipo de los estudiantes de educación secundaria.

La expresión oportuna de la comunicación eficaz se relaciona de manera muy significativa con el trabajo en equipo de los estudiantes de educación secundaria.

II. MARCO TEÓRICO

Rodas (2017) realizó una investigación en una empresa de convenciones donde encontró relación entre sus objetos de estudio, aplicados a sus colaboradores de la empresa seleccionada (35) en la que aplicó los instrumentos Comunicación efectiva y trabajo en equipo de su propia autoría.

Según Leung (2018, p7) en su trabajo de investigación que aborda la formación de adolescentes empáticos, fuertes y resilientes, expresa que es importante desarrollar la capacidad empática de un el individuo, por lo que éstos pueden tener mejor perspectiva, para comprender sus propios sentimientos y apoyar a los que necesitan que les conlleva a un comportamiento socialmente consiente.

En su investigación Vásquez (2019) para conocer la relación entre comunicación asertiva en escolares de secundaria y su trabajo en equipo. Su resultado reveló que la comunicación asertiva se practica casi siempre en un 61.5% y siempre en 31% y quedando a veces en un 8%, mientras que en el trabajo en equipo, el 67% indicó que casi siempre y el 26% siempre. Que le llevó a la conclusión que la relación entre los objetos de estudio como son la comunicación asertiva y el trabajo en equipo, es positiva alta y significativa (0,753) y significativa ($p=0,007$).

Corrales (2018) desarrolló una investigación empleó como instrumentos cuestionarios de Habilidades Sociales (HH.SS) de Corrales (2018) y el Cuestionario de Trabajo en Equipo de Corrales (2018). Donde encontró la existencia de una relación importante registrado los objetos de estudio.

Pillaca (2018), investigó con el propósito de conocer el nivel de alcance de la comunicación efectiva sobre los conflictos entre los trabajadores de una institución educativa. Los miembros de personal respectivamente; muestreo no paramétrico. Su investigación le llevó a la conclusión que hay incidencia significativa de la comunicación efectiva en los conflictos laborales entre los miembros del personal.

Vilca (2017) realizó una investigación experimental, no probabilístico, donde consideró una muestra de 15 estudiantes de primaria. Luego del test psicométrico y la aplicación de una escala de evaluación; confirmó que el progreso del liderazgo en los estudiantes, se incrementó por haber empleado el método de trabajo en equipo.

Gorbalán (2014) realizó una investigación con el objetivo de “determinar la relación que existe entre los estilos de comunicación y el trabajo en equipo de los estudiantes de primaria”. Investigación de método cuantitativo, nivel correlacional y de diseño no experimental. La muestra de estudio fue conformado por 90 estudiantes, quienes fueron seleccionados por conveniencia. Mediante la técnica de encuesta aplicó como instrumentos la Escala CABS para medir el estilo de comunicación y también se aplicó el cuestionario para el trabajo en equipo. Concluyó: Los estilos de comunicación se relacionan significativamente con el trabajo en equipo en los estudiantes del nivel primario, 2014. ($p=0.048$).

Teorías encontradas que se relacionan al tema de la comunicación eficaz y el trabajo en equipo:

La comunicación es el medio por el cual intercambiamos información. Es el nexo entre diferentes interesados, con el propósito de informar, impulsar acciones, sustentar una idea o crear un entendimiento. Se trata de entablar una conexión entre emisor y receptor (uno o varios) en un tiempo y espacio determinado para comunicar conceptos comprensibles para ambos. Para las personas la comunicación es una acción social elemental. (García, 2019).

La comunicación es soporte para la gente que trabaja unida, y que hay comunicación en el momento que dos o más personas trabajan en forma agrupada para encontrar una base a consensos, y cuando ellos hallan ese soporte común, logran un prominente nivel de poder. (Rohn y Widener, 2006).

La comunicación es fundamental en el desarrollo humano y social de la persona; siendo necesario poner en juego diversos conocimientos, experiencias, habilidades, actitudes y capacidades que le consientan revelar pensamientos, deseos e intenciones, utilizando la comunicación verbal, escrita o corporal que les permitan identificar el mensaje y la intencionalidad de las expresiones (Rincón, 2014).

La comunicación es una exigencia primordial propia del ser humano, por lo que incluye en el diseño curricular escolar, el desarrollo de un conjunto de capacidades que deben ser aprendidas por los estudiantes de forma progresiva, intencional y prudente. (MINEDU, 2015, p. 15)

La comunicación eficaz es el hecho por el cual una persona establece con otra una relación que le posibilita emitir una información, conseguir objetivos y metas fijadas, ya sean estos de comunicación, marketing o empresariales. (Acosta, 2013)

La comunicación para ser eficaz debe reunir una serie de particularidades esenciales, tales como la simplicidad (La comunicación no es solo lo que se dice, sino también cómo se dice), mirar a la personas, decir la verdad y buscar la respuesta en el interlocutor (Maxwel, 2000, p. 1).

Una de las características a practicar para tener éxito en la vida es comunicarnos con fuerza, gracia y elegancia, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones: 1. Evitar las habladurías. 2) No contar tu vida. 3) Escuchar con atención. 4) En lugar de quejarte, pide o solicita. 5) Muérdete la lengua (evita hablar mal de los demás). 6) Di las cosas como son, pero con amabilidad. 7) Transforma tus cumplidos en reconocimientos. 8) Acepta de buena gana los regalos y cumplidos, 9) Deja de tratar de cambiar a los demás. 10) Habla y procura que te escuchen. (Miedaner, 2002).

Toda persona que busca ser exitoso, debe practicar ciertas habilidades, como reflexionar en Ganar-Ganar, entender primero y ser entendido después, y sinergia entre otros; y para ello debe mantener una comunicación honesta, auténtica y respetuosa; es decir, no defensiva o autoprotectora, ni amenazadora o manipulativa. Por lo tanto, es importante evitar toda comunicación irreal, desleal, fraudulenta o que no respete la dignidad de las personas (Integridad), disculparse sinceramente cuando se ha equivocado errado, tener confianza para expresarse, ser empático y adoptar una verdadera actitud de ganar/ganar y ser empático. (Covey, 2003).

Para mejorar el hábito de escuchar, debemos cambiar nuestra agenda, conocer a la gente entre líneas y escuchar entre líneas (Maxwell, 2000): 1.- Cambiar tu agenda. Implica separar un tiempo para escuchar a tus seguidores, clientes, competidores y consejeros. 2.- Conocer a la gente en su ambiente. Implica buscar algo en común con las personas que se va a comunicar. 3.- Escucha entre líneas. Implica poner atención al contexto de los hechos de la conversación, sin pasar por alto el contenido emocional.

El siguiente principio, es la esencia de la comunicación interpersonal efectiva: “procure primero comprender, y después ser comprendido. Considera que prestar atención con empatía es primero entender que ser entendido. Generalmente buscamos primero ser comprendidos. No escuchamos con el fin de comprender, sino para responder. Hablamos o nos estamos preparando para decir y no escuchamos. Percibimos y juzgamos a los demás desde nuestro mapa mental. (Covey, 2003).

Entre los componentes de la comunicación se encuentran las siguientes habilidades comunicativas (Hidalgo, 2006):

Escucha Activa: es la capacidad para sostener el interés y la atención de la otra persona durante la comunicación. El autor, sostiene que debemos buscar una buena calidad de la comunicación, mirar a los ojos mientras escuchamos, estar atento a los gestos, movimientos y reacciones del

interlocutor cuando estamos hablando, darle entender con señas y verbalizaciones breves que lo estamos entendiendo,

Empatía: Habilidad de admitir y responder con exactitud a los sentimientos y al contenido de las exteriorización de la otra persona. El autor sostiene que se debe preguntar pidiendo mayor información, manifestar con interrogantes de interpretación que usted está entendiendo, reflejar las emociones captados y las posibles implicancias de lo que el interlocutor está hablando.

Expresión Eficaz: Capacidad de comunicarse movilizand o diversas formas de manifestación (verbal, corporal y emocional) que posibilite al interlocutor claramente los mensajes. El autor sostiene que se debe preparar y ordenar sus ideas antes de expresarlas, decir no cuando deba decir no sin ser sumiso ni agresivo, sin estar obligado de dar explicaciones evitar pedir perdón. Asimismo, permitir la presencia de sentimientos y expresarlas asertivamente, mejorar sus capacidades de dicción y entonación al hablar, hablar en primera persona y en presente, siendo coherente entre lo que dice y su expresión corporal, expresar de manera positivo y fortalecer sus habilidades para redactar lo que desea comunicar.

Expresión Oportuna: Capacidad para expresar en forma oportuna las ideas, pensamiento y emociones. El autor sostiene que debemos elegir el momento adecuado para ambos para comunicarse, elegir un lugar donde no sufrir cortes y distracciones, en un ambiente agradable y que otorgue la formalidad, discreción y neutralidad requerida. Asimismo, debemos preparar los equipos y los requerimientos necesarios, citar al interlocutor y resolver cualquier conflicto lo más pronto posible

Las dimensiones avaladas en relación a la comunicación eficaz están vertidas por Hidalgo (2006), quien considera la Escucha Activa, Empatía, Expresión Eficaz y Expresión Oportuna.

Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo es una actividad donde forzosamente debe acudir una diversidad de personas; lo que implica que existe una necesidad común de compartir entre los integrantes del equipo sus habilidades o conocimientos, que logren complementar sus perfiles y mantengan una relación de confianza (no necesariamente amistad). El equipo trabaja a partir de la base objetiva de solicitudes que recibe y la prestación que ofrece, y también sobre otra base subjetiva como: la interdependencia y seguridad entre sus integrantes. (Borrel, 2004).

Todos tenemos nuestras propias reglas, y a falta de ellas, las personas crean las suyas. En ocasiones, la forma más cómoda de liberarse disgustos, pugnas y ausencia de armonía, en cualquier grupo, es tomarse tiempo para cerciorarse de que todos conocen y están de acuerdo con las mismas reglas. Las reglas deben ser coherentes y de conocimiento para que todos entiendan las expectativas de manera clara. Para evitar diferencias de interpretación que generará malestar en los integrantes. A fin de trabajar en equipo y bajo las mismas reglas, es necesario elaborar Normas de convivencia (No negociable), que brinde sensación de apoyo, que genere responsabilidad, además de ser un testimonio concluyente de quién eres y qué defiende tu equipo. (Singer, 2008)

El mismo autor, sostiene que entre los elementos que aseguran una excelente comunicación entre los miembros del equipo tenemos: 1) Mostrar real interés por el equipo y por cada integrante en las diferentes formas de comunicación 2) Hablar con los integrantes con términos comunes. 3) Ser breve, conciso e ir al grano del asunto. 4) Verificar tu comunicación mediante la repetición de lo que se dijo.

El trabajo en equipo comprende etapas como la formación de un equipo excelente, la planificación, la distribución de tareas, los métodos de evaluación, los procesos de comunicación, el tratamiento de conflictos y el compromiso de cada integrante. Estos son factores que influyen en la obtención del éxito o la generación de resultado adversos. (Acosta, 2011).

Entre los aspectos del trabajo en equipo se debe considerar la planificación del trabajo, autogestión, comunicación y manejo de conflictos (Vásquez, 2019).

Planificación del trabajo: El tiempo de un proyecto y la planificación adecuada de las actividades son el medio para lograr el máximo valor de la gestión de equipos de trabajo. Una óptima planificación de actividades incluye preparación y se estructura y distribuye de acuerdo al tiempo disponible. Para planificar tareas en forma efectiva y llevar a tu equipo a mejores resultados debemos considerar los siguientes pasos: 1.- Establecer los objetivos de mi planificación de actividades (específicos, medibles, alcanzables, realistas y oportunos) y formularlos en términos positivos. 2.- Fijar plazos para crear el sentido de urgencia para realizar las acciones a realizar, recomendándose proyectos cortos (máximo 120 días). 3.- Identificar los principales obstáculos posibles para avanzar con estrategias y resolverlos. 4.- Determinar las habilidades y el conocimiento necesario de los responsables para la ejecución efectiva y eficiente. 5.- Identificar los sujetos, grupos y instituciones con las cuales vas a realizar las actividades. 6.- Desarrollo del plan de acción. Una planificación previa de las acciones a realizar día a día mediante un cronograma. (Besa, 2016).

Se considera reconocer la tarea cuando trabaja en equipo, comprendo la meta a alcanzar, definir bien los objetivos para desarrollar la tarea en equipo, asumir el rol con responsabilidad sin interferir los de los demás y contribuir en la planificación como tareas, materiales y tiempo. (Vásquez, 2019).

Autogestión: Un equipo autogestionado es un grupo de empleados que es responsable y rinde del resultados de la prestación de un servicio. Las estructuras corporativas tradicionales establecen tareas en función a los saberes especializados o el departamento funcional donde laboran. Realiza tareas de apoyo, como la planificación y programación de actividades, licencias y vacaciones anuales, adicionales a las tareas técnicas. Las

responsabilidades de gestión y técnicas suelen ser asignadas de manera rotativa entre los integrantes del equipo. (MacDonald, s/f)

Se considera aspectos como trabajar de manera coordinada en la planificación, establecer bien los objetivos para la finalización de la actividad, comunicarse apropiadamente con los demás integrantes del equipo, relacionarse en forma interdependiente con mis compañeros y ser creativo cuando se trabaja en equipo. (Vásquez, 2019).

Comunicación: El producto del trabajo en equipo y la creatividad, se debe fortalecer la habilidad y la de valorar la diversidad (sinergizar), porque el extracto de ideas diversas conlleva a generar ideas mejores y superiores a las ideas personales (Covey, 2003).

Se considera escuchar con atención e interés, sin interrumpir; recapitular los pasos a seguir cuando se trabaja en equipo; resumir tanto los pasos a seguir como las tareas desarrolladas; realizar las preguntas necesarias y en forma oportuna; y ser empático cuando alguien le entabla conversación sobre algún problema (Vásquez, 2019).

Resolución de conflictos: Un conflicto comúnmente implica una disputa entre dos o más personas o entidades. Resolución de conflictos se define a la forma como dos o más personas o entidades resuelven de manera pacífica las diferencias de opinión que enfrentan. Estos desacuerdos pueden ser de diferente índole (emocionales, políticos, económicos, financieros o todos ellos). Negociar exitosamente la resolución de conflictos, requiere los siguientes procesos: 1.- Entender el conflicto. 2.- Comunicarse con la oposición. 3.- Lluvia de ideas para soluciones viables. 4.- Elegir la mejor solución. 5.- Contar con un tercero como mediador. 6.- Explorar las alternativas. 7.- Manejar circunstancias estresantes y tácticas de presión. (Wolff, R. y Nagy, J.; 2016).

Se considera la necesidad de abrazar, consolar, dar la mano, etc., preguntar cuando algo no entiendo, reconocer las necesidades de los demás sin necesidad de que le digan, sentir que sus valores y principios

son aceptados y resolver sus diferencias negociando las alternativas de solución. (Vásquez, 2019)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación realizada fue de tipo básico y de nivel descriptivo correlacional.

- Se considera de tipo básico porque nos permitió la búsqueda de nuevos conocimientos para enriquecer el conocimiento científico asociados a las variables de estudio.
- El tipo de este estudio es de nivel descriptivo correlacional porque pretende precisar detalladamente características, propiedades y atributos fundamentales de cualquier hecho y también busca relacionar las variables a través de un patrón predecible para un segmento de la población (Hernández y otros, 2014).

El diseño aplicado es el no experimental (observacional) y de corte transversal

- Es no experimental u observacional, porque en la investigación sólo se realizó sin la manipulación de las variables y donde sólo se observaron los hechos en su ambiente natural para después analizarlos.
- Según el avance de la investigación, el diseño fue de Corte Transversal, porque las variables fueron medidos en un solo momento.

3.2 Variables y Operacionalización:

Variable 1: Comunicación eficaz

Definición conceptual.

Acción de establecer contacto entre individuos para compartir información, conseguir objetivos y metas fijadas, ya sean estos de comunicación, marketing o empresariales. (Acosta, 2013)

Definición operacional.

Nivel de aplicación de los indicadores de la escucha activa, empatía, expresión eficaz y expresión oportuna de los estudiantes de la institución educativa en estudio a fin de transmitir información, conseguir objetivos y metas establecidas.

Tabla 1. *Operacionalización de la variable comunicación eficaz*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	VALOR
Comunicación eficaz	Escucha activa	Mantiene contacto visual directo	1	Nunca
		Observa gestos a lo que expreso	2	Raras veces
		Demuestra corporalmente lo que capta	3	Algunas veces
		Hace verbalizaciones que implican poner atención y entendimiento.	4	Casi siempre Siempre
	Empatía	Solicitar más información o datos.	5	Nunca
		Resumir lo que está entendiendo.	6	Raras veces
		Asegurarse cómo se siente el interlocutor.	7	Algunas veces Casi siempre
	Expresión eficaz	Apreciación sobre las consecuencias que la situación tiene para ella.	8	Siempre
		Preparar y ordenar ideas antes de expresarlas.	9	Nunca
		Saber decir NO cuando la situación lo amerite.	10	Raras veces Algunas

Expresión oportuna	Comodidad para expresar sus emociones y sentimientos.	11	veces Casi siempre
	Enfatizar ideas y opiniones con gestos corporales.	12	Siempre
	Asegurar que ambos tengan tiempo, ánimo y buen humor para el diálogo.	13	Nunca
	Seleccionar lugar adecuado para conversar.	14	Raras veces
	Comunicar lo más rápido si tiene conflicto con la otra persona.	15	Algunas veces Casi siempre
	Hablar directamente con la persona que tiene que resolver conflictos.	16	Siempre

Variable 2: Trabajo en equipo

Definición conceptual.

El trabajo en equipo es una actividad u objetivo para cuyo éxito obligatoriamente deben asistir diferentes personas; teniendo en cuenta la necesidad mutua de compartir habilidades o conocimientos, complementándose en sus perfiles y manteniendo una relación de confianza. (Borrel, 2004, p.14).

Definición operacional.

Nivel del trabajo en equipo obtenido por los estudiantes de la institución educativa en estudio al aplicar los indicadores de la planificación del equipo, autogestión, comunicación y resolución de conflictos en su proceso de aprendizaje.

Tabla 2. Operacionalización de la variable trabajo en equipo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	VALOR
Trabajo en equipo	Planificación del equipo	Reconocimiento de la tarea al trabajar en equipo.	1	
		Comprensión de la meta a lograr.	2	Nunca A veces
		Definición de objetivos a desarrollar.	3	Casi siempre
		Asumir rol con responsabilidad.	4	Siempre
		Contribución en la planificación.	5	
	Autogestión	Trabajar de manera coordinada en la planificación.	6	
		Establecer los objetivos para cumplir las tareas.	7	Nunca A veces
		Comunicarse apropiadamente con los demás.	8	Casi siempre
		Relacionarse en forma interdependiente con los compañeros.	9	Siempre
		Ser creativo al trabajar en equipo.	10	

	Escuchar con atención e interés, sin interrumpir.	11	
Comunicación	Recapitular los pasos a seguir.	12	Nunca
	Resumir los pasos y tareas efectuadas.	13	A veces
	Hacer la pregunta necesaria oportunamente	14	Casi siempre
	Ser empático cuando alguien le cuenta algo	15	Siempre
	Abrazar, consolar y dar la mano si es necesario.	16	
Resolución de conflictos	Preguntar cuando no entiende.	17	Nunca
	Reconocer las necesidades de los demás.	18	A veces
	Sentir aceptación de sus valores y principios.	19	Casi siempre
	Resolver diferencias negociando alternativas de solución.	20	Siempre

3.3 Población, muestra y muestreo

- Población: 105 escolares matriculados en el tercer y cuarto grado de Nivel Secundaria de Menores de la IECBJ-SJL.

Tabla 3. *Población de estudio*

GRADO	SECCIÓN	ESTUDIANTES
Tercero	“A”	32
Tercero	“B”	28
Cuarto	“A”	24
Cuarto	“B”	21
Total		105

- Muestra: 83 estudiantes matriculados en el tercer y cuarto año del Nivel Secundaria de Menores de la IECBJ-SJL.

Tabla 4. *Muestra de estudio*

GRADO	SECCIÓN	ESTUDIANTES
Tercero	“A”	25
Tercero	“B”	22
Cuarto	“A”	19
Cuarto	“B”	17
Total		83

Para establecer la magnitud global de muestra, se empleó la fórmula estadística que a continuación se detalla:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq}$$

Detalles de la fórmula:

n = Tamaño de la muestra

N = Población = 105

Z = Nivel de fiabilidad al 95% (valor estándar de 1,96)

p = prevalencia estimada. Se asume 0,5 por criterio de neutralidad.

q = 1-p

E = Precisión o magnitud de error (valor estándar 0,05)

Al realizar las operaciones pertinentes, resulta: $n = 82,63 \rightarrow = 83$

Para establecer la magnitud de la muestra por estratos, se empleó la fórmula estadística que a continuación se detalla:

$$n_h = \frac{n}{N} (N_h)$$

Detalles de la fórmula:

N : 105

n : 83

N_h : Población de cada grado y sección

n_h : Muestra de cada grado y sección

n₁ = 83/105 (32) = 25

n₂ = 83/105 (28) = 22

n₃ = 83/105 (24) = 19

n₄ = 83/105 (20) = 17

Quedando ordenado en la tabla a continuación:

Tabla 5. Población y Muestra de estudio

GRADO	SECCIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA
Tercero	"A"	32	25
Tercero	"B"	28	22
Cuarto	"A"	24	19
Cuarto	"B"	21	17
Total		105	83

- Muestreo: Se aplicó muestreo aleatorio estratificado (MAE); seleccionándose al azar los estudiantes de cada grado y sección.
- Criterios de inclusión: Se consideró al total de estudiantes matriculados en el tercer y cuarto año del nivel secundario que asistieron regularmente a clases, de ambos géneros, y participaron voluntariamente en el estudio.
- Criterios de exclusión: Se consideró al total de estudiantes matriculados en el tercer y cuarto año del nivel secundario en calidad de traslado, que no asistieron regularmente a sesiones remotas, a los que estuvieron incomunicados por motivo de cuarentena y no contar con internet y aquellos que no desearon participar en el estudio.

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

Para la investigación de cada variable de estudio se usó la técnica de encuesta y se aplicaron como instrumento dos cuestionarios: Cuestionario de Comunicación Eficaz, diseñado y validado por Hidalgo (2006) para evaluar la comunicación eficaz y el Cuestionario “Trabajo en Equipo”, diseñado y validado por Vásquez (2019) para evaluar el trabajo en equipo en estudiantes.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL INSTRUMENTO 1

1. FICHA TÉCNICA

Nombre: Cuestionario de Comunicación Eficaz

Autor: Hidalgo, R. (2006)

Administración: Individual o colectivo

Duración: 15 minutos

Aplicación: Adolescentes y adultos

Significación: Mide el nivel de comunicación eficaz y los niveles de cada uno de sus dimensiones que perciben los estudiantes de nivel secundario y/o superior.

Tipificación: Tablas de valoración que considera niveles bajo, medio y alto.

2. ESTRUCTURA

Número total de Items: 16

Número de dimensiones: 4

- Escucha Activa: 4 ítems
- Empatía: 4 ítems
- Expresión Eficaz: 4 ítems
- Expresión Oportuna: 4 ítems

Escala de respuesta por ítem:

- Nunca (1)
- Raras veces (2)
- Algunas veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

Calificación: Se asigna el valor a cada respuesta que va de 1 como valor mínimo (nunca) y 5 como valor máximo (siempre). El valor final atribuido a cada ítem es el promedio del mismo.

Interpretación: Se explican los resultados obtenidos mediante la tabla de interpretación

Tabla 6. *Escala de niveles de comunicación eficaz*

	Bajo	Medio	Alto
Escucha activa	1,00 – 2,32	2,33 – 3,66	3,67 – 5,00
Empatía	1,00 – 2,32	2,33 – 3,66	3,67 – 5,00
Expresión eficaz	1,00 – 2,32	2,33 – 3,66	3,67 – 5,00
Expresión oportuna	1,00 – 2,32	2,33 – 3,66	3,67 – 5,00
Comunicación Eficaz	1,00 – 2,32	2,33 – 3,66	3,67 – 5,00

Se ejecutó la validez y confiabilidad del instrumento debido a que el autor del instrumento no los especifica.

Validez

Tal como se observa en la siguiente tabla, los expertos no hicieron observaciones; por lo que indicaron y garantizaron que los instrumentos son suficientes y también son aplicables.

Tabla 7. *Validez de contenido por juicio de expertos de los instrumentos de evaluación*

N°	Expertos	Dictamen
1	Mg. Montalvo Obregón, Julio	Instrumentos son suficientes y aplicables
2	Mg. Girón Dávila, Elicenda	Instrumentos son suficientes y aplicables
3	Mg. Fabián Huamán, Doris	Instrumentos son suficientes y aplicables

Confiabilidad:

En razón a que lo ítems son politómicas, la confiabilidad de los instrumentos se determinó mediante el cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach en una muestra piloto de 20 estudiantes.

La siguiente tabla permite mostrar los resultados alcanzados:

Tabla 8. *Coeficiente de fiabilidad del instrumento de comunicación eficaz*

	Fiabilidad	N de elementos
Cuestionario de comunicación eficaz	0,730	16

Como se puede apreciar, el Coeficiente de Confiabilidad es de 0,730, lo que implica una fuerte confiabilidad, concluyendo que el instrumento evaluado es confiable.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL INSTRUMENTO 2

1. FICHA TÉCNICA

Nombre: Cuestionario de Trabajo en Equipo

Autor: Vásquez, E. (2009)

Administración: Individual o colectivo

Duración: 15 a 20 minutos

Aplicación: Adolescentes y adultos

Significación: Mide el nivel de trabajo en equipo y los niveles de cada uno de sus dimensiones que perciben los estudiantes de nivel secundario y/o superior.

Tipificación: Tablas de valoración que considera niveles bajo, medio y alto.

2. ESTRUCTURA

Número total de Items: 20

Número de dimensiones: 4

- Planificación del Equipo
- Autogestión
- Comunicación
- Resolución de conflictos

Escala de respuesta por ítem:

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

Calificación: Se asigna el valor asignado a cada respuesta que va de 1 como valor mínimo (nunca) y 4 como valor máximo (siempre). El valor final atribuido a cada ítem es el promedio del mismo.

Interpretación: La siguiente tabla de interpretación permite mostrar los resultados alcanzados:

Tabla 9. Escala de niveles del trabajo en equipo

	Bajo	Medio	Alto
Planificación del equipo	1,00 – 2,00	2,01 – 3,00	3,01 – 4,00
Autogestión	1,00 – 2,00	2,01 – 3,00	3,01 – 4,00
Comunicación	1,00 – 2,00	2,01 – 3,00	3,01 – 4,00
Resolución de conflictos	1,00 – 2,00	2,01 – 3,00	3,01 – 4,00
Trabajo en equipo	1,00 – 2,00	2,01 – 3,00	3,01 – 4,00

Validez: El Índice de Validación de Contenido obtenido por su autor fue de 0,86. Esto implica un alto nivel de validación.

Confiabilidad: El autor determinó un Coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach de 0,93. Esto implica una fuerte confiabilidad, concluyendo que el instrumento evaluado es confiable.

3.5 Procedimientos:

Investigación cuantitativa y descriptiva correlacional, donde se trabajó las variables Comunicación Eficaz y Trabajo en Equipo, mediante la aplicación de dos instrumentos a los estudiantes del 3 y 4 grados de educación secundaria de la I.E. “Casa Blanca de Jesús”, previa gestión del permiso correspondiente a la Sra. Directora de la mencionada institución educativa, a través del aplicativo WhatssApp.

3.6 Métodos de análisis de datos

Una vez que se aplicaron los instrumentos, los datos recopilados se registraron en un aplicativo para base de datos diseñado en el software Estadístico SPSS versión 25 en español; realizándose los siguientes análisis:

- Análisis Descriptivo
 - Se elaboró tablas de frecuencias y también de porcentajes en cada variable de estudio con sus respectivas dimensiones.
 - Para evaluar el nivel de Comunicación Eficaz y sus dimensiones, se obtuvo el promedio de las respuestas (Por dimensiones y global) y se comparó con la siguiente tabla de valores:

Tabla 10. *Valoración para Comunicación Eficaz.*

Puntaje	Nivel
1,00 – 2,32	Bajo
2,33 – 3,66	Medio
3,67 – 5,00	Alto

- Para evaluar el nivel de Trabajo en Equipo y sus dimensiones, se obtuvo el promedio de las respuestas (Por dimensiones y global) y se comparó con la siguiente tabla de valores:

Tabla 11. *Valoración para Trabajo en Equipo.*

Puntaje	Nivel
1,00 – 2,00	Bajo
2,01 – 3,00	Medio
3,01 – 4,00	Alto

- Análisis Inferencial

Para precisar el nivel de correlación entre las variables de estudio se aplicó el estadístico Coeficiente Correlación de Spearman, dado a que se utilizó el valor de la etiquetas de las respuestas emitidas.

Para contrastar las hipótesis planteadas, se aceptó las hipótesis de investigación planteadas si el valor “p” es menor o igual de 0,05.

Tabla 12. *Nivel de Correlación del Coeficiente de Spearman*

Valor	Nivel de correlación
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,90 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,70 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,40 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,20 a -0,39	Correlación negativa baja
0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula

0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,20 a 0,39	Correlación positiva baja
0,40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,70 a 0,89	Correlación positiva alta
0,90 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Vásquez, E. (2019). *Relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los estudiantes de primer año de educación secundaria de una institución educativa.*

3.7 Aspectos éticos

En la presente investigación se realizó un trabajo en la que se tuvo consideración y en cada instante, los principios éticos que se requiere para estos casos y con apoyo del aplicativo de TURNITIN que emite el informe de originalidad de la investigación.

Los datos obtenidos en la investigación (mediante dos instrumentos), los instrumentos se enviaron a los estudiantes pro al aplicativo Whatsapp por ser el que la mayoría de los estudiantes utilizaban en el celular, los mismos que reenviaban sus fichas por el mismo medio, cabe precisar que la información obtenida se ha manejado en forma global y respetando la privacidad de los participantes. Para tal fin, se contó con el consentimiento de las autoridades de la institución educativa, quienes respaldaron y dieron conformidad al estudio.

Se utilizó fuentes bibliográficas internacionales y nacionales con el debido respeto a los derechos de autor.

IV. RESULTADOS

Tabla 13. Niveles de comunicación eficaz y sus dimensiones.

Dimensiones y variable	Niveles de Comunicación Eficaz						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Escucha activa	16	19.28	56	67.47	11	13.25	83	100.00
Empatía	13	15.66	49	59.04	21	25.30	83	100.00
Expresión eficaz	12	14.46	55	66.27	16	19.28	83	100.00
Expresión oportuna	11	13.25	45	54.22	27	32.53	83	100.00
Comunicación Eficaz	8	9.64	64	77.11	11	13.25	83	100.00

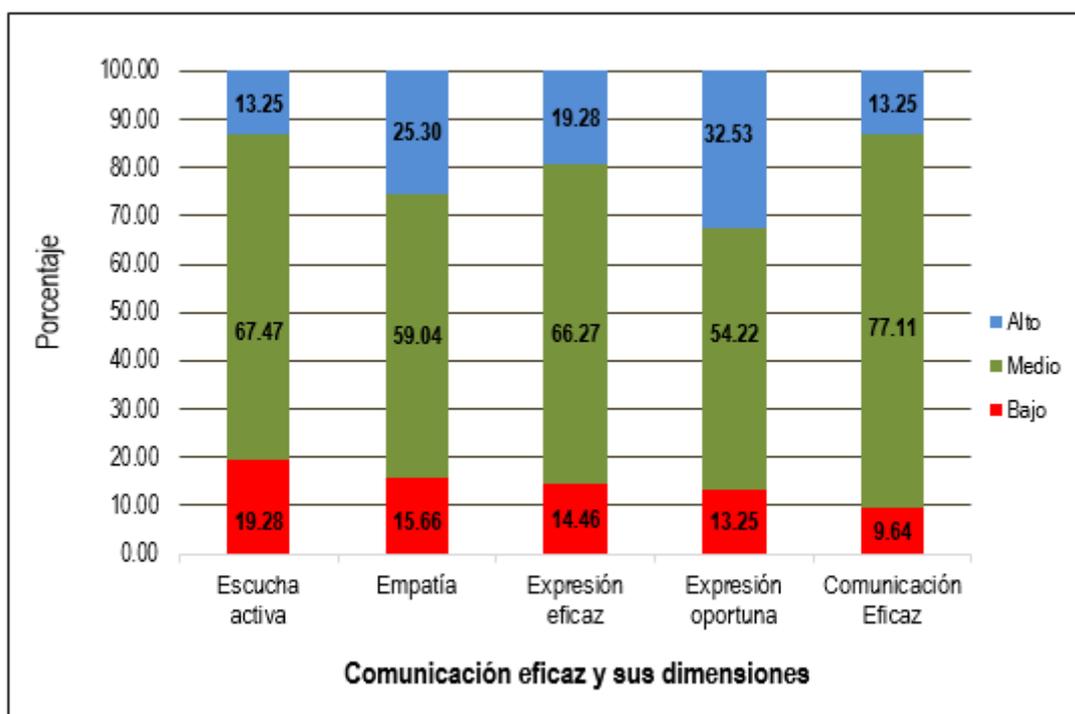


Figura 1. Niveles de comunicación eficaz y sus dimensiones.

De la muestra de estudio, podemos observar que 9.64% de los estudiantes presentan un bajo nivel de comunicación eficaz, 77.11% nivel medio y 13.25% nivel alto.

Respecto a la dimensión escucha activa de la comunicación eficaz, 19.28% de los estudiantes presentan un bajo nivel, 67.47% nivel medio y 13.25% nivel alto.

Respecto a la dimensión empatía de la comunicación eficaz, 15.66% de los estudiantes presentan un bajo nivel, 59.04% nivel medio y 25.30% nivel alto.

Respecto a la dimensión expresión eficaz de la comunicación eficaz, 14.46% de los estudiantes presentan un bajo nivel, 67.27% nivel medio y 19.28% nivel alto.

Respecto a la dimensión expresión oportuna de la comunicación eficaz, 13.25% de los estudiantes presentan un bajo nivel, 54.22% nivel medio y 32.53 nivel alto.

Tabla 14. *Niveles de trabajo en equipo y sus dimensiones.*

<i>Dimensiones y variable</i>	<i>Niveles de Trabajo en Equipo</i>						<i>Total</i>	
	<i>Bajo</i>		<i>Medio</i>		<i>Alto</i>		<i>N°</i>	<i>%</i>
	<i>N°</i>	<i>%</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>		
Planificación de equipo	1	1.20	28	33.73	54	65.06	83	100.00
Autogestión	2	2.41	34	40.96	47	56.63	83	100.00
Comunicación	1	1.20	40	48.19	42	50.60	83	100.00
Resolución de conflictos	1	1.20	57	68.67	25	30.12	83	100.00
Trabajo en Equipo	1	1.20	31	37.35	51	61.45	83	100.00

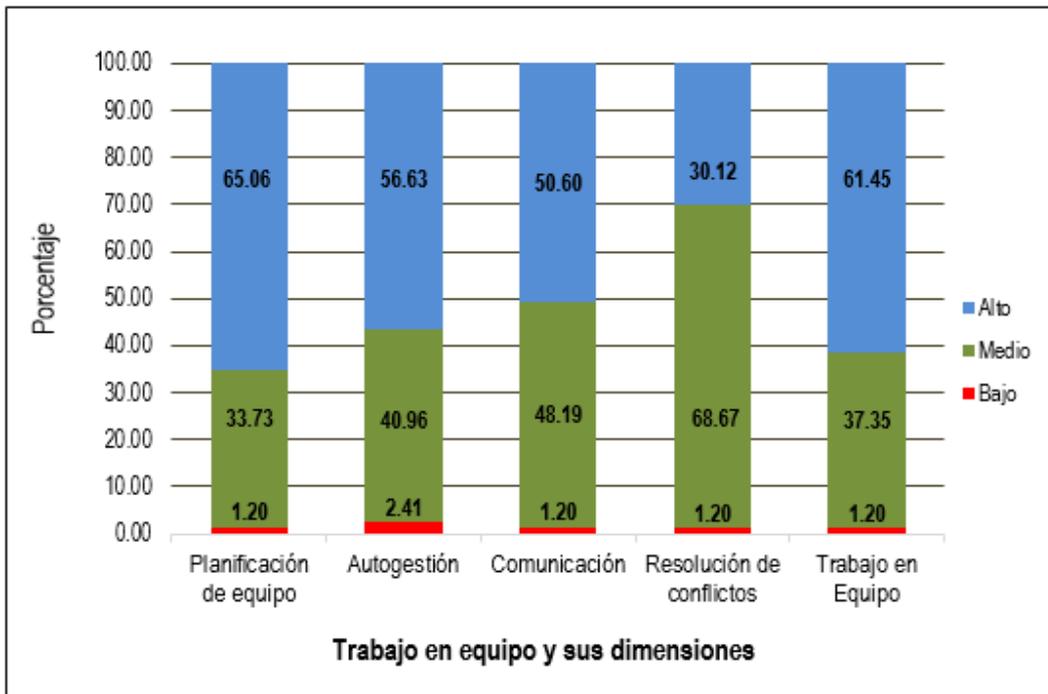


Figura 2. Niveles de trabajo en equipo y sus dimensiones.

De la muestra de estudio, podemos observar que 1.20% de los estudiantes presentan un bajo nivel de trabajo en equipo, 37.35% nivel medio y 61.45% nivel alto.

Respecto a la dimensión planificación de equipo del trabajo en equipo, 1.20% de los estudiantes presentan un bajo nivel, 33.73% nivel medio y 65.06% nivel alto.

En relación a la dimensión autogestión del trabajo en equipo, 2.41% de los estudiantes se evidencia un bajo nivel, 40.96% nivel medio y 56.63% nivel alto.

En relación a la dimensión comunicación del trabajo en equipo, 1.20% de los estudiantes presentan un bajo nivel, 48.19% nivel medio y 50.60% nivel alto.

Respecto a la dimensión resolución de conflictos del trabajo en equipo, 1.20% de los estudiantes presentan un bajo nivel, 68.67% nivel medio y 30.12 nivel alto.

Tabla 15. Niveles de correlación de comunicación eficaz y trabajo en equipo.

Comunicación Eficaz y dimensiones		Trabajo en Equipo	Nivel de correlación	Significación
Escucha activa	Coeficiente correlación	0,150	Positiva muy baja	No significativa
	Sig. (bilateral)	0,176		
	N	83		
Empatía	Coeficiente correlación	0,328	Positiva baja	Significativa a nivel 0,01 (bilateral)
	Sig. (bilateral)	0,003		
	N	83		
Expresión eficaz	Coeficiente correlación	0,220	Positiva baja	Significativa a nivel 0,05 (bilateral)
	Sig. (bilateral)	0,046		
	N	83		
Expresión oportuna	Coeficiente correlación	0,331	Positiva baja	Significativa a nivel 0,01 (bilateral)
	Sig. (bilateral)	0,002		
	N	83		
Comunicación Eficaz	Coeficiente correlación	0,327	Positiva baja	Significativa a nivel 0,01 (bilateral)
	Sig. (bilateral)	0,003		
	N	83		

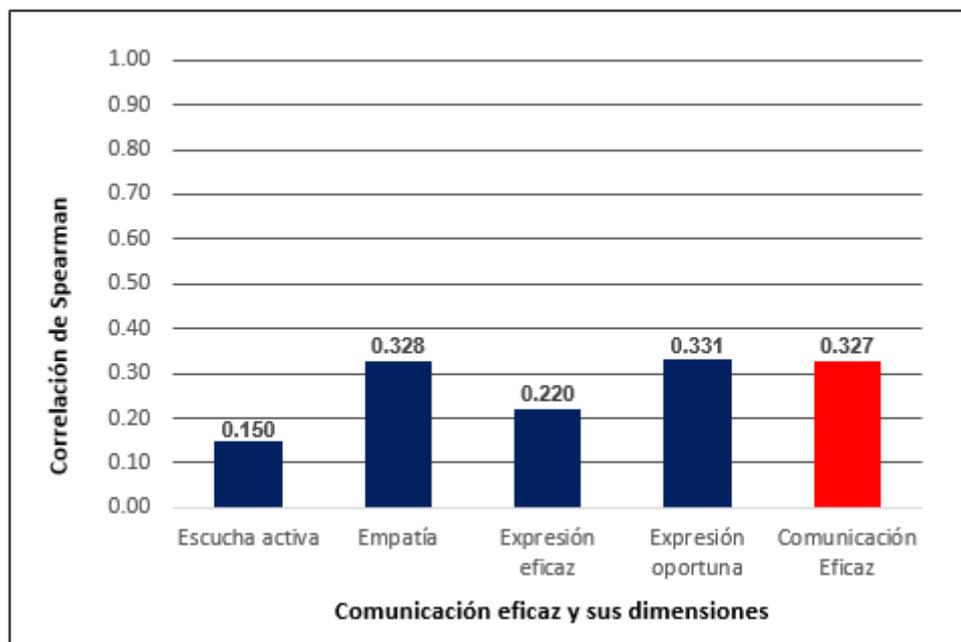


Figura 3. Nivel de correlación de la comunicación eficaz y sus dimensiones con el trabajo en equipo.

De lo que se observa en la tabla 15 y en la figura 3, podemos observar que la comunicación eficaz y el trabajo en equipo presentan una correlación positiva baja ($r=0,327$) en estudiantes de secundaria IECBJ-SJL.

En relación la correlación de las dimensiones de la comunicación eficaz con el trabajo en equipo, podemos observar que: la escucha activa y el trabajo en equipo ostentan una correlación positiva muy baja ($r=0,150$); la empatía y el trabajo en equipo ostentan una correlación positiva baja ($r=0,328$); la expresión eficaz y el trabajo en equipo ostentan una correlación positiva baja ($r=0,220$); y la expresión oportuna y el trabajo en equipo presentan una correlación positiva baja ($r=0,331$).

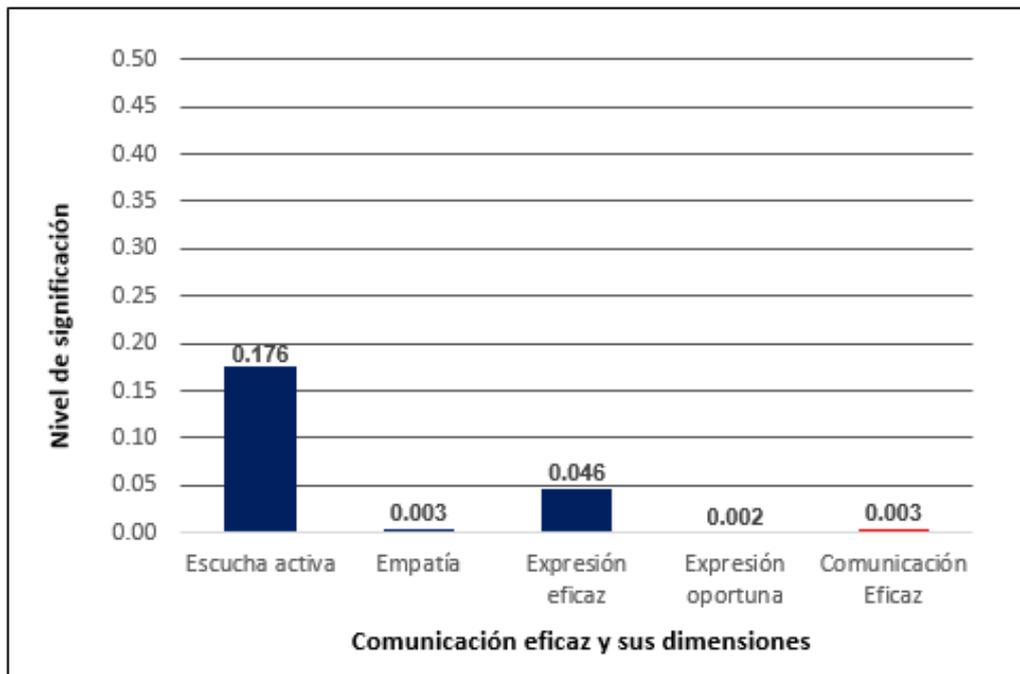


Figura 4. Nivel de significación de la comunicación eficaz y sus dimensiones con el trabajo en equipo.

De la tabla 15 y de la figura 4, podemos observar que la comunicación eficaz y el trabajo en equipo presentan una correlación significativa bilateral a nivel 0,01 ($p=0.003$) en estudiantes de secundaria de la IECBJ-SJL; lo que implica la contrastación de la hipótesis general de la investigación.

La dimensión de escucha activa de la comunicación eficaz y el trabajo en equipo presentan una correlación no significativa ($p=0.176$); lo que conlleva negar la hipótesis de investigación específica 1.

La dimensión de empatía de la comunicación eficaz y el trabajo en equipo presentan una correlación significativa bilateral a nivel 0,01 ($p=0.003$); lo que implica aprobar la hipótesis de investigación específica 2.

La dimensión de expresión eficaz de la comunicación eficaz y el trabajo en equipo presentan una correlación significativa bilateral a nivel 0,05 ($p=0.046$); lo que implica aceptar la hipótesis de investigación específica 3.

La dimensión de expresión oportuna de la comunicación eficaz y el trabajo en equipo presentan una correlación significativa bilateral a nivel 0,01 ($p=0.002$); lo que implica aceptar la hipótesis de investigación específica 4.

V. DISCUSIÓN:

La presente investigación aborda las variables de comunicación eficaz y el trabajo en equipo, se trata de una investigación descriptivo correlacional de la variables que después de realizar el análisis estadístico correspondiente, se encontró información relevante que se puede utilizar para estudios posteriores.

En lo referente a la validez de la hipótesis general los resultados que se obtuvieron del análisis permitieron establecer la comunicación eficaz se relaciona de manera significativa con el trabajo en equipo en los estudiantes, podemos observar en el resultado una correlación significativa bilateral a nivel 0,01 ($p=0.003$). (Aguilar, 2018) menciona que no existe una fórmula universal para construir un gran equipo, porque cada equipo es diferente. Diferentes habilidades, personalidades y metas hacen que un enfoque único para todos sea ineficaz en el mejor de los casos. Los integrantes de un equipo efectivo buscan producir resultados favorables, y para lograrlo deberán trabajar cohesionados. Los integrantes de un equipo efectivo se adelantan a los resultados favorables o desfavorables lo que implica la confrontación de la hipótesis de la investigación

Por consiguiente, cabe resaltar que en esta investigación que la escucha activa de la comunicación eficaz en estudiantes de secundaria, determina nivel bajo 19.28%, 67.47% nivel medio y 13.25% nivel alto, del trabajo en equipo Respecto a la dimensión escucha activa, (Vispo, 2018) en su investigación resalta que la comunicación eficaz permite enfocar al equipo a objetivos y cumplirlas de manera sencilla y acorto tiempo, impulsa la moral del equipo, distribuir los recursos de manera efectiva, evitar los malentendidos, fomentar la resolución de conflictos y fortalecer el trabajo en equipo. Para que los equipos logren sus objetivos es importante desarrollar la habilidad de escucha activa

En otro aspecto de la investigación, respecto de las dimensiones empatía de la comunicación eficaz de los estudiantes, se relaciona en un bajo nivel 15.66 en 59,04 nivel medio nivel alto 25.30 con el trabajo en equipo de los

estudiantes, Según Leung (2018, p7) en su trabajo de investigación que aborda la formación de adolescentes empáticos, fuertes y resilientes, expresa que es importantes desarrollar la capacidad empática de un el individuo, por lo que éstos pueden tener mejor perspectiva, para comprender sus propios sentimientos y apoyar a los que necesitan que les conlleva a una comportamiento socialmente consiente. (IONOS, 2019) manifiesta que una comunicación eficaz posibilita optimizar la formación de equipo: al conocer a los integrantes con mayor hondura, es posible unir a diversas personas que posean habilidades variadas. A medio plazo, la productividad de toda la organización. Es favorable desarrollar la capacidad de la empatía en la formación de los estudiantes, dado que le permitirá comunicarse eficazmente.

En cuanto a la dimensión expresión eficaz de la comunicación eficaz se relaciona en un bajo nivel 14.46% nivel medio 67.27% medio alto 19.28 % con el trabajo en equipo de los estudiantes (Traverso, Williams y Palacios, 2017). La comunicación se define como el medio que utilizan las personas para transmitir y expresar sus pensamientos, ideas o sentimientos; pero, para que sea eficaz se requiere que las personas apliquen algunas estrategias y formas al momento de transmitir o recibir la información. La comunicación no solo es de carácter interpersonal, sino que tiene un carácter intragrupal, intergrupala, organizacional y externa; por tal motivo, las personas deben contar con buenas destrezas de comunicación para desempeñarse de manera adecuada en todas las áreas de su vida. Utilizar una Comunicación eficaz como parte del trabajo en equipo, ofrece una gama de actividades que propicie iniciativas y el trabajo cooperativo. (MINEDU, 2016). Según la investigación realizada, es de total importancia desarrollar la expresión eficaz en los estudiantes por ser diversos en sentimientos, pensamientos y sus formas de expresar.

Respecto a la dimensión expresión oportuna de la comunicación eficaz, 13.25% de los estudiantes se relaciona en un bajo nivel, 54.22% nivel medio y 32.53 nivel alto con el trabajo en equipo de los estudiantes. Hidalgo (2006). Capacidad para manifestar a tiempo las ideas,

pensamiento y emociones, quien sostiene que debemos elegir el momento adecuado para ambos, para comunicarse, elegir un lugar donde haya interrupciones o distractores, en un momento y ambiente agradable y que requiera la formalidad, privacidad y neutralidad necesaria. Según la investigación predomina el nivel medio alto y que es importante fortalecerla en el trabajo en equipo de los estudiantes.

De la muestra de estudio, podemos observar que 1.20% de los estudiantes presentan un bajo nivel de trabajo en equipo, 37.35% nivel medio y 61.45% nivel alto. Vásquez (2019) investigó a fin de saber la relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en estudiantes de secundaria. Concluyó que la relación entre los objetos de estudio como son la comunicación asertiva y el trabajo en equipo, es positiva alta y significativa ($r=0,753$) y significativa ($p=0,007$). Por lo que se puede mencionar que se encontró similitud con el autor.

Respecto a la dimensión planificación de equipo del trabajo en equipo, 1.20% de los estudiantes presentan un bajo nivel, 33.73% nivel medio y 65.06% nivel alto. (Vásquez, 2019). Precisa que excelente planificación de actividades incluye preparación y organización y distribución óptima del tiempo disponible. Para planificar tareas en forma efectiva y llevar a tu equipo a mejores resultados. Debemos considerar los siguientes pasos: establecer los objetivos de la planificación de actividades. Fijar plazos para crear el sentido de urgencia para realizar las acciones, Identificar los principales obstáculos posibles para avanzar con estrategias y resolverlos Identificar las capacidades y el conocimiento necesario de los responsables para la ejecución efectivo y eficiente. Identificar los individuos, grupos y organizaciones con las cuales vas a trabajar. (Besa, 2016).Desarrollo del plan de acción. Un plan de actividades planificadas previamente en un cronograma. Se observa que predomina el nivel alto, que indica que coincide con los autores.

En relación a la dimensión autogestión del trabajo en equipo, 2.41% de los estudiantes presentan un bajo nivel, 40.96% nivel medio y 56.63% nivel

alto. manifiesta que un equipo un equipo autogestionado realiza tareas de apoyo, como la planificación y programación de actividades y vacaciones anuales y la licencias, adicionales a las tareas técnicas. Las responsabilidades de gestión y técnicas suelen ser rotadas entre los miembros del equipo (MacDonald, s/f) se observa que el resultado es amplio en los estudiantes de la institución.

En relación a la dimensión comunicación del trabajo en equipo, 1.20% de los estudiantes presentan un bajo nivel, 48.19% nivel medio y 50.60% nivel alto. El producto del trabajo en equipo y la creatividad, se debe fortalecer la habilidad y la de valorar la diversidad (sinergizar), porque el extracto de ideas diversas conlleva a generar ideas mejores y superiores a las ideas personales (Covey, 2003). Indican que tienen principalmente nivel medio y nivel alto pero que debería continuar la investigación haciendo uso de otros instrumentos.

Respecto a la dimensión resolución de conflictos del trabajo en equipo, 1.20% de los estudiantes presentan un bajo nivel, 68.67% nivel medio y 30.12 nivel alto. (Wolff, R. y Nagy, J.; 2016). enfoca que Un conflicto comúnmente implica una disputa entre dos o más personas o entidades. El proceso para negociar exitosamente la resolución de conflictos: 1) Entendiendo el conflicto. 2) Comunicación con la oposición. 3) Lluvia de ideas para posibles soluciones. 4) Eligiendo la mejor solución. 5) Usando a un tercero como mediador. 6) Explorando las alternativas. 7) Manejando situaciones estresantes y tácticas de presión. Refleja que los estudiantes solucionan sus conflictos en un nivel medio y que se debería considerar en su fortalecimiento.

CONCLUSIONES

1. La Comunicación Eficaz si se relaciona de manera muy significativa con El Trabajo en Equipo ($r=0,327$ y $p=0,003$) en los estudiantes de secundaria
2. La Escucha Activa de la Comunicación Eficaz no se relaciona de manera muy significativa con el Trabajo en Equipo ($r=0,150$ y $p=0,176$) en los estudiantes de secundaria
3. La Empatía de la Comunicación Eficaz si se relaciona de manera muy significativa con el Trabajo en Equipo ($r=0,328$ y $p=0,003$) en los estudiantes de secundaria
4. La Expresión Eficaz de la Comunicación Eficaz si se relaciona de manera muy significativa con el Trabajo en Equipo ($r=0,220$ y $p=0,046$) en los estudiantes de secundaria
5. La Expresión Oportuna de la Comunicación Eficaz si se relaciona de manera significativa con el Trabajo en Equipo ($r=0,331$ y $p=0,002$) en los estudiantes de secundaria.
6. Por lo tanto, se infiere que se relaciona de manera positiva y significativa; consecuentemente se acepta se aprueba la hipótesis específica 1 (Sig. = ,000).

VI. RECOMENDACIONES

A la señora Directora de la institución educativa en estudio se sugiere considerar las siguientes recomendaciones a fin de mejorar la comunicación eficaz en los alumnos de tercer y cuarto grado de educación secundaria con el fin de elevar el trabajo en equipo durante el proceso de aprendizaje:

1. Plantear en las sesiones de tutoría de los estudiantes, el desarrollo de las habilidades de la comunicación eficaz que tiendan a fortalecer el trabajo en equipo, aplicando diversas técnicas relacionadas a la escucha activa, empatía, expresión eficaz y expresión oportuna.
2. Si bien es cierto que la escucha eficaz no tiene relación significativa con el trabajo en equipo, se sugiere considerar la ejecución de un taller de escucha eficaz que permita elevar su nivel porque en la investigación se ha determinado que solo 13,25% de los alumnos presentan un nivel alto de escucha eficaz.
3. Considerar la ejecución del taller de Empatía, con el fin de fortalecer el trabajo en equipo y elevar el nivel de empatía de los estudiantes, debido a que sólo 25,30% presentan un nivel alto de empatía durante su comunicación.
4. Considerar la ejecución del taller de Expresión Eficaz, con el fin de fortalecer el trabajo en equipo y elevar el nivel de empatía de los estudiantes, debido a que sólo 19,28% presentan un nivel alto de expresión eficaz durante su comunicación.
5. Considerar la ejecución del taller de Expresión Oportuna, con el fin de fortalecer el trabajo en equipo y elevar el nivel de expresión oportuna de los estudiantes, debido a que sólo 32,53% presentan un nivel alto de expresión oportuna durante su comunicación.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, J.M. (2011). *Trabajo en equipo*. ESIC Editorial.
- Acosta, C.C. (2013). *El liderazgo y su relación con la comunicación eficaz de los miembros del Colegio Técnico Agropecuario Odilón Gómez Andrade*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica Equinoccial]. http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/2452/1/52307_1.pdf
- Aguilar, E. (2016). *The Art of Coaching: Building Resilient Communities that Transform Schools*. Editorial John Wiley & Sons
- Besa, E. (25 de noviembre de 2016). *6 pasos para una planificación de tareas exitosa*. Rankmi. <https://www.rankmi.com/blog/6-pasos-para-una-planificacion-de-tareas-exitosa>
- Borrell, F. (2004). *Cómo trabajar en equipo y crear relaciones de calidad con jefes y compañeros*. Editorial Gestión 2000.
- Corrales, J. N. (2018). *Habilidades sociales y trabajo en equipo en los niños de sexto grado de primaria de la I.E N°5129 "Vencedores de Pachacútec" de Ventanilla, Callao, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21360/Corrales_TJNS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Covey, S. R. (2003). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Editorial Paidós.
- Durán, A. (2018). *Trabajo en Equipo*. Editorial Elearning S.L.
- Fernández, F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Editorial Tutor Formación.
- García, N. (2 de abril de 2019). *33 tipos de Comunicación que existen y sus características*. Comunicación, Social media y marketing digital. <https://nagoregarciasanz.com/tipos-de-comunicacion-caracteristicas/>
- Gorbalán, R.S. (2014). *Estilos de comunicación y trabajo en equipo de los estudiantes del sexto grado del nivel primario de la Asociación Educativa Adventista Nor Pacífico: Trujillo, 2014*. [Tesis de Magíster, Universidad Peruana Unión].

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/312/Rolyolith_Tesis_maestr%c3%ada_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (3ª ed). McGraw Hill Interamericana Editores SA.

Hidalgo, R. (2006). *Comunicación Efectiva*. Ministerio de Salud de Costa Rica - Universidad de Costa Rica. <https://solsoleado.files.wordpress.com/2009/05/comunicacionefectiva1.pdf>

IONOS (15 de abril de 2019). *La comunicación en el trabajo: ¿a qué hay que prestar atención?*. Startup Guide IONOS. <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/comunicacion-efectiva-en-el-trabajo/#:~:text=Aumenta%20la%20productividad,-Si%20los%20superiores&text=Igualmente%2C%20una%20comunicaci%C3%B3n%20efectiva%20en,de%20toda%20la%20empresa%20mejora.>

Jacques, J. y Jacques, P. (2007). *Cómo trabajar en equipo: Guía práctica*. Editorial Narcea.

Leung, T. (2018). *Development of an Empathic, Strong, Resilient Adolescent: The Association of Perceived Care*. (Title tesis, Lakehead University). <https://pdfs.semanticscholar.org/7b58/e74d7f298aaba5709c22800d9a8795e72a3f.pdf>

MacDonald, L. (s/f) *¿Qué es un equipo de autogestión?*. La Voz de Houston. <https://pyme.lavoztx.com/qu-es-un-equipo-de-autogestin-10184.html>

Maxwell, J. (2000). *Las 21 Cualidades indispensable de un Líder*. Editorial Caribe.

Miedaner, T. (2002). *Coaching para el Éxito. Conviértete en el entrenador de tu vida personal y profesional*. Editorial Urano S.A.

MINEDU (2015). *Buenas prácticas docentes. Tomo I. En el desarrollo de habilidades comunicativas*. Ministerio de Educación del Perú. <http://www.minedu.gob.pe/buenaspracticasdcentes/pdf/pub1.pdf>

MINEDU (2016). *Programa curricular de Educación Secundaria. Educación Básica Regular*. Ministerio de Educación del Perú.

<http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/programa-curricular-educacion-secundaria.pdf>

- Ortega, O. (18 de diciembre del 2017). *5 habilidades para trabajar en equipo que son fundamentales*. Trabajo y Personal. <https://trabajoypersonal.com/5-habilidades-para-trabajar-en-equipo/>
- Pillaca, M. R. (2018). *La comunicación efectiva y su incidencia en los conflictos laborales del personal de la I.E. N° 7213 "Peruano Japonés". Villa el Salvador 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14484/Pillaca_CM.R.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rincón, M.T. (2014). *Formación en competencias comunicativas en educación media y su incidencia en educación superior*. Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4683/Rincónmaria2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodas, E. Y. (2017). *Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo*. [Tesis de Título, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>
- Rohn, J. y Widener, C. (2006). *Los doce pilares*. Jim Rohn International
- Singer, B. (2008). *El ABC para crear un equipo de negocios exitoso. El Código de Honor invisible que transforma a grupos de personas en equipos de campeones*. Editorial Aguilar.
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, F.X., París, G. y Cela, J.M. (2011). Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. En: *Profesorado: 15(3)*, 319-344. <http://www.ugr.es/~recfpro/rev153COL8.pdf>
- Traverso, P.A., Williams, B.G., Palacios, I. (2017). *La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios*. Universidad ECOTEC de Ecuador. <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/comunicacion-efectiva.pdf>
- Vásquez, E. (2019). *Relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los estudiantes de primer año de educación secundaria de una*

institución educativa. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29702/Vasquez_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vilca, J.N. (2017). *El método de trabajo en equipo para desarrollar el liderazgo en los estudiantes del Quinto Grado de Educación Primaria de la I. E. N° 80146 “Manuel González Prada” del Centro Poblado de Chuyugual, Distrito de Sanagorán durante el año 2014*. [Tesis de Maestría, Universidad UPAO].

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3708/1/RE_MAEST_EDU_JUSTO.VILCA_TRABAJO.EN.EQUIPO_DATOS.pdf

Vispo, Y. (12 de julio de 2020). *Cómo Enfocar a tu Equipo en el Éxito mediante la Comunicación Efectiva*. Rumbo eficiente.

<https://www.rumboeficiente.com/comunicacion-efectiva/>

Wolff, R. y Nagy, J. (2016). *Sección 6. Capacitar para la resolución de conflictos*. Caja de Herramientas Comunitarias. <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/implementar/proveer-informacion-y-destacar-habilidades/resolucion-de-conflicto/principal>

ANEXOS

Anexo 1

INSTRUMENTO COMUNICACIÓN EFICAZ

Hidalgo, R. (2006). Comunicación Efectiva. Costa Rica

Responder, posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, encerrando con un círculo o marcando con un aspa, el número de la escala que mejor describa su situación actual.

1	2	3	4	5
<i>Nunca</i>	<i>Raras veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Siempre</i>
N	RV	AV	CS	S

N°	AFIRMACIONES	N	RV	AV	CS	S
Cuando usted conversa con alguien:						
1	<i>Se preocupa por mantener contacto visual directo</i>	1	2	3	4	5
2	<i>Observa los gestos, movimientos y reacciones a lo que estoy diciendo</i>	1	2	3	4	5
3	<i>Demuestra corporalmente lo que estoy captando</i>	1	2	3	4	5
4	<i>Hace verbalizaciones breves que demuestran que está poniendo atención y entiende lo que le están diciendo, tal como: bien, claro, continúe, etc.</i>	1	2	3	4	5
5	<i>Hace preguntas solicitando más información o datos</i>	1	2	3	4	5
6	<i>Resume con sus propias palabras lo que usted está entendiendo</i>	1	2	3	4	5
7	<i>Hace preguntas para asegurar que comprende cómo se siente la otra persona</i>	1	2	3	4	5
8	<i>Le comunica a la otra persona su apreciación sobre las consecuencias que la situación tiene para ella</i>	1	2	3	4	5
9	<i>Prepara y ordena sus ideas antes de expresarlas</i>	1	2	3	4	5
10	<i>Cuando lo amerita, dice que no, aunque esto despierte rechazo por parte del otro</i>	1	2	3	4	5
11	<i>Se siente cómodo expresando abiertamente y explícitamente sus emociones y sentimientos</i>	1	2	3	4	5
12	<i>Enfatiza sus ideas y opiniones con gestos y movimientos corporales</i>	1	2	3	4	5
13	<i>Se asegura de que ambos tengan tiempo, ánimo y</i>	1	2	3	4	5

	<i>buen humor para conversar</i>					
14	<i>Se asegura de que en el lugar donde están conversando no se presenten interrupciones y distracciones</i>	1	2	3	4	5
15	<i>Cuando identifica que tiene un conflicto con la otra persona se lo comunica inmediatamente o lo más pronto posible</i>	1	2	3	4	5
16	<i>Habla directamente con la persona con la que tiene que resolver conflictos</i>	1	2	3	4	5

Muchas gracias

Anexo 2

CUESTIONARIO DE TRABAJO EN EQUIPO

Vásquez, E. (2019). *Relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. Perú.*

Instrucción: Marque con un aspa (X) la opción que crea conveniente.

1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	AV	CS	S

N°	AFIRMACIONES	N	AV	CS	S
Planificación del Equipo					
1	¿Reconozco cuál es la tarea cuando trabajo en equipo?	1	2	3	4
2	¿Comprendo cuál es la meta a alcanzar?	1	2	3	4
3	¿Defino bien mis objetivos para desarrollar la tarea en equipo?	1	2	3	4
4	¿Asumo mi rol con responsabilidad, sin interferir los de los demás?	1	2	3	4
5	¿Contribuyo en la planificación: tarea, materiales, tiempo?	1	2	3	4
Autogestión					
6	¿Trabajo de manera coordina en la planificación?	1	2	3	4
7	¿Establezco bien los objetivos para el cumplimiento de la tarea?	1	2	3	4
8	¿Me comunico apropiadamente con los demás integrantes del equipo?	1	2	3	4
9	¿Me relaciono en forma interdependiente con mis compañeros?	1	2	3	4
10	¿Soy creativo cuando trabajo en equipo?	1	2	3	4
Comunicación					
11	¿Escucho con atención e interés, sin interrumpir?	1	2	3	4
12	¿Recapitulo los pasos a seguir cuando trabajo en equipo?	1	2	3	4
13	¿Resumo tanto los pasos a seguir como las tareas desarrolladas?	1	2	3	4
14	¿Hago la pregunta necesaria, correcta en forma	1	2	3	4

	<i>oportuna?</i>				
15	<i>¿Cuando alguien me cuenta algo intento imaginar cómo se siente, qué necesita y cómo son sus circunstancias?</i>	1	2	3	4
Resolución de conflictos					
16	<i>¿Si es necesario, abrazo, consuelo, doy la mano?</i>	1	2	3	4
17	<i>¿Cuándo no entiendo algo, pregunto?</i>	1	2	3	4
18	<i>¿Reconozco las necesidades de los demás sin necesidad de que me lo digan?</i>	1	2	3	4
19	<i>¿Siento que mis valores y principios son aceptados?</i>	1	2	3	4
20	<i>¿Resuelvo mis diferencias negociando las alternativas de solución?</i>	1	2	3	4

Muchas gracias

Anexo 3

Validez del instrumento Comunicación Eficaz

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:
"INSTRUMENTO COMUNICACIÓN EFICAZ"

OBJETIVO:
Establecer el nivel de relación existente entre la comunicación eficaz y el trabajo en equipo de los estudiantes del Nivel Secundaria de Menores de la Institución educativa "Casa Blanca de Jesús" del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima – Perú en el año 2020.

VARIABLE QUE EVALÚA:
Comunicación eficaz

DIRIGIDO A:
Estudiantes del VII ciclo de educación secundaria de la Institución Educativa "Casa Blanca de Jesús" - San Juan de Lurigancho.

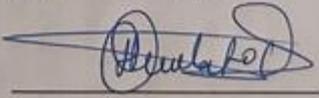
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:
MONTALVO OBREGON JULIO GAUDENCIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: JIC. EDUCACION ESP. INFORMÁTICA Y COMPT.
MAESTRIA EN DOCENCIA SUPERIOR E INVESTIGACION EDUCATIVA

VALORACIÓN:

Muy alto <input checked="" type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Bajo <input type="checkbox"/>	Muy bajo <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

JESÚS MARIA, 16 DE JULIO 2020



FIRMA DEL EVALUADOR
DNI.....09886155

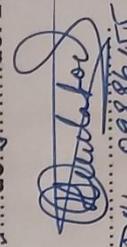
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN EFICAZ

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ESCUCHA ACTIVA							
1	Se preocupa por mantener contacto visual directo	X		X		X		
2	Observa los gestos, movimientos y reacciones a lo que estoy diciendo	X		X		X		
3	Demuestra corporalmente lo que estoy captando	X		X		X		
4	Hace verbalizaciones breves que demuestran que está poniendo atención y entiende lo que le están diciendo, tal como: bien, claro, continúe, etc.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EMPATÍA							
5	Hace preguntas solicitando más información o datos	X		X		X		
6	Resume con sus propias palabras lo que usted está entendiendo	X		X		X		
7	Hace preguntas para asegurar que comprende cómo se siente la otra persona	X		X		X		
8	Le comunica a la otra persona su apreciación sobre las consecuencias que la situación tiene para ella	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: EXPRESIÓN EFICAZ							
9	Prepara y ordena sus ideas antes de expresarlas	X		X		X		
10	Cuando lo amerita, dice que no, aunque esto despierte rechazo por parte del otro	X		X		X		
11	Se siente cómodo expresando abiertamente y explícitamente sus emociones y sentimientos	X		X		X		

		X		X					
12	Prepara y ordena sus ideas antes de expresarlas	X		X					
DIMENSIÓN 4: EXPRESIÓN OPORTUNA									
13	Enfatiza sus ideas y opiniones con gestos y movimientos corporales	X		X					
14	Se asegura de que ambos tengan tiempo, ánimo y buen humor para conversar	X		X					
15	Se asegura de que en el lugar donde están conversando no se presenten interrupciones y distracciones	X		X					
16	Cuando identifica que tiene un conflicto con la otra persona se lo comunica inmediatamente o lo más pronto posible	X		X					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: MONTALVO OBREGON, JULIO GAUDENCIO DNI: 09886155
JIC. EN EDUCACION SEC. ESPECIALIDAD INFORMÁTICA Y COMPUTO
MAESTRIA EN DOCENCIA SUPERIOR E INVESTIGACION EDUCATIVA

Grado y Especialidad del validador: Jesús María 16 de Julio del 2020

 DNI: 09886155

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"INSTRUMENTO COMUNICACIÓN EFICAZ"

OBJETIVO:

Establecer el nivel de relación existente entre la comunicación eficaz y el trabajo en equipo de los estudiantes del Nivel Secundaria de Menores de la Institución educativa "Casa Blanca de Jesús" del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima – Perú en el año 2020.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Comunicación eficaz

DIRIGIDO A:

Estudiantes del VII ciclo de educación secundaria de la Institución Educativa "Casa Blanca de Jesús" - San Juan de Lurigancho.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GIRÓN DAVILA Elicenda

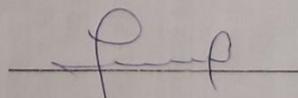
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Licenciada en Psicología – Maestría en Docencia Superior e Investigación Educativa.

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------

Jesús María, 02 de agosto 2020



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI...27415085...

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN EFICAZ

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ESCUCHA ACTIVA							
1	Se preocupa por mantener contacto visual directo	✓		✓		✓		
2	Observa los gestos, movimientos y reacciones a lo que estoy diciendo	✓		✓		✓		
3	Demuestra corporalmente lo que estoy captando	✓		✓		✓		
4	Hace verbalizaciones breves que demuestran que está poniendo atención y entiende lo que le están diciendo, tal como: bien, claro, continúe, etc.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Hace preguntas solicitando más información o datos	✓		✓		✓		
6	Resume con sus propias palabras lo que usted está entendiendo	✓		✓		✓		
7	Hace preguntas para asegurar que comprende cómo se siente la otra persona	✓		✓		✓		
8	Le comunica a la otra persona su apreciación sobre las consecuencias que la situación tiene para ella	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: EXPRESIÓN EFICAZ	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Prepara y ordena sus ideas antes de expresarlas	✓		✓		✓		
10	Cuando lo amerita, dice que no, aunque esto despierte rechazo por parte del otro	✓		✓		✓		
11	Se siente cómodo expresando abiertamente y explícitamente sus emociones y sentimientos	✓		✓		✓		

Handwritten signature

12	Prepara y ordena sus ideas antes de expresarlas	✓		✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: EXPRESIÓN OPORTUNA									
13	Enfatiza sus ideas y opiniones con gestos y movimientos corporales	✓		✓		✓		✓	
14	Se asegura de que ambos tengan tiempo, ánimo y buen humor para conversar	✓		✓		✓		✓	
15	Se asegura de que en el lugar donde están conversando no se presenten interrupciones y distracciones	✓		✓		✓		✓	
16	Cuando identifica que tiene un conflicto con la otra persona se lo comunica inmediatamente o lo más pronto posible	✓		✓		✓		✓	

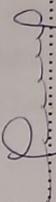
Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: SIRÓN DAVILA ELICENDA DNI: 27415085

Grado y Especialidad del validador: MAESTRÍA EN DOCENCIA SUPERIOR DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 DNI: 27415085

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

3

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"INSTRUMENTO COMUNICACIÓN EFICAZ"

OBJETIVO:

Establecer el nivel de relación existente entre la comunicación eficaz y el trabajo en equipo de los estudiantes del Nivel Secundaria de Menores de la Institución educativa "Casa Blanca de Jesús" del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima – Perú en el año 2020.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Comunicación eficaz

DIRIGIDO A:

Estudiantes del VII ciclo de educación secundaria de la Institución Educativa "Casa Blanca de Jesús" - San Juan de Lurigancho.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Fabión Huamán Donis Silvia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Mg. Administración de los Servicios de Salud.

VALORACIÓN:

Muy alto <input checked="" type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Bajo <input type="checkbox"/>	Muy bajo <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

Jesús María 10 agosto 2020

Donis Silvia

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI... 08770387.

12	Prepara y ordena sus ideas antes de expresarlas								
	DIMENSIÓN 4: EXPRESIÓN OPORTUNA								
13	Enfatiza sus ideas y opiniones con gestos y movimientos corporales								
14	Se asegura de que ambos tengan tiempo, ánimo y buen humor para conversar								
15	Se asegura de que en el lugar donde están conversando no se presenten interrupciones y distracciones								
16	Cuando identifica que tiene un conflicto con la otra persona se lo comunica inmediatamente o lo más pronto posible								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

• Apellidos y nombres del juez validador: Fabían Huamán Doris Filvia DNI: 08770387

• Grado y Especialidad del validador: Mag. Administración de los Servicios de Salud

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

• Jesús María 10 de agosto del 2020

Doris Filvia

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Validez de contenido de los instrumentos por juicio de expertos

N°	Expertos	Dictamen
1	Mg. Montalvo Obregón, Julio	Instrumentos son suficientes y aplicables
2	Mg. Girón Dávila, Elicenda	Instrumentos son suficientes y aplicables
3	Mg. Fabián Huamán, Doris	Instrumentos son suficientes y aplicables

Anexo 4

Fiabilidad del instrumento Comunicación Eficaz

FICHA	CE1	CE2	CE3	CE4	CE5	CE6	CE7	CE8	CE9	CE10	CE11	CE12	CE13	CE14	CE15	CE16
1	2	5	3	2	2	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4
2	2	2	3	4	3	2	4	5	3	2	4	2	3	3	5	4
3	3	4	3	4	2	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3
4	2	2	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2
5	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2
6	2	2	2	5	4	4	2	4	4	2	4	5	4	4	2	2
7	2	5	2	5	4	5	2	1	5	2	1	4	5	2	4	4
8	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	5	5	4
9	2	4	3	5	4	4	5	4	3	4	5	3	5	2	3	5
10	3	4	4	5	2	5	3	5	1	4	5	3	5	5	4	3
11	2	3	2	2	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4
12	1	2	2	3	3	3	4	3	4	2	4	2	2	2	3	4
13	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	2	3
14	2	1	3	3	4	3	4	3	5	1	2	3	5	1	3	3
15	2	4	5	2	2	4	3	4	4	2	5	5	2	4	4	5
16	4	2	1	3	4	4	5	4	3	1	5	2	4	2	1	5
17	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	4
18	4	5	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	5
19	2	2	3	4	3	2	3	5	3	2	4	2	3	3	5	4
20	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	4	3	4

Resultados:

	Fiabilidad	N de elementos
Cuestionario de comunicación eficaz	0,730	16

Anexo 5

Plan de taller propuesto

PLAN DE TALLER

“COMUNICACIÓN EFICAZ Y TRABAJO EN EQUIPO”

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. *NOMBRE DE LA I.E.* : “CASA BLANCA DE JESUS”
- 1.2. *CÓDIGO MOD. SEC.* : 1720146
- 1.3. *DIRECTORA* : NEYRA MOREYRA, CLEOFE
- 1.4. *DOCENTES RESPONSABLES: TUTORES NIVEL SECUNDARIA*
- 1.5. *DOCENTE INVESTIGADOR: GALARZA ZÁRATE, SUSY YENINA*

II. JUSTIFICACION:

Galarza (2020) realizó una investigación con el objetivo de establecer el nivel de relación existente entre la comunicación eficaz y el trabajo en equipo de los estudiantes del 3° y 4° grado de Educación Secundaria de Menores de la IECBJ-SJL en el año 2020.

Con respecto a la comunicación eficaz, determinó que 9,64% de los estudiantes presentaron un nivel bajo, 77,11% nivel medio y 13,25% nivel alto; y con respecto al trabajo en equipo, determinó que 1,20% de los estudiantes presentaron un nivel bajo, 37,35% nivel medio y 61,45% nivel alto.

Llegó a la conclusión de que la Comunicación Eficaz si se relaciona de manera muy significativa con el Trabajo en Equipo ($r=0,327$ y $p=0,003$) en los estudiantes de secundaria de la IE “Casa Blanca de Jesús” del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima – Perú en el año 2020. Las dimensiones de la comunicación eficaz (Empatía, Expresión Eficaz y Expresión Oportuna) se relacionan significativamente con el Trabajo en Equipo; excepto la dimensión Escucha Activa.

Ante los resultados encontrados, la investigadora elabora una propuesta de taller con el fin de fortalecer la comunicación eficaz y el trabajo en equipo en los estudiantes de tercer y cuarto de secundaria de la IE “Casa Blanca de Jesús” del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima – Perú en el año 2020.

III. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer el nivel de relación existente entre la comunicación eficaz y el trabajo en equipo de los estudiantes del 3° y 4° grado de Educación Secundaria de Menores de la IECBJ-SJL en el año 2020.

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- *Acrecentar el nivel de trabajo en equipo que presentan los estudiantes de 3° y 4° grado de Educación Secundaria de Menores.*
- *Elevar el nivel de comunicación eficaz que presentan los estudiantes de 3° y 4° grado de Educación Secundaria de Menores.*
- *Optimizar la escucha activa de la comunicación eficaz en los estudiantes de 3° y 4° grado de Educación Secundaria de Menores.*
- *Mejorar el nivel de empatía como componente de la comunicación eficaz en los estudiantes de 3° y 4° grado de Educación Secundaria.*
- *Aumentar el nivel de la expresión eficaz como componente de la comunicación eficaz de los estudiantes de 3° y 4° grado de Educación Secundaria de Menores.*
- *Incrementar el nivel de la expresión oportuna como componente de la comunicación eficaz de los estudiantes de 3° y 4° grado de Educación Secundaria de Menores.*

IV. METAS

105 estudiantes pertenecientes al 3° y 4° grado de Educación Secundaria de Menores de la IECBJ-SJL.

GRADO	SECCIÓN	ESTUDIANTES
<i>Tercero</i>	<i>“A”</i>	<i>32</i>
<i>Tercero</i>	<i>“B”</i>	<i>28</i>
<i>Cuarto</i>	<i>“A”</i>	<i>24</i>
<i>Cuarto</i>	<i>“B”</i>	<i>21</i>
Total		105

V. CONTENIDO PROGRAMÁTICO

SESIÓN	TEMA	DURACIÓN
<i>1</i>	<i>Trabajo en Equipo</i>	<i>90 minutos</i>
<i>2</i>	<i>Comunicación eficaz: Escucha activa.</i>	<i>90 minutos</i>
<i>3</i>	<i>Comunicación eficaz: Empatía</i>	<i>90 minutos</i>
<i>4</i>	<i>Comunicación eficaz: Expresión eficaz</i>	<i>90 minutos</i>
<i>5</i>	<i>Comunicación eficaz: Expresión oportuna</i>	<i>90 minutos</i>

Sesión 1: Trabajo en Equipo

- *Planificación del equipo*
 - *Reconocimiento de la tarea al trabajar en equipo.*
 - *Comprensión de la meta a lograr.*
 - *Definición de objetivos a desarrollar.*
 - *Asumir rol con responsabilidad.*
 - *Contribución en la planificación.*

- *Autogestión*
 - *Trabajar de manera coordinada en la planificación.*
 - *Establecer los objetivos para cumplir las tareas.*
 - *Comunicarse apropiadamente con los demás.*
 - *Relacionarse en forma interdependiente con los compañeros.*
 - *Ser creativo al trabajar en equipo.*

- *Comunicación*
 - *Escuchar con atención e interés, sin interrumpir.*
 - *Recapitular los pasos a seguir.*
 - *Resumir los pasos y tareas efectuadas.*
 - *Hacer la pregunta necesaria oportunamente*
 - *Ser empático cuando alguien le cuenta algo*

- *Resolución de conflictos*
 - *Abrazar, consolar y dar la mano si es necesario.*
 - *Preguntar cuando no entiende.*
 - *Reconocer las necesidades de los demás.*
 - *Sentir aceptación de sus valores y principios.*
 - *Resolver diferencias negociando alternativas de solución.*

Sesión 2: Comunicación eficaz: Escucha activa.

- *Verificar contacto visual directo*
- *Observar gestos que se expresan.*
- *Demostrar corporalmente de lo que se capta.*
- *Verbalizar implicaciones en poner atención y entendimiento.*

Sesión 3: Comunicación eficaz: Empatía

- *Requerir de más información o datos.*
- *Procesar resumen de lo que se entiende.*
- *Verificar lo que siente el interlocutor.*
- *Apreciar las consecuencias que la situación tiene para ella.*

Sesión 4: Comunicación eficaz: Expresión eficaz

- *Preparar y ordenar ideas antes de expresarlas.*
- *Saber decir NO cuando la situación lo amerite.*
- *Comodidad para expresar sus emociones y sentimientos.*
- *Enfatizar ideas y opiniones con gestos corporales.*

Sesión 5: Comunicación eficaz: Expresión oportuna

- *Asegurar que ambos tengan tiempo, ánimo y buen humor para el diálogo.*
- *Seleccionar lugar adecuado para conversar.*
- *Comunicar lo más rápido si tiene conflicto con la otra persona.*
- *Hablar directamente con la persona que tiene que resolver conflictos.*

VI. METODOLOGÍA

- *El taller se realizará vía Plataforma Virtual ZOOM; donde se compartirá el material autoinstructivo, tareas y evaluaciones pertinentes; además se contará con un correo electrónico y celulares para las comunicaciones necesarias.*
- *La enseñanza se efectuará mediante material autoinstructivo, videoconferencias, presentación y solución de casos problemas y otras técnicas de instrucción que sea necesarias.*
- *Los métodos y procedimientos didácticos a emplearse serán flexibles.*
- *Los conocimientos impartidos serán aplicados a situaciones reales, buscando la participación activa de los discentes.*
- *Las acciones educativas programadas están dirigidos al logro de los objetivos establecidos en el Plan.*
- *La evaluación consolidará el propósito del proceso enseñanza-aprendizaje; el mismo que se verá reflejado por los trabajos de aplicación personal que se formularán en cada sesión.*

VII. RECURSOS

Cada participante deberá disponer de:

- *Un equipo de cómputo o laptop personal que tenga instalado la plataforma virtual ZOOM.*
- *Un celular que tenga instalado el aplicativo wathsaap.*
- *Cuaderno u hojas para mis reflexiones y opiniones, ¡mejor si son reciclados!*
- *Lápices y lapiceros de colores.*
- *Un espacio y mucha disposición para leer y/o movilizarse.*
- *Involucrar a mi familia.*

El docente o tutor deberá disponer de:

- *Un equipo de cómputo o laptop personal que tenga instalado la plataforma virtual ZOOM.*
- *Un celular que tenga instalado el aplicativo wathsaap.*
- *Material didáctico para realizar la capacitación.*
- *Material instructivo de cada sesión.*

Lima, Agosto 2020.

Anexo 6

Carta de presentación a la IE



Escuela de Posgrado

"Año de la universalización de la salud"

Lima, 29 de Julio del 2020

Carta P. 369 – 2020 EPG – UCV LE

SEÑORA

CLEOFÉ NERITA NEYRA MOREYRA
DIRECTORA DE LA I.E. "CASA BLANCA DE JESÚS"

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **GALARZA ZARATE SUSY YENINA**.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **GALARZA ZARATE SUSY YENINA**, identificada con DNI N° 07483416 y código de matrícula N° 6000014836; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

COMUNICACIÓN EFICAZ Y TRABAJO EN EQUIPO DE ESTUDIANTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2020

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE



Mg. NEYRA MOREYRA, NERITA
DIRECTORA
I.E. "CASA BLANCA DE JESÚS"

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendíola 6202, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4042 Fax.:(+511) 202 4242
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Santo Rey, San Juan de Lurigancho. Tel.:(+511) 200 9030 Aro.:2670.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Aro. : 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4042 Aro.: 2660.