



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Comunicación asertiva y clima institucional en docentes de la
Institución Educativa La Reparación - Miraflores, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Espinoza Cuenca, Elsa Luz (ORCID: 0000-0001-8925-918X)

ASESOR:

Dr. Morán Ramos, Luis Daniel (ORCID: 0000-0002-8244-5390)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres, grandes maestros, por ser ellos el pilar fundamental en mi formación profesional, a mi madre Elsa mi motivo, mi inspiración en todo momento de mi carrera profesional; a mi padre César por la fortaleza y perseverancia que sembró en mi persona.

A mi tía Nora, por sus consejos de siempre, sé que ella, ahora desde el cielo, me guía y quiere lo mejor para mí.

A mi hermana Zoila por su apoyo incondicional, su motivación en todo momento, porque siempre confió en mí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a cada uno de los formadores de la universidad, quienes superaron las barreras de la virtualidad para continuar formando grandes profesionales, al asesor de mi tesis por guiarme y darme la oportunidad de recurrir a su capacidad intelectual, a quien le debo gran parte de mi aprendizaje durante todo este proceso del desarrollo de la tesis.

Al Mag. Nicanor Piter Saavedra Carrión por su apoyo.

Finalmente debo agradecer a cada uno de mis compañeros, porque junto aprendimos lo que el compañerismo, la amistad y el apoyo moral son pilares importantes en nuestra formación profesional.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	52

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Población de estudio	19
Tabla 2. Ficha técnica de comunicación asertiva	21
Tabla 3. Ficha técnica de clima institucional	21
Tabla 4. Baremación de las variables y dimensiones	23
Tabla 5. Descriptivo de comunicación asertiva y clima institucional	25
Tabla 6. Descriptivo de comunicación asertiva y liderazgo	26
Tabla 7. Descriptivo de comunicación asertiva y comunicación	27
Tabla 8. Descriptivo de comunicación asertiva y recompensas y remuneración	28
Tabla 9. Descriptivo de comunicación asertiva y estructura y normas	29
Tabla 10. Descriptivo de comunicación asertiva y apoyo y soporte	30
Tabla 11. Informe de ajuste de los datos sobre la hipótesis general	31
Tabla 12. Pseudo R^2 respecto a la hipótesis general	31
Tabla 13. Informe de ajuste de los datos sobre la hipótesis específica 1	32
Tabla 14. Pseudo R^2 respecto a la hipótesis específica 1	32
Tabla 15. Informe de ajuste de los datos sobre la hipótesis específica 2	33
Tabla 16. Pseudo R^2 respecto a la hipótesis específica 2	33
Tabla 17. Informe de ajuste de los datos sobre la hipótesis específica 3	34
Tabla 18. Pseudo R^2 respecto a la hipótesis específica 3	34
Tabla 19. Informe de ajuste de los datos sobre la hipótesis específica 4	35
Tabla 20. Pseudo R^2 respecto a la hipótesis específica 4	35
Tabla 21. Informe de ajuste de los datos sobre la hipótesis específica 5	36
Tabla 22. Pseudo R^2 respecto a la hipótesis específica 5	36

Índice de tablas

	Pág.
Figura 1. Descriptivo de comunicación asertiva y clima institucional	25
Figura 2. Descriptivo de comunicación asertiva y liderazgo	26
Figura 3. Descriptivo de comunicación asertiva y comunicación	27
Figura 4. Descriptivo de comunicación asertiva y recompensas y remuneración	28
Figura 5. Descriptivo de comunicación asertiva y estructura y normas	29
Figura 6. Descriptivo de comunicación asertiva y apoyo y soporte	30

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la influencia de la comunicación asertiva en el clima institucional en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021; de tipo aplicado, con enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo, de nivel explicativo y de diseño no experimental, correlacional causal, con corte transversal, el cual consideró como muestra de carácter censal a 65 docentes a quienes se les aplicó para recabar datos dos cuestionarios como instrumentos, que han sido validados por juicio de expertos y de 0,941 y 0,947 de índice de confiabilidad respectivamente, siendo ambos instrumentos confiables. Sobre los resultados, se puede afirmar que el 16,9% de docentes percibió a la comunicación asertiva en nivel moderado y el 83,1% en eficiente, además, el 3,1% señaló que el clima institucional se ubica en nivel bajo, el 21,5% medio y el 75,4% alto; también señalar, que el informe de ajuste muestra que el χ^2 es de 22,697, y la sig.=0,000, asimismo, el coeficiente Pseudo R^2 de Cox y Snell permitió afirmar que la comunicación asertiva explica el 29,5% del clima institucional y según Nagelkerke el 40,5%.

Palabras clave: Comunicación asertiva, clima institucional, trabajo docente.

Abstract

The present research had the purpose of determining the influence of assertive communication on the institutional climate in teachers of an educational institution in Miraflores. Lima, 2021; it was applied, with quantitative approach, hypothetical deductive method, explanatory level and non-experimental design, causal correlational, cross-sectional, which considered as a census sample of 65 teachers to whom two questionnaires were applied to collect data as instruments, which have been validated by expert judgment and 0.941 and 0.947 reliability index respectively, being both instruments reliable. Regarding the results, it can be stated that 16.9% of teachers perceived assertive communication as moderate and 83.1% as efficient, in addition, 3.1% indicated that the institutional climate was low, 21.5% medium and 75.4% high; it should also be noted that the adjustment report shows that the Chi2 is 22.697, and sig. =0,000; the Cox and Snell Pseudo R2 coefficient allowed us to affirm that assertive communication explains 29.5% of the institutional climate and according to Nagelkerke, 40.5%.

Keywords: Assertive communication, institutional climate, teaching work.

I. INTRODUCCIÓN

En pleno siglo XXI, se presentan muchos desafíos acordes con la demanda actual de la sociedad, y uno de ellos, se refiere a la comunicación asertiva fundamental para que los entes educativos trabajen de manera eficiente. Además, según Ugalde y Canales (2016), mencionaron que, si la comunicación asertiva no existe dentro del equipo docente, habrá conflictos enormes dentro de la escuela, es decir, solo pensar que un docente está en desacuerdo con lo propuesto por el directivo, genera valores negativos y posterior clima institucional decaído y afectado, por ello, es necesario la comunicación dentro del sector educación. Por otro lado, Díaz (2019), hace mención de la educación como un arma muy potente que existe para revolucionar a la sociedad, es un instrumento intangible para el estudiante para afrontar el mundo competitivo donde solo leer y escribir no es suficiente, por ello, para lograrlo se necesita de una educación de calidad con docentes eficientes y un buen clima institucional, los cuales deben permitir percibir fortalezas y debilidades presentes.

Según Cañas y Hernández (2019) mencionaron que uno de los elementos fundamentales que debe desarrollar el líder es la comunicación, ya que dicho elemento, permite que se genere un ambiente de respeto, tolerancia e integración con el objetivo de brindar apoyo a los que integran la escuela, además, la comunicación debe estar presente en todo ente educativa y estudiantes para que se llegue a un mejor éxito a la labor docente. Al respecto, Quiñonez y Moyano (2019), mencionaron que es de gran importancia desarrollar el asertividad como propuesta de comunicación dentro de las escuelas, ya que dicha capacidad permite que el estudiante prepare terreno para que entienda, comprenda, diferencie y relacione lo asertivo de lo efectivo,

Además, el MINEDU (2017), mencionó que convivir en la escuela implica el reconocimiento y valoración de variadas experiencias, que trae consigo la diversidad de las personas que pertenecen a la comunidad educativa, por ello gestionar un clima institucional, supone un gran reto, ya que tradicionalmente siempre los docentes han sido verticales y autoritarios, por ello, cuando se ha hablado de problemas en las escuelas, siempre se tiende a minimizar el impacto de las mismas no atendiendo los casos de violencia, bullying entre otros,

ocasionando que el clima institucional se deteriore, además, los posibles intereses personales de los docentes, provoca que al momento de trabajar por los estudiantes pongan como prioridad sus problemas personales, dejando de lado el posible trabajo conjunto que se pueda estar llevando a cabo, ello causa que el clima se deteriore y se perciban comportamiento hostiles y poca comunicación asertiva.

En la institución educativa Jesús Reparados de Pucusana, el problema actual radica en la falta de comunicación asertiva que genera que el clima institucional se tense, es decir, existen algunas rivalidades entre los docentes por casos suscitados en anteriores reuniones propias de la institución educativa, por ello, un poco de división, al momento de reunirnos para trabajar en equipo, asimismo, algunos, se atribuyen la toma de decisiones sin consultar a los demás, integrantes del colegiado, y por ende despierta sentimientos de rechazo, repudio y rivalidad, cabe señalar, que siempre el personal directivo, ha tratado de limar asperezas, pero solo ello, conlleva a que se deteriore el clima institucional.

Ante el problema descrito, se ha propuesto el siguiente problema general: ¿Cómo influye la comunicación asertiva en el clima institucional en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021?, y como problemas específicos: (1) ¿Cómo influye la comunicación asertiva en el liderazgo en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021?, (2) ¿Cómo influye la comunicación asertiva en la comunicación en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021; (3) ¿Cómo influye la comunicación asertiva en las recompensas y remuneración en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021?, (4) ¿Cómo influye la comunicación asertiva en la estructura y en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021?, y (5) ¿Cómo influye la comunicación asertiva en el apoyo y soporte en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021?

Además, el presente trabajo se justifica, desde lo teórico, al determinar los niveles de comunicación asertiva, con apoyo de las propuestas Lesmes et ál. (2020), Lachira et ál. (2020) y Caridad et ál. (2017) los cuales permitieron formar un constructo y para el clima institucional se tomó en consideración el análisis y posterior propuesta de Jáuregui y Louffat (2019). Desde lo práctico, al evidenciar las fortalezas y dificultades propias de la comunicación asertiva y clima institucional,

para que posteriormente se tomen decisiones referentes a lo evidenciado, de esa forma, instaurar talleres, planes, otros, que apoyen a su fortalecimiento, beneficiando a toda la comunidad educativa. Y desde lo metodológico, al haber construido instrumentos válidos y confiables, que recaban información fidedigna, además, al haber construido una metodología, acorde con los objetivos propuestos, en función a comprobar los supuestos y responder la pregunta de investigación.

Asimismo, se propuso el siguiente objetivo general: Determinar la influencia de la comunicación asertiva en el clima institucional en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima,2021; y como objetivos específicos: (1) Establecer la influencia de la comunicación asertiva en el liderazgo en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima,2021, (2) Establecer la influencia de la comunicación asertiva en la comunicación en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima,2021, (3) Establecer la influencia de la comunicación asertiva en las recompensas y remuneración en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima,2021 (4) Establecer la influencia de la comunicación asertiva en la estructura y normas en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima,2021; y (5) Establecer la influencia de la comunicación asertiva en el apoyo y soporte en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima,2021.

Finalmente se planteó la siguiente hipótesis general: La comunicación asertiva influye de manera significativa en el clima institucional en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima,2021, y como hipótesis específicas: (1) La comunicación asertiva influye de manera significativa en el liderazgo en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima,2021, (2) La comunicación asertiva influye de manera significativa en la comunicación en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima,2021, (3) La comunicación asertiva influye de manera significativa en las recompensas y remuneración en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima,2021, (4) La comunicación asertiva influye de manera significativa en la estructura y normas en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima,2021, y (5) La comunicación asertiva influye de manera significativa en el apoyo y soporte en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima,2021.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes a nivel internacional, se ha considerado lo realizado por Camba (2019), quien estableció la relación entre las relaciones interpersonales con la comunicación asertiva, de tipo básico, con enfoque cuantitativo, nivel correlacional y con diseño no-experimental. Además, la muestra estuvo conformada por 32 docentes, a quienes, para recabar información de ambas variables se les aplicó como instrumentos dos cuestionarios, los mismos que pasaron por revisión por expertos para determinar su validez y por una prueba de confiabilidad. Los hallazgos, afirmaron que el 91% menciono que las relaciones personales están en nivel bueno y el 91% que la comunicación asertiva es adecuada, además, que la relación entre ambas existe con un $Rho=0,590$, por tanto, se concluye que la relación es significativa directa y moderada. Asimismo, que el asertividad es una habilidad de comunicación que permite expresarse empáticamente, fomentando un clima positivo en toda la comunidad educativa.

Arguello (2020), en su estudio tuvo como propósito determinar la relación de la comunicación asertiva con la convivencia escolar, de tipo básico, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, y con un diseño no-experimental. Sobre la población la conformaron 41 docentes, y la muestra fue censal, además, la técnica para recabar información fue la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios que fueron validados por tres expertos y por el coeficiente de Cronbach, determinado su confiabilidad. Lo hallazgos evidenciaron que el 97,6% de los docentes calificó a la comunicación asertiva en nivel alto y de la misma forma con la convivencia escolar, además, mediante la prueba de Rho de Spearman, se pudo afirmar que existe relación entre las variables ($Rho=0,556$), concluyendo que la relación es significativa, directa y moderada. Mencionar que, el presente trabajo da a entender que la comunicación asertiva mantiene unidos a toda la comunidad educativa y por ende la convivencia escolar es afectada de forma positiva.

Ochoa (2021), en su estudio determinó la relación del trabajo en equipo y el clima organizacional (clima institucional), de tipo básico, con nivel descriptivo-correlacional, y de diseño no-experimental, el cual tuvo como muestra a 39 docentes que laboran en la Unidad Educativa Salitre, Ecuador. Con el propósito de recolectar datos se ha seleccionado como técnica a la encuesta y como

instrumentos a dos cuestionarios, que antes de ser aplicados fueron validados por tres expertos y sometidos a una prueba piloto para determinar su confiabilidad, evidenciando por el coeficiente de Cronbach que ambos cuestionarios son confiables. Los hallazgos que se han obtenido, revelan que el Rho de Spearman es de 0,540, con la sig=0,000, permitiendo rechazar la hipótesis nula, y concluir que entre las variables existe correlación significativa, positiva y moderada.

Sagredo y Castelló (2019), establecieron la relación de la gestión directiva con el clima organizacional (clima institucional) desde sus dimensiones de motivación y compromiso docente. De tipo básico y de nivel descriptivo-correlacional. La muestra del presente estudio la conformaron 40 docentes de comunas Los Ángeles y Concepción de Chile. Como instrumentos para recolectar la información se utilizó un cuestionario valorado por medio de una escala de Likert. Sobre los hallazgos obtenidos, se mostró que la percepción del profesorado evidenció que existe relación entre la gestión directiva con las dimensiones del clima organizacional (motivación y compromiso), siendo esta una relación significativa, positiva y alta. Mencionar, además, que el estar comprometido como motivado es a causa de la gestión directiva que proporciona un clima organizacional saludable.

Finalmente, Mora (2020), en su estudio determinó la relación de la comunicación asertiva con las relaciones interpersonales, de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel correlacional y con diseño no-experimental. La población estuvo constituida por 34 docentes y como muestra se consideró a toda la población poseyendo carácter censal, como técnica para recolectar datos se utilizó a la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios que fueron en su momento validados por expertos y con 0,827 de confiabilidad para el cuestionario de comunicación asertiva y 0,935 para el cuestionario de relaciones interpersonales, siendo ambos instrumentos confiables. Los hallazgos que se obtuvieron evidencian que existe relación entre las variables con un Rho=0,567, lo cual permite concluir que dicha relación es significativa, directa y moderada.

A nivel nacional, se tomó en cuenta lo propuesto por Palma (2021), en su estudio determinó la relación de la comunicación asertiva con el clima laboral, de tipo aplicado, con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y con diseño no-

experimental, Sobre la población del estudio, estuvo íntegramente conformado por 60 docentes, además, la muestra fue censal, por otro lado, para recabar datos se seleccionó como técnica a la encuesta y los instrumentos contruidos fueron dos cuestionarios, validados previamente por tres expertos y sometidos a la prueba de confiabilidad, la cual afirmó que los coeficientes tuvieron un valor de 0,815 y 0,885 respectivamente, siendo ambos instrumentos confiables. Los hallazgos obtenidos, evidenciaron que existe relación entre las variables con un $Rho=0,661$, por tanto se concluyó que dicha relación es significativa ($sig=0,000$), directa y moderada.

Fernández (2021), estableció la influencia del liderazgo directivo sobre el clima institucional virtual, de tipo aplicado, y de nivel explicativo. Respecto a la población se tomó en cuenta, a 32 docentes de cuatro instituciones educativas de Pariahuanca, y la muestra fue censal. La técnica seleccionada fue seleccionada la encuesta, y los instrumentos cuestionarios para ambas variables que fueron sometidos a validez por expertos y determinado su confiabilidad al realizar una prueba piloto y procesar dichos datos por medio del coeficiente de Cronbach. Los hallazgos que se obtuvieron indicaron que en la tabla de Anova la $sig=0,000$, por tanto, se rechazó la hipótesis nula, además en el resumen de modelo el R^2 fue de 0,830, lo que permite concluir que el liderazgo directivo explica en un 83% al clima institucional virtual.

Fasanando (2018), quien determinó la relación de los estilos de gestión directiva con el clima institucional, de tipo básico y de nivel correlacional, con corte transeccional. La muestra tuvo la particularidad de ser censal al contar con la totalidad de docentes de dos instituciones educativas de Carmen de la Legua, los cuales fueron 67. La técnica para recabar la información fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron el cuestionario para el clima institucional y una lista de cotejo para los estilos de gestión directiva los cuales fueron validados y determinado su confiabilidad. Los hallazgos según el estadístico CHI cuadrado, evidenciaron que existe relación entre ambas variables, rechazando la hipótesis nula y concluyendo que los estilos de gestión conjuntamente con el clima institucional guardan correlación significativa.

Quispe (2019), estableció la influencia de la gestión de conflicto sobre el clima escolar, de tipo aplicado, de enfoque cuantitativo, de nivel explicativo y de

diseño no-experimental, además, la población fue de 460 docentes, con una muestra censal. Sobre la técnica para recabar información, se seleccionó a la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios, que pasaron por un proceso de validación por expertos y por una prueba de confiabilidad mediante el coeficiente de Cronbach. Los hallazgos evidenciaron que existe relación entre las variables con un Rho de Spearman de 0,935, por tanto, se concluyó que dicha relación es significativa ($\text{sig}=0,000$), directa y muy alta, asimismo, el coeficiente de determinación fue de 0,874, es decir, que el modelo propuesto de gestión de conflicto provoca una variación de 87,4% sobre el clima institucional.

Por último, Canchari (2021), en su estudio determinó la relación del liderazgo directivo con el clima institucional, de tipo básico, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y de diseño no-experimental, el cual tuvo como muestra a 52 docentes, a los que se le aplicó como técnica para recabar datos a la encuesta, y como instrumentos dos cuestionarios que fueron validados por expertos y por medio de el coeficiente de Cronbach determinaron la confiabilidad de 0,912 y 0,873 respectivamente, Los hallazgos encontrados afirmaron que existe relación entre las variables con un R de Pearson de 0,933, concluyendo que dicha relación es significativa, directa y muy alta. En relación a ello, este estudio aporta al presente al haber considerado como factor fundamental al directivo, ya que su forma de liderar, aporta a que el clima institucional se perciba bueno, y en consecuencia, diversos objetivos institucionales serán abordados con seriedad y por ende se asegura el éxito institucional.

Respecto a la teoría que da sustento a la comunicación, según Baecker (2017), es ala teoría sistemática de la comunicación, la cual es derivada de la deconstrucción de la teoría matemática de la comunicación y también del modelo de transmisión de Shannon y Weaver, el cual refiere la interrogante inconclusa respecto a la autenticidad de una misiva para diferentes observadores, por ello, esta teoría desarrolló un modelo más selectivo sobre la comunicación. Además, en función a ser mejor que el modelo ingenieril o lenguaje de señas (reemplazando a la comunicación), propuesto por Shannon y Weaver, la teoría sistemática no asume que una misiva es seleccionada de un ser de misivas posibles, sino que el ser de medios de mensajes, así como la misiva que puede ser seleccionado de un

contexto, debe ser estructurado por los propios participantes que hacen uso de la comunicación.

Sobre la comunicación, Gómez y Simón (2016), mencionaron en todo momento se ha percibido asociado a la evolución de la persona, se ha considerado como una particularidad fundamental que la persona usa para comunicarse y resolver posibles disconformidades, además, durante el proceso de comunicación intervienen variados componentes que siempre están vinculados, los cuales facilitan la comprensión de la complejidad misma, por ello, dicho proceso debe ser abierto, directo, preciso, conciso, debe realizarse con respeto, honestidad y empatía, entre otros. Según, Morgado et ál., (2019), afirmaron que el acto de comunicarse es imprescindible durante toda la vida de la persona, asimismo, lo definieron como el único procedimiento que facilita la convivencia de la persona con sus semejantes, es el elemento principal para el desarrollo de la sociedad, ya que permite el agrupamiento de personas de diferentes contextos e interactuar considerando un estado correspondiente, dicho intercambio de información del emisor con el receptor, determina la relación con su contexto favoreciendo el éxito en cualquier lugar.

Cabe señalar que, de lo descrito, se puede afirmar que la comunicación en toda etapa de la vida humana ha sido un proceso fundamental, y que sin ella el ser humano no hubiera logrado nada, ya que la comunicación, es la única manera existente para interrelacionarse con los demás, para llegar a acordar, satisfacer necesidades entre sí.

Además, la comunicación presenta dos tipos, (1) La comunicación verbal, según Papic (2019), dicha comunicación también es considerada como una comunicación oral, relacionada con el propio habla, signo totales y fonología, dicha comunicación esta ligado al actuar propio de la persona en los variados papeles desempeñados a diario en diversos espacios como el familiar, laboral o el social, en tal sentido, mencionar que dichos ambientes exigen que se utilice el lenguaje oral como un proceso de desarrollo óptimo e integral de la persona. Y (2) La comunicación no verbal, basado según Baquero y Cárdenas (2019), en el uso de gestos, posturas, movimientos y expresiones faciales para poder comunicarse con su entorno interactuando y relacionándose.

Asimismo, los elementos propios de la comunicación no verbal son: (1) El contacto visual, determina una interacción mediante una señal atenta, dicha acción, permite establecer si la persona que recepcionar el mensaje está atento a la misiva que se está emitiendo, cabe señalar, que, si no existe contacto visual docente el procedimiento comunicativo, ello evidencia que el quien oye no presta interés y es indiferente a dicha comunicación. En tal sentido, Cantillo y Calvache (2017), señalaron que el contacto visual dentro de un ambiente escolar es trascendente porque faculta al docente prestar la atención debida al interlocutor y desarrollar dicha educación con caracteres de inclusión y eficacia.

(2) Postura y tempo corporal, dicho elemento propio de la comunicación no verbal es manifestado durante el proceso de comunicación, ya que, posición y tempo posee un mensaje, es decir, si un estudiante durante la clase se recuesta en las carpetas, denota que se siente cansado, aburrido, desinteresado, además, si el estudiante se levanta de su carpeta y camino por el aula con sus manos detrás de él, denota liderazgo dentro del grupo. Por ello, Carrillo y Calvache (2017)), mencionaron que cada gestualidad realizada es una intención de comunicación, en tal sentido resaltar la importancia que el docente posea basto conocimiento sobre la gran variedad de movimientos y posturas corporales, evitando expresiones de negatividad que influencien negativamente sobre el aprendizaje.

(3) La expresión facial, considerada según Olivera et al. (2019), como el estado de ánimo de una persona, la que permite transmitir emociones vitales para la comunicación, además, la expresión facial, suele facilitar u obstaculizar la misiva que recibe el receptor, la manifestación facial positiva, suscita la comprensión de lo que se quiere transmitir, es por ello que es necesario que exista coherencia ente la expresión emocional y la verbal.

Sobre la comunicación paralingüística, Almedida y Ortiz (2016), la definieron como la actitud no verbal expresada en la particularidad propia de la voz (tiempo, resonancia, control de la voz, articulación, otros), dichos elementos paralingüistas aportan a la manera significativa de la comunicación ya que influye en la aprehensión de la misiva. Por otra parte, el tono de la voz es uno de sus componentes elementales los cuales influyen en el éxito o fracaso de la comunicación, dicho componente brinda información sobre la personalidad y

estado de ánimo de quien habla. Asimismo, Gómez (2016), señaló que, si existe variación en el tono de voz, puede producir que la conversación establecida se vuelva aburrida o monótona durante la clase, pero, cuando se inicia a cambiar el tono y la inflexión de la voz, entonces, cambiaría la percepción de la conversación volviéndose dinámica y extrovertida.

Además, Gómez (2016), hace mención de la velocidad al hablar, es decir a la elocuencia rápida de una persona al emitir una misiva, dicho componente debe ser de gran interés para que desarrolle equilibrio, en especial en el sector educación, ya que cuando el docente habla rápido y articula bien sus palabras con un tono de voz matizada, todo se vuelve sencillo de entender y por ende la escucha del estudiante es con entusiasmo, pero al momento de suceder lo contrario, es decir, que el docente hable lentísimo y sin expresión, puede causar que el estudiante se aburra y que se pierde el interés de lo que se quiere comunicar.

Al respecto, Maluenda et ál. (2017), definió al asertividad como la habilidad propia de la persona, cuya accionar se basa en el manifiesto de necesidad, idea, postura, actitud, derecho, opinión de manera clara, segura, pausada y con coherencia. , es decir, que cuando se posee asertividad se debe de respetar la creencia, ideología, opinión o convicción de cada persona que participa de la comunicación, además, al expresar su postura se debe realizar con empatía y afectividad, procurando entender la participación y postura de los demás. Cabe señalar, que cuando se habla de actitud asertiva, se hace referencia a la medida de la conducta pasiva y agresiva que posee una persona frente a otra, dicha postura es manifestada mediante una comunicación verbal como no verbal, es decir hace uso de la gestualidad, movimiento y expresión facial, para hacer compañía a la comunicación verbal.

Referente a la definición de comunicación asertiva, Cañas y Hernández (2019), manifestaron que es la habilidad utilizada al expresarse con actitudes certeras, honestas y de respeto evitando hacer uso de actitudes violentas, y comportamientos agresores o de reproche frente a la gran variedad de maneras de pensar de a cada persona, en otras palabras, es la delicadeza de la persona al escuchar sin emitir juicio a otra persona, empatizando siempre con todos, poniéndonos en su posición, sin olvidar nuestra opinión o interés. Asimismo,

Maluenda et ál. (2017), señalaron que la comunicación asertiva, es la habilidad propia de ciertas personas, que permiten la expresión de sentimiento, emoción, deseo y necesidad con cierta claridad, respeto y afectividad, es decir, es la disposición de escucha de diferentes creencias y opiniones de otras personas, teniendo claro el límite de cada uno de ellos. Para Caridad et ál. (2017), es la habilidad de comunicación con otras personas con claridad, naturalidad y causalidad, respetando las formas de pensar y las posturas de cada una, con actitud empática, respetuosa y afectiva, en otras palabras, es la expresión de ideas de forma segura y coherente, pero sin emitir agravio o vulnerar los derechos de las otras personas.

Sobre las dimensiones de la comunicación asertiva, se ha analizado y optado por los aportes de Lesmes et ál. (2020), Lachira et ál. (2020) y Caridad et ál. (2017), los cuales cada uno aporta una dimensión, en tal sentido, a continuación, se han pasado a describir:

La primera dimensión son las habilidades comunicativas, los cuales son según Lesmes et ál. (2020), una agrupación de procedimientos lingüistas desarrollados durante toda la vida, cuyo objetivo es permitir la participación eficaz y eficiente, en toda esfera de la comunicación y sociedad, además representa competencia básica que permite la adquisición de capacidades complejas. Además, las habilidades comunicativas poseen dos puntos de significancia, uno es la empatía, capacidad según Flores et ál. (2016), que permite la relación positiva con otras personas, la cual permite percibir, compartir y entender su punto de vista, sentimiento y emoción en determinado contexto, donde ponerse en lugar del otro es relevante, asimismo es considerado como un estilo natural, que modifica el accionar comunicativa, permitiendo el intercambio de vivencias de una persona a otra de manera eficiente y efectiva. Y el otro son los estilos de comunicación, los cuales están centrados en los modelos pasivo, agresivo y asertivo, asimismo, Lesmes et ál. (2020), mencionaron que cada ser humano posee un estilo de comunicación predominante relacionado a los otros dos. Cabe señalar que el dominio de las habilidades comunicativas, en la actualidad es una exigencia para cualquier profesional que pretenda poseer un desempeño exitoso en contextos de socialización comunicacional (Cevallos, 2016).

La segunda dimensión son las relaciones interpersonales, definida según Lachira et ál. (2020), como la interacción recíproca entre dos o más sujetos dentro de un ambiente laudable y de fácil acceso, Para Mendoza et ál. (2020), la relación interpersonal constituyó un pilar fundamental en la raza humana, ya que contribuye dicha acción a la calidad de la vida misma y de los demás. Asimismo, mencionar que la relación interpersonal se convierte en un elemento, que determina la confianza y reciprocidad al evaluar las particularidades personales de quien se le va a dar confianza, Cabe señalar que, para caracterizar la relación interpersonal, se tiene que considerar aspectos claves como son: la honestidad, sinceridad, respeto, afirmación, compasión, comprensión y sabiduría. Al respecto, mencionar que el éxito vivido durante la vida se encuentra estrechamente relacionados con los estamentos de las interacciones sociales, el cual parte fundamental de la comunicación, como también por el desarrollo de habilidades de interacción social, de cooperación y compartir, también habilidades relacionadas con las emociones y la autoafirmación.

Y la tercera dimensión es la resolución de conflictos, basado en la solución de posibles fuentes conflictivas originadas por componentes que propician las diferencias dentro de la institución educativa, entre ellos, está el sistema de valoración incompatible, la sobreposición de puestos, competencia por los recursos, competencia por los cargos, por las tareas interdependientes entre otros (Caridad et ál., 2017), además, el rol docente es una labor compleja desarrollada en variados contextos, cargados de elementos emocionales como afectivos, asimismo, señalar, que dichos escenarios durante los últimos años, han sufrido cambios significativos, como la convivencia entre diversidad cultural, crisis económica, inclusión de estudiantes con necesidades especiales, incorporación de las TIC, entre otros, que repercuten en el clima institucional y aumentan el nivel de conflicto., es así que según Soto (2020), las posibles competencias que debe poseer el docente para resolver conflictos son escuchar, hablar sinceramente, tener tolerancia, sentirse libre, ser empático, participar serenado, poseer humildad, mostrar apertura, ser solidario, comprometerse, esforzarse, poseer paciencia, respetar, ser amigable, ser voluntarioso, perseverante y responsable.

Por otro lado, la teoría considerada para el sustento de la variable clima

institucional, es la propuesta por Likert (1967), basado en la forma cómo los colaboradores dependen del proceder administrativo y las condiciones laborales percibidas por ellos mismos, en tal sentido, Likert afirmó que la reacción de los trabajadores se encuentra condicionada con lo que se percibe. Cabe señalar, que Likert, en su teoría establece tres componentes que definen la particularidad interna de una organización y de que manera esta causa variación en lo percibido sobre el clima de dicha organización, (1) Componente causal, basado en la expresión de los hallazgos obtenidos y el cómo la organización anda progresando, toma en cuenta la conformación interna y administrativa, toma de decisión, competencia y actitud, (2) Componente intermedio, caracterizado por medir aspectos internos propios de la organización, los cuales son percibidos por medio de particularidades motivacionales, comunicativos, de decisión y de rendimiento, asimismo, el componente toma en consideración los procedimientos organizacionales, y (3) Componente final, considerado como el hallazgo de la influencia del componente causal con el intermedio, orientado a determinar los frutos obtenidos por la organización, respecto a la productividad y a lo que se ha ganado o perdido.

Otra teoría que aporta al clima institucional es el de Litwin y Stinger (1968), los cuales han propuesto un modelo donde se manifiesta todo un sistema organizativo, compuesto por tecnología, una construcción social y organizacional, donde también se considera el liderazgo, la práctica administrativa los procesos de toma de decisión, y además toma en consideración la necesidad de los trabajadores, todo lo descrito combinada causa efecto en el clima organizacional, asimismo, influencia en la motivación, modificando el comportamiento naciente, el cual es factor que traerá consigo, efectos hacia la organización, siendo, por así mencionar algunos, la creciente productividad, satisfacción, adaptación, etc.

Sobre el clima, Calcina (2016), lo definió como un conjunto de elementos ligados a un lugar de trabajo u organización, es decir, el clima es la percepción de las experiencias buenas o malas respecto a un lugar de trabajo ceñidos en componentes propios de la entidad educativa. , además, el clima es considerado como un a particularidad o atributo respecto al ambiente donde se labora, en otras palabras, da a entender que las particularidades o atributos percibidos dentro de un lugar de trabajo, son manifestados a causa de toda labor realizada dentro de una

entidad organizacional, el cual suele afectar el comportamiento de quienes laboran.

Sobre clima institucional, mencionar que dicha definición, se asemeja a lo referido por clima organizacional, solo que el primero se refiere a una institución educativa, y el segundo a toda organización, en tal sentido, Niebles et ál. (2019), definieron al clima institucional como el análisis del ambiente institucional, donde los integrantes de la comunidad educativa están en constante interrelación, con el objetivo de alcanzar los objetivos planteados, , en otras palabras, lo definido se refiere al trato que obtienen los docentes que trabajan en una institución educativa, con el objetivo de alcanzar las metas institucionales y personales. Para Iglesias y Torres (2018), al grupo de percepciones referidas a las particularidades sobre una entidad educativa que influyen en el trabajo, comportamiento y ambiente psicosocial donde se desenvuelven los docentes, es llamado clima institucional. Al respecto Jáuregui y Louffat (2019), definieron al clima institucional como la calidad percibida dentro del ambiente institucional, del comportamiento y sentimiento de los docentes, relacionado rigurosamente con la motivación y conducta docente. Para Hisyam et ál. (2019), las entidades, son sistemas sociales, afectados por su contexto donde suelen actuar, además, dicho contexto suele ser perceptible está en constante interacción con las particularidades de los trabajadores determinando su comportamiento.

Sobre las dimensiones del clima institucional, se ha considerado la propuesta de Jáuregui y Louffat (2019), quienes realizaron un análisis de las dimensiones de diferentes modelos propuestos por otros autores, detectando algunas similitudes, las cuales están organizadas con los objetivos del presente estudio, por ello, a continuación, se pasan a describir:

La primera dimensión es el liderazgo, definido como el procedimiento optado por el líder para influenciar en el comportamiento de otras personas, para que se realiza un trabajo cooperativo, con alta motivación en su quehacer, con el objetivo de trabajar con compromiso y afición (Jáuregui y Louffat, 2019), Al respecto Iglesias y Torres (2018), señalaron que el liderazgo, es propio de la función del líder del grupo, relacionado con el trabajo de supervisar el abordaje de los trabajos encomendados asignados, a partir de reglas claras de la propia entidad, además dicha dimensión, se distingue por poseer alta habilidad de socializar, como un

indicador de destreza y competencia, acorde, con el perfil de profesionalidad del líder, el cual causa efecto en el rendimiento y motivación del grupo de trabajo, con el objetivo de incrementar los niveles de eficacia y eficiencia , significativas para que la entidad, se desarrolle.

La segunda dimensión es la comunicación, basada en la percepción sobre la transparencia, el dinamismo, y la apertura y accesibilidad, reflejada en la manera de comunicación interna de la entidad, además, considera los medios que son utilizados para dicho fin y el mensaje que trae sin distinción de cargos, también, se evidencia por el nivel de información que tiene el colaborados respecto a situaciones relevantes de la propia entidad, finalmente, involucra una comunicación horizontal, vertical y frontal (Jáuregui y Louffat, 2019). Al respecto, la comunicación según Papic (2018), es entendido como todo proceso que tiene como objetivo disminuir las posibles dudas, brindando la posibilidad de seleccionar y desenvolverse de manera que la entidad acondicione disyuntivas referentes al mantenimiento o crecimiento armónico como ya acordado.

La tercera dimensión son las recompensas y remuneración, basada de acuerdo con Jáuregui y Louffat (2019), en la aprehensión del trabajador sobre el comportamiento, valor y el reconocimiento de una entidad, asimismo a la aprehensión de un clima, orientado a recompensar a sus miembros, pudiendo fortalecer la actitud deseada en favor a una entidad. Además, la recompensa consiste en la sensación del colaborador respecto al reconocimiento recibido de la entidad, considerando méritos o resultados que se obtengan, es decir, que la recompensa puede estar relacionada con factores intrínsecos o extrínsecos, Por otro lado, la remuneración, consiste en la sensación de la equidad de salario, posibles compensaciones o beneficios recibidos.

La cuarta dimensión es la estructura y normas, definida según Jáuregui y Louffat (2019), como el nivel de formalización del diseño de la entidad, mostrado en su funcionar y operatividad de todas las áreas o puestos que posee, además, considera la percepción referente a la normativa, procesos, directivas y reglamentos, que se deben tener en consideración para regular el comportamiento interno de la entidad, disponiendo que se trabaje de una forma o estilo ya determinado por la propia entidad.

Y finalmente, la quinta dimensión es el apoyo y soporte, basado según Jáuregui y Louffat (2019), al respaldo, soporte y estímulo sobre el trabajo tanto personal como profesional recibido por el ente superior inmediato y de la propia entidad, para que puedan poseer una calidad de vida excelente, así como la obtención del desarrollo profesional y su lugar dentro del equipo de trabajo. Cabe señalar, que el apoyo y soporte, se encuentran estrechamente relacionados con la participación de las colaboraciones dentro de la entidad, siendo a menudo la comunicación y desenvolvimiento psicológico de los miembros de la entidad, es decir, percepción de sentimiento de satisfacción sobre su desempeño dentro de la entidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Respecto al tipo de investigación del presente trabajo será aplicado, porque tiene la particularidad de poseer como fin la obtención y consideración de propósitos prácticos, apoyado de un marco teórico, que fue construido gracias a la información de los trabajos de tipo básico, para luego, actuar, modificar o producir cambios en determinados lugares. Al respecto Gabriel-Ortega (2017), mencionó que el tipo de investigación aplicada, utiliza la información teórica generada por estudios básicos y los pone a prueba en un lugar determinado como en este caso un ámbito educativo.

Además, el enfoque utilizado es el cuantitativo, porque el presente trabajo ha considerado seguir un procedimiento secuenciado de cuantificación de ambas variables de estudio, mediante instrumentos de recojo de datos fácil y práctico como el cuestionario, para posteriormente dichos datos someterlos a trato estadístico tanto descriptivos como inferenciales. Para Cadena-Iñiguez et ál. (2017), el presente enfoque, posee procedimientos propios de recolección y análisis de información, cuyo objetivo es brindar una solución a la pregunta propuesta a un inicio, probando la veracidad de los supuestos planteados previamente. Mencionar, además, que este enfoque confía en cuantificar la información y a menudo hace uso de métodos estadísticos para evidenciar patrones conductuales de la población estudiada.

Sobre el método se optó por el hipotético deductivo, porque en el presente trabajo se han formulado supuestos para responder momentáneamente a las preguntas de investigación, las cuales serán confrontadas con las teorías de ambas variables de estudio, para de esa manera determinar su veracidad de dichos supuestos planteado y de esa forma determinar el nivel de influencia. En tal sentido. Pimienta y de la Orden (2017), señalaron que el presente método, basa su accionar mediante el planteamiento generales o de hallazgos anteriores, de los cuales se derivan hipótesis, además, por medio de métodos deductivos, poner a prueba dichos supuestos para confirmar su relevancia o falsedad.

El nivel del presente trabajo es explicativo, porque se pretende dar a conocer la causa de la comunicación afectiva, explicando de qué forma dichas causalidades

ejercen variación sobre el clima institucional, es decir, se quiere dar a conocer la posible relación de ambas variables en términos de causa efecto. Según Mendoza y Ramírez (2020), afirmaron que dicho nivel, propone buscar razones o causas generadas por algún fenómeno, con el propósito de explicar el porqué de la ocurrencia del fenómeno y en qué condición ocurre, además, está orientado a corroborar las hipótesis causales, que básicamente consiste en la identificación y análisis de las causas y los hallazgos sustentados en situaciones verificables.

Y el diseño del trabajo es el no experimental, correlacional causal, ya que no habrá perturbación, modificación ni manipulación de las variables, solo se aplicarán los instrumentos para recoger la situación actual de las variables de estudio, asimismo por pretender dar explicaciones sobre el nivel de influencia de la comunicación asertiva en el clima institucional. Para Carrasco (2017), el diseño no experimental, solo basa su accionar en la mera recolección de información, sin intervención de agentes externos a él.

Finalmente, la figura mostrada a continuación es una adaptación de la propuesta de diseño de Hernández et ál. (2014, p.157), que se va a utilizar en el presente trabajo de investigación.



Dónde: X = Comunicación asertiva (Variable independiente), Y = Clima institucional (Variable dependiente), y \rightarrow es la influencia de X sobre Y.

3.2 Variable y operacionalización

Variable independiente: Comunicación asertiva

Definición conceptual: Es la habilidad utilizada al expresarse con actitudes certeras, honestas y de respeto evitando hacer uso de actitudes violentas, y comportamientos agresores o de reproche frente a la gran variedad de maneras de pensar de a cada persona, en otras palabras, es la delicadeza de la persona al escuchar sin emitir juicio a otra persona, empatizando siempre con todos, poniéndonos en su posición, sin olvidar nuestra opinión o interés (Cañas y Hernández, 2019),

Definición operacional: La comunicación asertiva será cuantificada mediante

30 ítems propuestos que corresponden a sus tres dimensiones: habilidades comunicativas, relaciones interpersonales y resolución de conflictos, valorados por una escala de Likert, con cinco alternativas de solución, que posteriormente serán agrupados dependiendo su calificación en niveles: deficiente, moderado y eficiente (Anexo 2).

Variable dependiente: Clima institucional

Definición conceptual: Es la calidad percibida dentro del ambiente institucional, del comportamiento y sentimiento de los docentes, relacionado rigurosamente con la motivación y conducta docente (Jáuregui y Louffat, 2019).

Definición operacional: el clima institucional será cuantificado mediante 29 ítems que corresponden a sus cinco dimensiones: liderazgo, comunicación, recompensas y remuneración, estructura y normas y apoyo y soporte, valorados por una escala de Likert, con cinco alternativas de solución, que posteriormente serán agrupados dependiendo su calificación en niveles: Bajo, medio y alto (Anexo 3).

3.3. Población, muestra y muestreo

Respecto a la población, se ha considerado a los 65 docentes que trabajan en una institución educativa de Miraflores, de ambos sexos y cuya edad está comprendida desde los 27 años hasta los 64. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), la población es definida como un grupo de elementos, que comparten algunas particularidades como la de estar en un mismo lugar, entre otros, además guardan similar perspectiva, la cual se quiere investigar.

Tabla 1

Población de estudio

Lugar	N.º de Docentes
Miraflores, Lima	65

Nota: En la tabla se puede apreciar la cantidad de docentes que laboran durante el año escolar 2021 en una institución educativa de Miraflores, Lima.

Referente a la muestra, según la investigadora, se ha de tomar toda la población, por ello la presente muestra presenta un carácter censal. Al respecto.

Cárdenas (2015), hizo mención de la muestra de tipo censal, y la definió como la selección de la totalidad de unidades investigativas, de allí es que la población de estudio es precisada como censal por ser de la misma forma, universo, población y muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Sobre la técnica, el presente trabajo seleccionó a la encuesta, la cual fue considerada para medir a ambas variables de estudio. Para Carhuacho et ál. (2019), el método que operacionaliza el diseño de investigación seleccionado, que guarda relación con el procedimiento, de condición y contexto, donde se recabarán los datos es conocido como técnica, en tal sentido, es relevante seleccionar una técnica porque brinda una ruta para alcanzar el propósito planteado, asumiendo de esta manera atributos con operacionalizad y funcionalidad.

Respecto al instrumento, se utilizarán dos cuestionarios para medir a ambas variables con 30 ítems y 29 ítems respectivamente. En tal sentido, Carrasco (2017), dio a entender, que la creación de un instrumento debe darse de manera anticipada, y además su aplicación faculta el recojo de información por medio de una hoja de respuesta, asimismo, para crear los cuestionarios, se debe de tener en cuenta que los ítems, deben de relacionarse con los indicadores de las dimensiones de cada variable de estudio.

Del mismo modo, mencionar, que los instrumentos, han pasado por la prueba de validez de contenido, al haber solicitado a tres expertos la revisión respectiva de la construcción de los ítems, tomando en cuenta el criterio de relevancia, claridad y pertinencia, asimismo, si los ítems, responden a los indicadores que fueron seleccionados de la descripción de las dimensiones de cada variable. Al respecto, Baena (2014), definió a la validez de un instrumento como el resultado evidente de la capacidad con la que cuenta, al medir lo que quiere medir (Anexo 5).

Es de necesidad también describir el procedimiento que se llevó a cabo para determinar la confiabilidad, el cual inició, con la determinación de una pequeña muestra conformada por 10 docentes, fuera de la que participará en el presente trabajo a quienes se les aplicó los instrumentos, luego, en base a los datos

recogidos, se edificó una pequeña data para dar inicio al análisis de confiabilidad mediante el coeficiente de Cronbach, el cual arrojó como resultados para el cuestionario sobre comunicación asertiva un índice de 0,941 y para el cuestionario sobre clima institucional 0,947, concluyendo que ambos son confiables. En resumen, Navarro et ál. (2017), señalaron que la confiabilidad es el atributo que posee un instrumento al aplicarse reiterativamente a otras muestras, logrando conseguir resultados similares (Anexo 6).

Tabla 2

Ficha técnica de comunicación asertiva

Nombre:	Cuestionario sobre comunicación asertiva
Autor:	Bach. Espinoza Cuenca, Elsa Luz
Año:	2021
Lugar:	Miraflores, Lima.
Objetivo:	Recoger información sobre comunicación asertiva.
Muestra:	65 docentes.
Confiabilidad	0,941 de alfa de Cronbach Likert, ordinal.
Escala de medida	(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, y (5) Siempre
N.º de ítems	30
Tiempo:	35 minutos aproximadamente.

Tabla 3

Ficha técnica de clima institucional

Nombre:	Cuestionario sobre clima institucional
Autor:	Bach. Espinoza Cuenca, Elsa Luz
Año:	2021
Lugar:	Miraflores, Lima.
Objetivo:	Recoger información sobre clima institucional.
Muestra:	65 docentes.
Confiabilidad	0,947 de alfa de Cronbach Likert, ordinal.
Escala de medida	(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, y (5) Siempre
N.º de ítems	29
Tiempo:	33 minutos aproximadamente.

3.5. Procedimientos

No cabe duda que para comprobar que tan ciertas son las hipótesis propuestas tentativamente para responder a las preguntas planteadas a un inicio, se debe de primero recolectar la información necesaria y luego dar el trato estadístico descriptivo, por ello, se ha propuesto un plan basado en procesos secuenciales que están explicados a continuación:

Primero, se ha solicitado el permiso correspondiente para el uso del nombre de la institución educativa como la autorización para la aplicación de los instrumentos al director encargado.

Segundo, ya obtenido los permisos respectivos se ha acordado que se permita la participación del investigador en una reunión docente, para explicar el porqué del estudio y que beneficios pueden traer los resultados que se obtengan, asimismo, los aspectos relevantes tomados en cuenta en la investigación como, por ejemplo, que la encuesta será anónima y los datos recolectados confidenciales, solo utilizados para fines educativos.

Tercero, se fijará una fecha para dar inicio al recojo de datos, para lo cual se ha creado un cuestionario virtual gracias a la herramienta tecnológica Google forms, el cual será difundido mediante un enlace compartido en el grupo de WhatsApp de los docentes, asimismo, se ha considerado otras maneras de recoger dicha información, como llamarlos por teléfono celular, también realizar videoconferencias por Zoom o Google Meet, como también enviarles en formato Word, para su llenado respectivo.

3.6. Métodos de análisis de datos

Ya habiendo concluido con el proceso de recolección de datos, se ha iniciado su transferencia a una data creada en el software Microsoft Excel, donde se ordenará de acuerdo a la variable, dimensión y número de ítems, asimismo, se tendrá que codificar considerando la relación de la escala de Likert con el puntaje asignado.

Después, se ha traspasado los datos obtenidos al programa SPSS, dando inicio al trato descriptivo respectivo, el cual comenzará transformando el puntaje de las dimensiones y variables a niveles o rangos tomando en consideración la tabla

de baremación propuesta, luego dichos valores, servirán para realizar las tablas cruzadas y gráficos de barras correspondiente, relacionados a los objetivos del presente trabajo, asimismo, se interpretarán para mayor claridad de los hallazgos descriptivos.

Finalmente, se realizará el análisis inferencial, sometiendo en primer lugar los datos de las variables y dimensiones a una prueba de normalidad para evidenciar si provienen de una distribución normal o no normal, cabe señalar, que si provienen los datos de una distribución normal se utilizará para la prueba de hipótesis a la regresión lineal simple, por el contrario, si los datos provienen de una distribución no normal la prueba será la regresión logística ordinal.

Tabla 4

Baremación de las variables y dimensiones

Variable independiente	Deficiente	Moderado	Eficiente
Comunicación asertiva	30-69	70-109	110-150
D1: Habilidades comunicativas.	13-30	31-48	49-65
D2: Relaciones interpersonales.	10-23	24-37	38-50
D3: Resolución de conflictos.	7-16	17-26	27-35
Variable dependiente	Bajo	Medio	Alto
Clima institucional	29-67	68-106	107-145
D1: Liderazgo.	7-16	17-26	27-35
D2: Comunicación.	6-14	15-23	24-30
D3: Recompensas y remuneración.	3-6	7-10	11-15
D4: Estructura y normas.	7-16	17-26	27-35
D5: Apoyo y soporte	6-14	15-23	24-30

3.7. Aspectos éticos

El proceder ético del presente trabajo, se ha basado estrictamente en el respecto a los procesos de redacción de acuerdo a las normas APA en su séptima entrega, también al respecto a la guía de productos investigativos de la Universidad César Vallejo, como también se ha respetado la producción del conocimiento científico y la autoría de los investigadores que proporcionan información relevante, los cuales se han referenciado debidamente sus atribuciones consideradas para la

redacción del presente trabajo como el anonimato y confidencialidad de los participantes, y la no manipulación alguna de resultados.

Por otro lado, también se ha considerado los siguientes principios éticos: (1) Principio de beneficencia, ya que los resultados evidenciados del presente trabajo serán importantes porque beneficiarán a los docentes participantes, ya que los hallazgos servirán para que el personal a cargo de ambas instituciones en conjunto con el profesorado, estructuren planes de mejora y fortalecimiento de ambas variables de estudio, (2) Principio de no maleficencia, al utilizar los datos solo con fines educativos, y también por respetar el anonimato como la confidencialidad de los resultados recogidos, no afectando las percepciones de otros, (3) Principio de autonomía, porque se respetarán las respuestas de los docentes participantes, no modificando ninguna de ellas, para que de esa manera no se pueda cambiar la percepción de los mismos, y (4) Principio de justicia, al considerar tanto a docentes nombrados como contratados, sin discriminar su condición, además resaltar que la opinión de todos los docentes es importante.

IV. RESULTADOS

Comunicación asertiva vs clima institucional

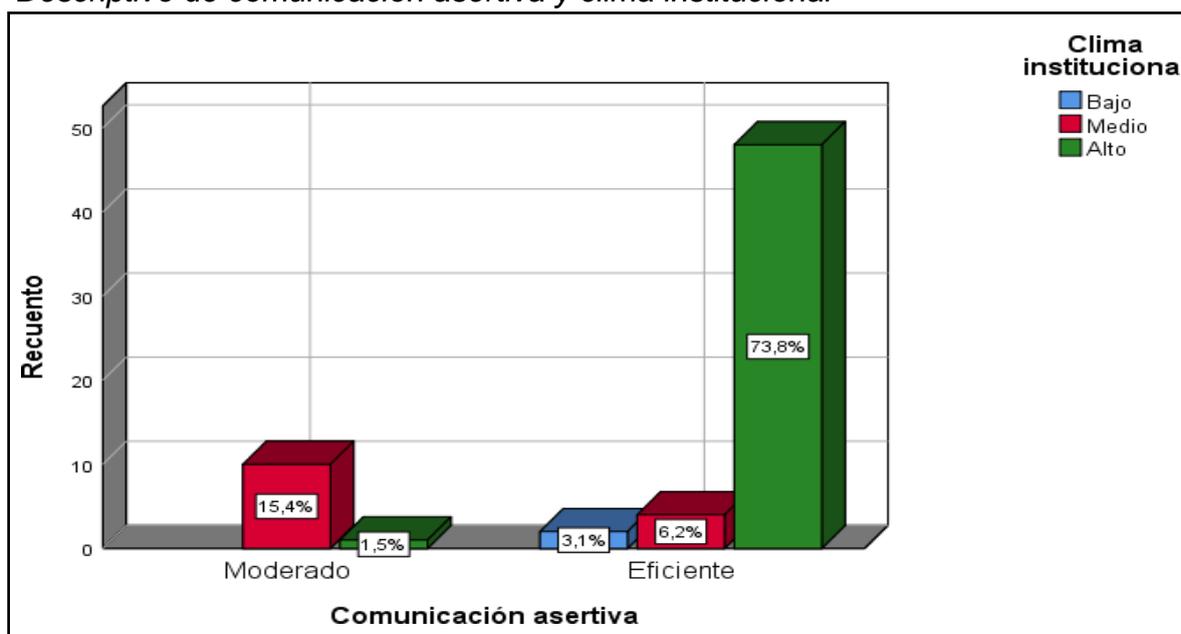
Tabla 5

Tabla cruzada de comunicación asertiva y clima institucional

			Clima institucional			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Comunicación asertiva	Deficiente	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Moderado	Recuento	0	10	1	11
		% del total	0,0%	15,4%	1,5%	16,9%
	Eficiente	Recuento	2	4	48	54
		% del total	3,1%	6,2%	73,8%	83,1%
Total		Recuento	2	14	49	65
		% del total	3,1%	21,5%	75,4%	100,0%

Figura 1

Descriptivo de comunicación asertiva y clima institucional



Referente a los resultados mostrados en la tabla 5 y figura 1, se puede afirmar que del 100% de los docentes, el 16,9% opinó que la comunicación asertiva es percibida en nivel moderado, donde el 15,4% de los mismos mencionó que el clima institucional se encuentra en nivel medio y el 1,5% en nivel alto, además, el 83,1% ha afirmado que la comunicación asertiva es considerada en nivel eficiente, donde el 3,1% de aquellos, manifestó que el clima institucional se ubica en nivel bajo, el 6,2% en nivel medio y el 73,8% en nivel alto.

Comunicación asertiva vs liderazgo

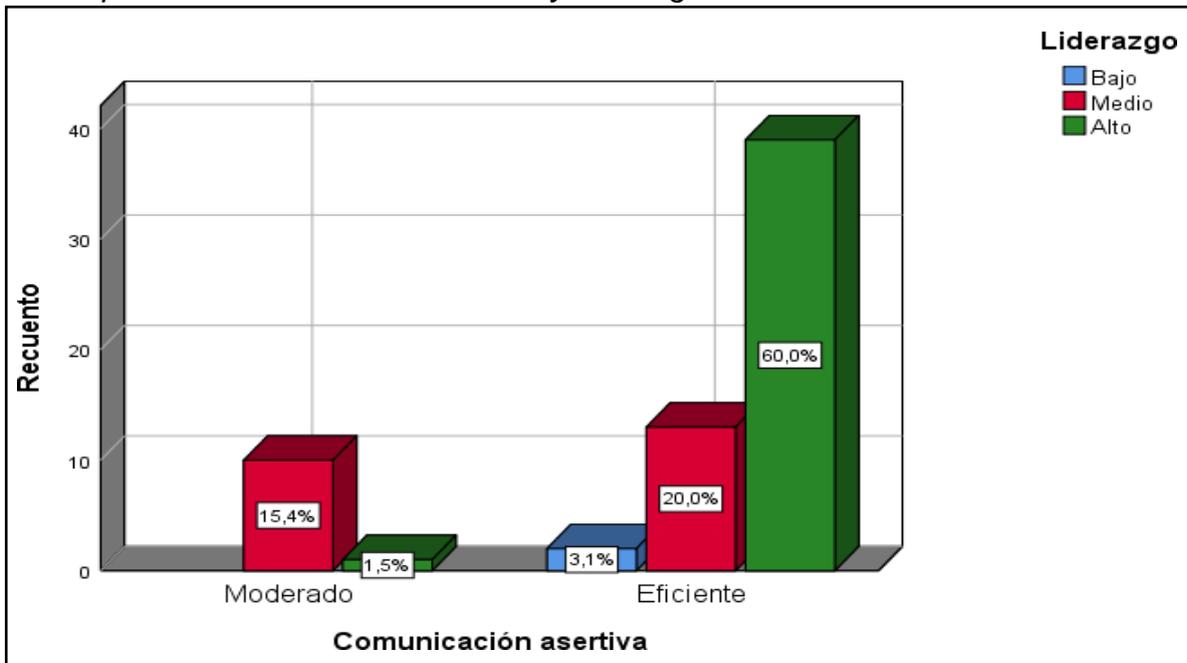
Tabla 6

Tabla cruzada de comunicación asertiva y liderazgo

			Liderazgo			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Comunicación asertiva	Deficiente	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Moderado	Recuento	0	10	1	11
		% del total	0,0%	15,4%	1,5%	16,9%
	Eficiente	Recuento	2	13	39	54
		% del total	3,1%	20,0%	60,0%	83,1%
Total		Recuento	2	23	40	65
		% del total	3,1%	35,4%	61,5%	100,0%

Figura 2

Descriptivo de comunicación asertiva y liderazgo



Referente a los resultados mostrados en la tabla 6 y figura 2, se puede afirmar que del 100% de los docentes, el 16,9% opinó que la comunicación asertiva es percibida en nivel moderado, donde el 15,4% de los mismos mencionó que la dimensión liderazgo se encuentra en nivel medio y el 1,5% en nivel alto, además, el 83,1% ha afirmado que la comunicación asertiva es considerada en nivel eficiente, donde el 3,1% de aquellos, manifestó que la dimensión liderazgo se ubica en nivel bajo, el 20,0% en nivel medio y el 60,0% en nivel alto.

Comunicación asertiva vs comunicación

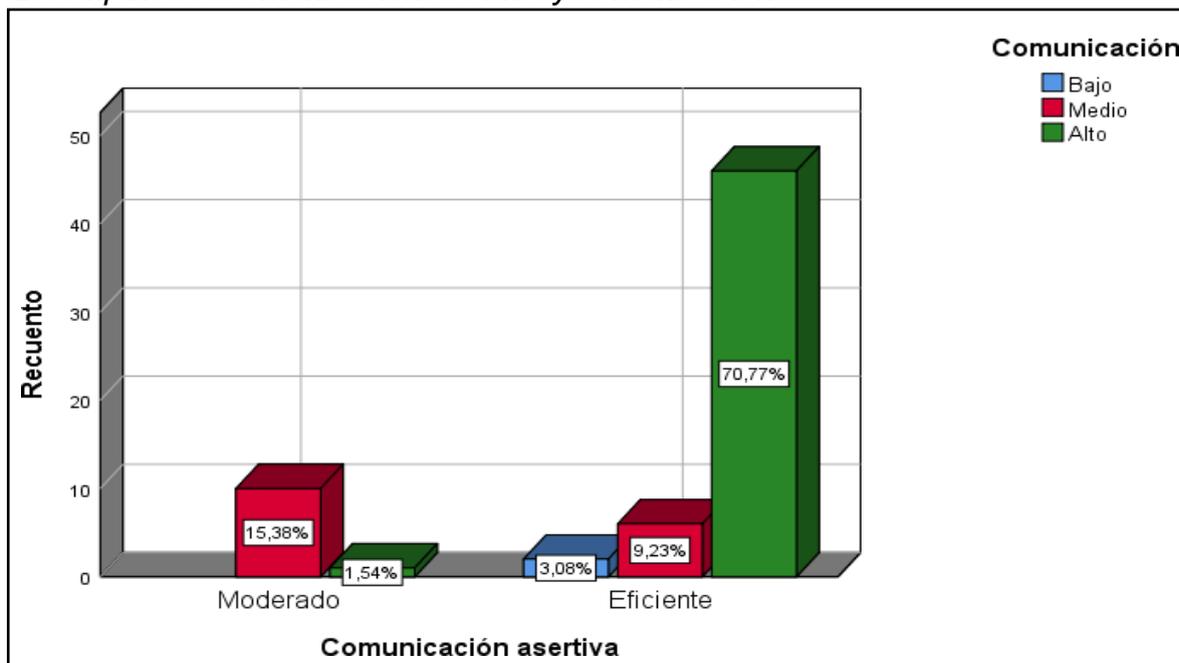
Tabla 7

Tabla cruzada de comunicación asertiva y comunicación

			Comunicación			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Comunicación asertiva	Deficiente	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Moderado	Recuento	0	10	1	11
		% del total	0,0%	15,4%	1,5%	16,9%
	Eficiente	Recuento	2	6	46	54
		% del total	3,1%	9,2%	70,8%	83,1%
Total		Recuento	2	16	47	65
		% del total	3,1%	24,6%	72,3%	100,0%

Figura 3

Descriptivo de comunicación asertiva y comunicación



Respecto a los resultados mostrados en la tabla 7 y figura 3, se puede afirmar que del 100% de los docentes, el 16,9% opinó que la comunicación asertiva es percibida en nivel moderado, donde el 15,4% de los mismos mencionó que la dimensión comunicación se encuentra en nivel medio y el 1,5% en nivel alto, además, el 83,1% ha afirmado que la comunicación asertiva es considerada en nivel eficiente, donde el 3,1% de aquellos, manifestó que la dimensión comunicación se ubica en nivel bajo, el 9,2% en nivel medio y el 70,8% en nivel alto.

Comunicación asertiva vs recompensas y remuneración

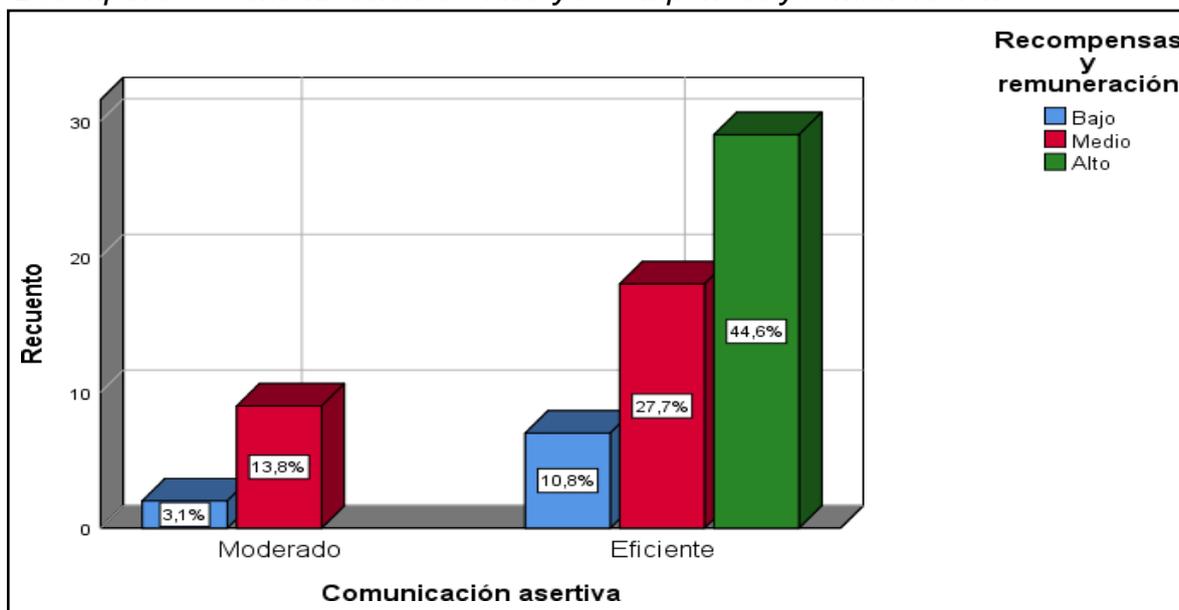
Tabla 8

Tabla cruzada de comunicación asertiva y recompensas y remuneración

			Recompensas y remuneración			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Comunicación asertiva	Deficiente	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Moderado	Recuento	2	9	0	11
		% del total	3,1%	13,8%	0,0%	16,9%
	Eficiente	Recuento	7	18	29	54
		% del total	10,8%	27,7%	44,6%	83,1%
Total		Recuento	9	27	29	65
		% del total	13,8%	41,5%	44,6%	100,0%

Figura 4

Descriptivo de comunicación asertiva y recompensas y remuneración



Respecto a los resultados mostrados en la tabla 8 y figura 4, se puede afirmar que del 100% de los docentes, el 16,9% opinó que la comunicación asertiva es percibida en nivel moderado, donde el 3,1% de los mismos mencionó que la dimensión recompensas y remuneración se encuentra en nivel bajo y el 13,8% en nivel medio, además, el 83,1% ha afirmado que la comunicación asertiva es considerada en nivel eficiente, donde el 10,8% de aquellos, manifestó que la dimensión recompensas y remuneración se ubica en nivel bajo, el 27,7% en nivel medio y el 44,6% en nivel alto.

Comunicación asertiva vs estructura y normas

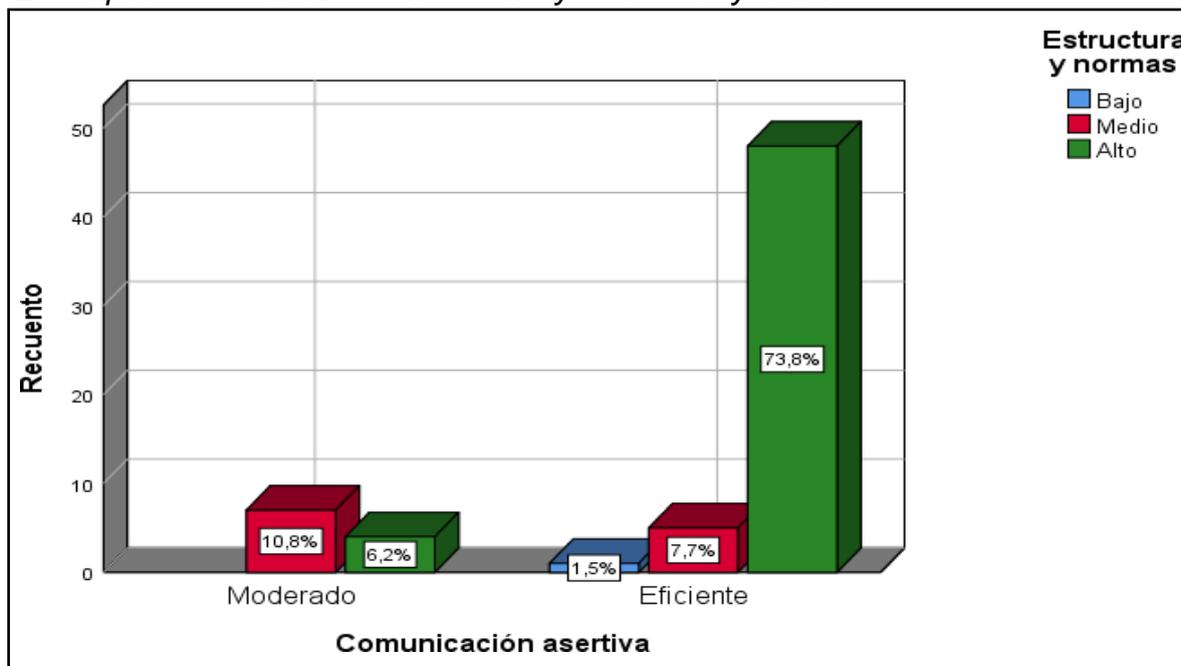
Tabla 9

Tabla cruzada de comunicación asertiva y estructura y normas

			Estructura y normas			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Comunicación asertiva	Deficiente	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Moderado	Recuento	0	7	4	11
		% del total	0,0%	10,8%	6,2%	16,9%
	Eficiente	Recuento	1	5	48	54
		% del total	1,5%	7,7%	73,8%	83,1%
Total		Recuento	1	12	52	65
		% del total	1,5%	18,5%	80,0%	100,0%

Figura 5

Descriptivo de comunicación asertiva y estructura y normas



Respecto a los resultados mostrados en la tabla 9 y figura 5, se puede afirmar que del 100% de los docentes, el 16,9% opinó que la comunicación asertiva es percibida en nivel moderado, donde el 10,8% de los mismos mencionó que la dimensión estructura y normas se encuentra en nivel medio y el 6,2% en nivel alto, además, el 83,1% ha afirmado que la comunicación asertiva es considerada en nivel eficiente, donde el 1,5% de aquellos, manifestó que la dimensión estructura y normas se ubica en nivel bajo, el 7,7% en nivel medio y el 73,8% en nivel alto.

Comunicación asertiva vs apoyo y soporte

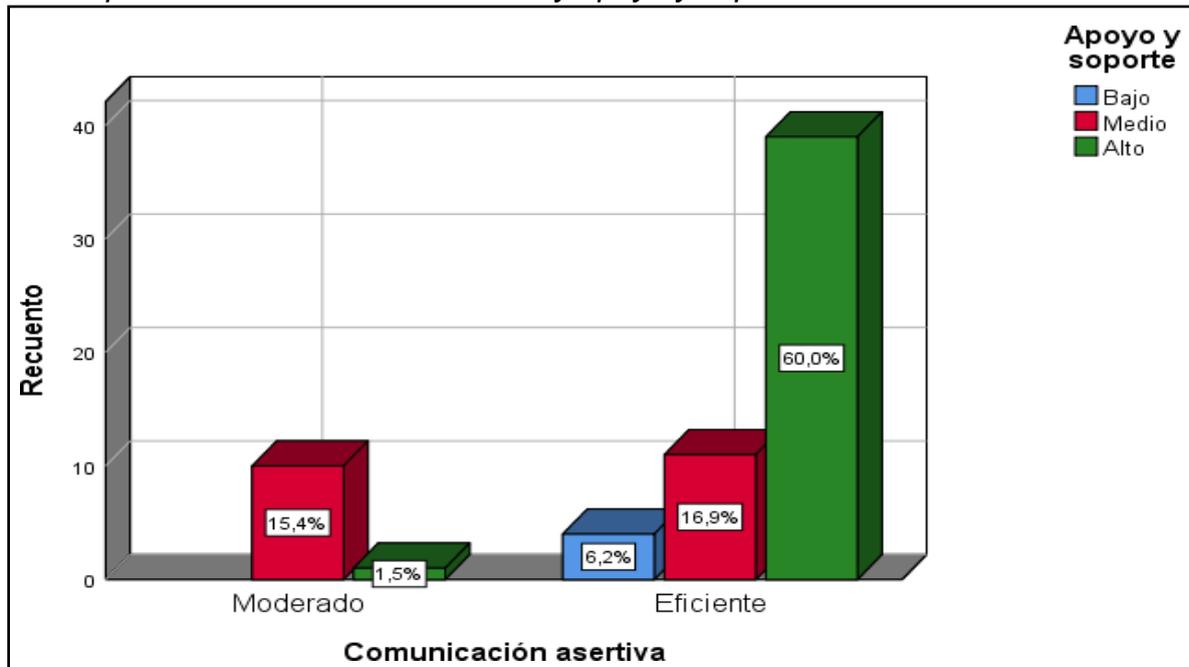
Tabla 10

Tabla cruzada de comunicación asertiva y apoyo y soporte

			Apoyo y soporte			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Comunicación asertiva	Deficiente	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Moderado	Recuento	0	10	1	11
		% del total	0,0%	15,4%	1,5%	16,9%
	Eficiente	Recuento	4	11	39	54
		% del total	6,2%	16,9%	60,0%	83,1%
Total		Recuento	4	21	40	65
		% del total	6,2%	32,3%	61,5%	100,0%

Figura 6

Descriptivo de comunicación asertiva y apoyo y soporte



Respecto a los resultados mostrados en la tabla 10 y figura 6, se puede afirmar que del 100% de los docentes, el 16,9% opinó que la comunicación asertiva es percibida en nivel moderado, donde el 15,4% de los mismos mencionó que la dimensión apoyo y soporte se encuentra en nivel medio y el 1,5% en nivel alto, además, el 83,1% ha afirmado que la comunicación asertiva es considerada en nivel eficiente, donde el 6,2% de aquellos, manifestó que la dimensión apoyo y soporte se ubica en nivel bajo, el 16,9% en nivel medio y el 60,0% en nivel alto.

Prueba de hipótesis general:

Ho: La comunicación asertiva no influye de manera significativa en el clima institucional en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.

Ha: La comunicación asertiva influye de manera significativa en el clima institucional en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.

Tabla 11

Informe de ajuste de los datos sobre la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	40,260			
Final	17,563	22,697	1	,000

Función de enlace: Logit.

Respecto a la tabla 11, se puede apreciar que la estimación del Chi² fue de 22,697 donde la significancia es del ,000 menor al margen de error, lo cual permite afirmar que la comunicación asertiva influye sobre el clima institucional en docentes de una institución educativa de Miraflores, por lo que el modelo propuesto es plausible.

Tabla 12

Pseudo R² respecto a la hipótesis general

Cox y Snell	,295
Nagelkerke	,405
McFadden	,268

Función de enlace: Logit.

En la tabla 12, se puede apreciar la estimación Pseudo R² de Cox y Snell donde el coeficiente es de 0,295 y de acuerdo con Nagelkerke 0,405; en tal sentido, se puede concluir que la comunicación asertiva permite explicar el 29,5% del clima institucional según Cox y Snell y el 40,5% de acuerdo con Nagelkerke, donde el 70,5% y 59,5% respectivamente son explicados por otros factores no considerados en el presente trabajo.

Prueba de la hipótesis específica 1:

Ho: La comunicación asertiva no influye de manera significativa en el liderazgo en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.

Ha: La comunicación asertiva influye de manera significativa en el liderazgo en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.

Tabla 13

Informe de ajuste de los datos sobre la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	26,873			
Final	14,527	12,346	1	,000

Función de enlace: Logit.

Respecto a la tabla 13, se puede apreciar que la estimación del Chi² fue de 12,346 donde la significancia es del ,000 menor al margen de error, lo cual permite afirmar que la comunicación asertiva influye sobre la dimensión liderazgo del clima institucional en docentes de una institución educativa de Miraflores, por lo que el modelo propuesto es plausible.

Tabla 14

Pseudo R² respecto a la hipótesis específica 1

Cox y Snell	,173
Nagelkerke	,220
McFadden	,123

Función de enlace: Logit.

En la tabla 14, se puede apreciar la estimación Pseudo R² de Cox y Snell donde el coeficiente es de 0,173 y de acuerdo con Nagelkerke 0,220; en tal sentido, se puede concluir que la comunicación asertiva permite explicar el 17,3% de la dimensión liderazgo del clima institucional según Cox y Snell y el 22,0% de acuerdo con Nagelkerke, donde el 82,7% y 78,0% respectivamente son explicados por otros factores no considerados en el presente trabajo.

Prueba de la hipótesis específica 2:

Ho: La comunicación asertiva no influye de manera significativa en la comunicación en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.

Ha: La comunicación asertiva influye de manera significativa en la comunicación en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.

Tabla 15

Informe de ajuste de los datos sobre la hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	36,275			
Final	16,599	19,676	1	,000

Función de enlace: Logit.

Respecto a la tabla 15, se puede apreciar que la estimación del χ^2 fue de 19,676 donde la significancia es del ,000 menor al margen de error, lo cual permite afirmar que la comunicación asertiva influye sobre la dimensión comunicación del clima institucional en docentes de una institución educativa de Miraflores, por lo que el modelo propuesto es plausible.

Tabla 16

Pseudo R² respecto a la hipótesis específica 2

Cox y Snell	,261
Nagelkerke	,350
McFadden	,220

Función de enlace: Logit.

En la tabla 16, se puede apreciar la estimación Pseudo R² de Cox y Snell donde el coeficiente es de 0,261 y de acuerdo con Nagelkerke 0,350; en tal sentido, se puede concluir que la comunicación asertiva permite explicar el 26,1% de la dimensión comunicación del clima institucional según Cox y Snell y el 35,0% de acuerdo con Nagelkerke, donde el 73,9% y 65,0% respectivamente son explicados

por otros factores no considerados en el presente trabajo.

Prueba de la hipótesis específica 3:

Ho: La comunicación asertiva no influye de manera significativa en las recompensas y remuneración en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.

Ha: La comunicación asertiva influye de manera significativa en las recompensas y remuneración en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.

Tabla 17

Informe de ajuste de los datos sobre la hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	25,542			
Final	18,458	7,085	1	,008

Función de enlace: Logit.

Respecto a la tabla 17, se puede apreciar que la estimación del χ^2 fue de 7,085 donde la significancia es del ,008 menor al margen de error, lo cual permite afirmar que la comunicación asertiva influye sobre la dimensión recompensas y remuneración del clima institucional en docentes de una institución educativa de Miraflores, por lo que el modelo propuesto es plausible.

Tabla 18

Pseudo R² respecto a la hipótesis específica 3

Cox y Snell	,103
Nagelkerke	,119
McFadden	,055

Función de enlace: Logit.

En la tabla 18, se puede apreciar la estimación Pseudo R² de Cox y Snell donde el coeficiente es de 0,103 y de acuerdo con Nagelkerke 0,119; en tal sentido, se puede concluir que la comunicación asertiva permite explicar el 10,3% de la dimensión recompensas y remuneración del clima institucional según Cox y Snell y el 11,9% de acuerdo con Nagelkerke, donde el 89,7% y 88,1% respectivamente son explicados por otros factores no considerados en el presente trabajo.

Prueba de la hipótesis específica 4:

Ho: La comunicación asertiva no influye de manera significativa en la estructura y normas en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.

Ha: La comunicación asertiva influye de manera significativa en la estructura y normas en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.

Tabla 19

Informe de ajuste de los datos sobre la hipótesis específica 4

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	22,788			
Final	10,891	11,897	1	,001

Función de enlace: Logit.

Respecto a la tabla 19, se puede apreciar que la estimación del χ^2 fue de 11,897 donde la significancia es del ,001 menor al margen de error, lo cual permite afirmar que la comunicación asertiva influye sobre la dimensión estructura y normas del clima institucional en docentes de una institución educativa de Miraflores, por lo que el modelo propuesto es plausible.

Tabla 20

Pseudo R^2 respecto a la hipótesis específica 4

Cox y Snell	,167
Nagelkerke	,250
McFadden	,165

Función de enlace: Logit.

En la tabla 20, se puede apreciar la estimación Pseudo R^2 de Cox y Snell donde el coeficiente es de 0,167 y de acuerdo con Nagelkerke 0,250; en tal sentido, se puede concluir que la comunicación asertiva permite explicar el 16,7% de la dimensión estructura y normas del clima institucional según Cox y Snell y el 25,0% de acuerdo con Nagelkerke, donde el 83,3% y 75,0% respectivamente son explicados por otros factores no considerados en el presente trabajo.

Prueba de la hipótesis específica 5:

Ho: La comunicación asertiva no influye de manera significativa en el apoyo y soporte en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.

Ha: La comunicación asertiva influye de manera significativa en el apoyo y soporte en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.

Tabla 21

Informe de ajuste de los datos sobre la hipótesis específica 5

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	29,788			
Final	19,782	10,005	1	,002

Función de enlace: Logit.

Respecto a la tabla 21, se puede apreciar que la estimación del χ^2 fue de 10,005 donde la significancia es del ,002 menor al margen de error, lo cual permite afirmar que la comunicación asertiva influye sobre la dimensión apoyo y soporte del clima institucional en docentes de una institución educativa de Miraflores, por lo que el modelo propuesto es plausible.

Tabla 22

Pseudo R^2 respecto a la hipótesis específica 5

Cox y Snell	,143
Nagelkerke	,176
McFadden	,092

Función de enlace: Logit.

En la tabla 22, se puede apreciar la estimación Pseudo R^2 de Cox y Snell donde el coeficiente es de 0,143 y de acuerdo con Nagelkerke 0,176; en tal sentido, se puede concluir que la comunicación asertiva permite explicar el 14,3% de la dimensión apoyo y soporte del clima institucional según Cox y Snell y el 17,6% de acuerdo con Nagelkerke, donde el 85,7% y 82,4% respectivamente son explicados por otros factores no considerados en el presente trabajo.

V. DISCUSIÓN

Sobre el propósito que consistió en determinar la influencia de la comunicación asertiva sobre el clima institucional, se ha constatado que el modelo de regresión es el apropiado, debido a que en el informe del modelo la significancia fue menor a 0,05; por tanto se refutó la hipótesis nula, manifestando que la comunicación asertiva basado en la expresión de manera clara, del pensar, sentir y lo que necesita la persona, tomando en consideración el derecho, sentimiento y valor de sus afirmaciones influye sobre el clima institucional, al percibir un agradable ambiente de trabajo que apoya a que se logren las metas propuestas en términos de resultados satisfactorios, asimismo, los valores de Pseudo R², dieron a entender que la comunicación asertiva según Cox y Snell explica el 29,5 % de la variabilidad del clima institucional y de acuerdo con Nagelkerke el 40,5 %.

Los resultados descritos guardan similitud con los de Fernández (2021), en su estudio de nivel explicativo, donde se afirmó que existe relación entre las variables y además una dependencia del clima institucional explicado por el liderazgo directivo con un R² de 83,0 %, asimismo, mencionó que el liderazgo directivo eficiente provoca que varíe de tal forma el clima institucional mostrando un nivel alto, es decir, que la cualidad y particularidad administrativa, requiere el desarrollo de apropiadas habilidades, además, el clima institucional es el hallazgo sobre posibles fenómenos que se relacionan con lo percibido de los actores que se sienten motivados y por ende comprometidos con una entidad institucional determinada. Además, los resultados del presente estudio también son similares a los de Palma (2021), quien manifestó que una asertiva comunicación guarda relación con el clima laboral, y que esta es positiva pero baja, con un valor correlacional de 0,351; es decir, que la comunicación asertiva, habilidad de difusión eficiente, certera y efectiva, es altamente desarrollada, por consecuencia, el clima laboral, basada en la opinión sobre particularidades vinculadas al entorno laboral, es alta y viceversa.

Además, Baecker (2017), manifestó que la Teoría Sistemática de la Comunicación, se refiere a la interrogante inconclusa sobre lo auténtico de la misiva para diferentes observadores, es decir, que en todo momento la comunicación ha ido de la mano con la evolución del ser humano, considerada como una habilidad

necesaria para que el ser humano se comunique y resuelva disconformidades. En tal sentido, cabe señalar, que la comunicación asertiva es una habilidad importante para toda entidad organizacional, debido a que la interacción entre los integrantes, es de gran necesidad, por tal motivo, la asertividad al comunicarse requiere en cada día mayor relevancia, además, la comunicación asertiva posibilita la valoración de los niveles progreso de los docentes por medio de la mera interacción entre el colegiado, lo que influencia en el nivel de éxito o fracaso de la entidad, asimismo, faculta que la percepción del clima institucional sea el apropiado, debido a que la conducta asertiva, permite prácticas la empatía, manejar conflictos y facilitar la labor conjunta del colegiado institucional.

En relación con el objetivo basado en determinar la influencia de la comunicación asertiva sobre la dimensión liderazgo de la variable clima institucional, se ha verificado que el modelo de regresión es el apropiado, apoyado por el hallazgo evidenciado en el informe del modelo donde el valor de la significancia fue menor a 0,05; por tanto, se concluyó que la comunicación asertiva acción que faculta actuar por propio beneficio, evidenciando tener respeto a ti y a los demás, el cual permite desarrollar y obtener confianza como igualdad al relacionarse, influye de manera significativa sobre el liderazgo, al evidenciar contar con talento al hacer uso apropiado de capacidades que permitan guiar y dirigir a los docentes, donde los valores de la prueba Pseudo R², permitieron afirmar que la comunicación asertiva según Cox y Snell explica el 17,3 % de la variabilidad de la dimensión liderazgo y para Nagelkerke el 22,0 %.

Tales resultados son semejantes a los de Fasando (2018), quien por medio de la prueba de Chi-2, determinó que los estilos de gestión guardan relación con el clima institucional, asimismo, manifestó que el estilo de gestión aplicado por el personal directivo en instituciones públicas repercute sobre el clima institucional, debió a que una eficiente gestión escolar provee que la educación sea de calidad, satisfaciendo a plenitud la necesidad, demanda y desarrollo de competencias en los estudiantes, en igual forma, Ferreira (2021), manifestó que la autoridad del líder de una entidad, no es medida por el poder que influye sobre los que integran dicha organización, sino es medido por la capacidad de incentivar que las otras personas hagan acciones convencido de los propósitos que quieren alcanzar, convencidos

que su labor posee una finalidad trascendental y no como que lo debe realizar por obligación, además, el liderazgo se basa en el respeto y admiración que logra el líder frente a los trabajadores, respeto que ha ganado al poner ejemplos y con la capacidad de desarrollar en los demás, la confianza y creencia en sus propias capacidades y destrezas que poseen.

Cabe señalar, que para que se logre subsistir en cualquier entidad es de vital importancia el liderazgo, debido a que es de necesidad contar con líderes talentosos que poseen habilidades y conocimiento, los cuales deben ser usados apropiadamente con el objetivo de guiar y dirigir, influenciar como tomar decisiones, tales afirmaciones, permiten que se fortalezca los lazos de confianza como de sentido con el colegiado, como también otorgará un alza en su comportamiento humano permitiendo guiar, inspirar y motivar a los miembros de la comunidad educativa.

Respecto al objetivo de investigación que consistió en determinar la influencia de la comunicación asertiva sobre la dimensión comunicación de la variable clima institucional, se constató que el modelo de regresión es el apropiado, al haberse evidenciado en el informe del modelo una significancia inferior a 0,05; por tal motivo se afirmó que la comunicación asertiva, habilidad útil y funcional que permite hacer respetar el derecho, como manejar y solucionar disputados, y conducir a emplazamientos de negociación, estableciendo y manteniendo conversación con varias personas en diferentes ambientes, influye sobre la comunicación, medio el cual permite entendernos, herramienta que permite que se consiga lo que se necesita y se quiere así como lo que es; tal afirmación es reafirmada con los valores de la prueba de Pseudo R², los cuales apoyan a la conclusión que la comunicación asertiva según Cox y Snell explica el 26,1 % de la variabilidad de la dimensión comunicación y según Nagelkerke el 35,0 %.

En referencia a lo descrito, Camba (2019), evidenció que los hallazgos que encontró son análogos al presente estudio, donde dio a entender que las relaciones interpersonales, relaciones humanas, habilidades para comunicarse y las relaciones laborales guardan poseen relación moderada con la comunicación asertiva, asimismo manifestó que la relación interpersonal es la interacción mutua de dos a más personas por medio de una comunicación eficiente expresando sus

opiniones y emociones, los cuales poseen lugar en gran gama de argumentaciones reguladas por acuerdos, normas, costumbres, o leyes mutuas los cuales son consideradas como plataformas en un conglomerado social y en la humanidad total, también dio a entender que la comunicación asertiva, se basa en el manifiesto de emociones, ideas o criterios de forma cándida disminuyendo la posibilidad de generar un conflicto, comprometes a la habilidad para expresarse sin dejar que la prudencia como la premeditación sobre las personas.

Cabe señalar, que la comunicación es de gran necesidad para un buen clima institucional, debido a que sin ella, no sería factible la coordinación de actividades eficientemente, integrando a los docentes y poner en práctica el valor, misión y visión institucional, asimismo, se debe implementar talleres en donde se concientice la importancia de comunicarse eficaz, eficiente y asertivamente, así también como entender el empuje y relevancia que posee entablar canales de comunicación entre el profesorado, administrativos, directivos de la entidad educativa, por ello, es preciso que el personal directivo de las entidades educativas fomenten y lleven a cabo una comunicación apropiada entre los miembros de la comunidad educativa.

En referencia al objetivo que consistió en determinar la influencia de la comunicación asertiva sobre la dimensión recompensas y remuneración de la variable clima institucional, se evidenció que el modelo de regresión es el apropiado, al constatar que en el informe del modelo, la significancia fue inferior a 0,05; en tal sentido, se concluyó que la comunicación asertiva basado en una actitud pragmática de la persona al momento de relacionarse con otras personas, expresando su pensar como su valoración y opinión evitando descalificar, reprochar y enfrentarse con los demás, influye sobre las recompensas y remuneraciones, basado en la aprehensión del docente sobre su comportar, valor y reconocimiento de la institución educativa donde labora; tal afirmación fue apoyado con los valores de la prueba de Pseudo R², permitiendo afirmar que la comunicación asertiva explica según Cox y Snell el 10,3 % de la dimensión recompensas y remuneración y según Nagelkerke el 11,9 %.

Dichos hallazgos son análogos a los de Ochoa (2021), en su estudio entre el trabajo en equipo con el clima organizacional, donde se corroboró que el trabajo en equipo guarda relación con la condición laboral de los docentes, con un valor de

correlación de 0,483; siendo este significativa por evidenciar poseer una inferior significancia al margen de error, también positiva y moderada, asimismo, manifestó que el eficiente trabajo en equipo, provoca que las condiciones laborales sean óptimas y viceversa, además, mencionó que la condición laboral se basa en la percepción por medio del sentir de los docentes referentes a su ambiente de trabajo, referido también a la realidad de su quehacer en función a particularidades de bienestar en el trabajo que son condicionantes sobre lo productivo de los docentes.

Cabe mencionar, que hablar de recompensas es hablar de los reconocimientos que ha recibido el docente de la institución educativa, considerando sus méritos como los resultados que haya obtenido el docente, es decir, que las recompensas pueden estar enlazadas por componentes intrínsecos, extrínsecos como trascendentales, y sobre la remuneración, se puede mencionar, que es la sensación de equidad del salario que percibe el docente y las posibles compensaciones o beneficios que recibe por una buena práctica pedagógica y por su aporte respecto al cumplimiento de metas institucionales.

Respecto al objetivo que consistió en determinar la influencia de la comunicación asertiva sobre la dimensión estructura y normas de la variable clima institucional, se pudo evidenciar que el modelo de regresión es el apropiado, al haber manifestado que en el informe del modelo el valor de la significancia fue inferior a 0,05; lo cual permitió concluir que la comunicación asertiva, habilidad usada al expresarse con actitudes certeras, honestas y de respeto, evadiendo realizar actitudes violentas y comportamiento agresores o de reproche frente a la gran gama de formas de pensar, influye sobre la estructura y normas al evidenciar el nivel de formación del diseño institucional de la escuela, mostrando su funcionamiento y operatividad; tal aseveración, fue reafirmado con los valores de Pseudo R², los cuales dieron a entender que la comunicación asertiva según Cox y Snell explica el 16,7 % de la variabilidad de la dimensión estructura y normas y según Nagelkerke el 25,0 %.

Tales resultados son similares a los de Canchari (2021), en su estudio donde afirmó que el liderazgo directivo causa efecto sobre el clima institucional, quien manifestó que si un buen manejo institucional, provee buenos resultados los cuales

son gracias a la habilidad del líder y por ende ello influye sobre la percepción de los colaboradores, sobre la manera en que son escuchados, sobre las oportunidades que se les brinda para poder desarrollarse profesionalmente. Asimismo, manifestó que un apropiado liderazgo ejercido por el directivo de una institución educativa permite que se entable un buen clima institucional, que permite desarrollar actuaciones excelentes, que incidan en el logro de mayores profesionales de todo personal que labora en dicha entidad, permitiendo sentirse identificado con la propuesta institucional, por ello, el líder debe ser conocedor del medio y valorar como prestar mucha atención a posibles problemas que se lleguen a suscitar.

Es de necesidad mencionar, la importancia de la estructura y normas radica en la asignación de actividades y responsabilidad brindada a los docentes como la comprensión clara de la estructura institucional, asimismo al considerar el cumplimiento a cabalidad de las funciones encomendadas eficientemente, como en la implementación de planes y procesos para realizar la labor pedagógica, el dominio propio de las actividades o las funciones que desempeña el docente y el respeto estricto a la normativa institucional.

Por último, sobre el objetivo el cual se basó en determinar la influencia de la comunicación asertiva sobre la dimensión apoyo y soporte de la variable clima institucional, se pudo afirmar que el modelo de regresión es el apropiado, al haber constatado que en el informe de modelo, el valor de la significancia es inferior a 0,05; por tanto se concluyó que la comunicación asertiva, habilidad interna que permita la expresión de sentimiento, emoción, deseo y necesidad con claridad, respeto y afectividad influye sobre el apoyo y soporte, al momento de estimular el trabajo personal como profesional recibido por los directivos y de la propia institución educativa, además, tal afirmación fue reforzada con los valores de la prueba de Pseudo R², mencionando que la comunicación asertiva según Cox y Snell explica el 14,3 % de la variabilidad de la dimensión apoyo y soporte y según Nagelkerke el 17,6 %.

Tales hallazgos son análogos con los que obtuvo Mora (2020), en su estudio sobre la comunicación asertiva con la relación interpersonal, evidenciando que existe relación entre las mismas, con un valor correlacional de 0,575; rechazando la hipótesis nula y permitiendo concluir que el alto desarrollo de la habilidad de

comunicarse asertivamente, provoca que las relaciones interpersonales sean las apropiadas y viceversa, además, manifestó que la asertividad desarrolla la capacidad de diferenciar entre lo asertivo y agresivo, apoyando a la identificación y aceptación de los derechos de uno mismo como de los demás, reduciendo el obstáculo cognitivo y afectivo, disminuyendo ideas que no tienen fundamento, como la propia ansiedad y culpa que una sienta, asimismo manifestó que las relaciones interpersonales generan impacto sobre la conducta personal y profesional en relación a factores metodológicos del propio trabajo.

Al respecto, manifestó que el apoyo o soporte en el trabajo es de gran importancia, debido a que influyen sobre la práctica docente como en el desarrollo profesional, también al momento de realizar proyectos educativos el soporte es relevante para explotar la inquietud del docente en función al logro de aprendizajes más significativos para los estudiantes, asimismo el apoyo y orientación necesario de personal profesional en temas específicos causa que el docente se sienta parte importante de la institución educativa por ende compartirá sus metas con las de la institución educativa sintiéndose identificado.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que la comunicación asertiva, basado en la expresión de manera clara, del pensar, sentir y lo que necesita la persona, tomando en consideración el derecho, sentimiento y valor de sus afirmaciones influye sobre el clima institucional, al percibir un agradable ambiente de trabajo que apoya a que se logren las metas propuestas en términos de resultados satisfactorios, los cuales son apoyados por los valor de significancia del informe de ajuste que fue menor al margen error y reafirmados por los valores de las pruebas de Pseudo R2 de Cox y Snell como el de Nagelkerke.

Segunda: Se determinó que la comunicación asertiva, acción que faculta actuar por propio beneficio, evidenciando tener respeto a ti y a los demás, el cual permite desarrollar y obtener confianza como igualdad al relacionarse, influye de manera significativa sobre el liderazgo, al evidenciar contar con talento al hacer uso apropiado de capacidades que permitan guiar y dirigir a los docentes, asimismo, lo mencionado es apoyado por el valor de significancia del informe de ajuste que fue inferior al margen de error y confirmados por los valores de las pruebas de Pseudo R2 de Cox y Snell como de Nagelkerke.

Tercera: Se determinó que la comunicación asertiva, habilidad útil y funcional que permite hacer respetar el derecho, como manejar y solucionar disputados, y conducir a emplazamientos de negociación, estableciendo y manteniendo conversación con varias personas en diferentes ambientes, influye sobre la comunicación, medio el cual permite entendernos, herramienta que permite que se consiga lo que se necesita y se quiere así como lo que es, por tal motivo, lo afirmado fue apoyado por el valor de significancia evidenciado en el informe de ajuste donde la significancia es inferior al margen de error, reafirmados con los valores de las pruebas de Pseudo R2 de Cox y Snell y de Nagelkerke.

Cuarta: Se determinó que la comunicación asertiva, basado en una actitud pragmática de la persona al momento de relacionarse con otras personas, expresando su pensar como su valoración y opinión evitando descalificar, reprochar y enfrentarse con los demás, influye sobre las recompensas y remuneraciones, basado en la aprehensión del docente sobre su comportar, valor y reconocimiento de la institución educativa donde labora, los cuales fueron confirmados por el valor

de significancia menor al margen de error, evidenciado en el informe de ajuste de modelo y reafirmados por los valores de las pruebas de Pseudo R2 de Cox y Snell y de Nagelkerke.

Quinta: Se determinó que la comunicación asertiva, habilidad usada al expresarse con actitudes certeras, honestas y de respeto, evadiendo realizar actitudes violentas y comportamiento agresores o de reproche frente a la gran gama de formas de pensar, influye sobre la estructura y normas al evidenciar el nivel de formación del diseño institucional de la escuela, mostrando su funcionamiento y operatividad; tal afirmación es apoyado por el resultado de la significancia mostrado en el informe de ajuste donde es inferior al margen de error, apoyados por los valores de las pruebas de Pseudo R2 de Cox y Snell y de Nagelkerke.

Sexta: Se determinó que la comunicación asertiva, habilidad interna que permita la expresión de sentimiento, emoción, deseo y necesidad con claridad, respeto y afectividad influye sobre el apoyo y soporte, al momento de estimular el trabajo personal como profesional recibido por los directivos y de la propia institución educativa, los cuales fueron apoyados por los hallazgos evidenciados en el informe de ajuste donde la significancia fue inferior al margen de error y apoyados por los valores de Pseudo R2 de Cox y Snell y de Nagelkerke.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al personal directivo, enfatizar en el desarrollo de la comunicación asertiva en el momento de entablar comunicación con los coordinadores académicos y docentes, con el propósito de obtener una mayor comprensión clara y precisa, debido a que una apropiada comunicación apoya a que el clima institucional permanezca favorable.

Segunda: Al personal administrativo, entablas posibles métodos asertivos al instante de entabla comunicación con el personal directivo, coordinadores académicos y docentes, debido a que dicha propuesta permite manejar posibles conflictos y discrepancias entre colegas, afectando al clima institucional.

Tercera: A los coordinadores académicos, ejecutar charlas informativas que aporten a reforzar el desarrollo de habilidades comunicativas entre colegas, con el fin de generar confianza, motivación actitud empática y fortalecer un grato ambiente institucional, para de esa manera elevar los comportamientos positivos y disminuir el comportamiento opositor.

Cuarta: A los docentes, participar en actividades extracurriculares las cuales incidan en la generación de lazos amicales, que favorezcan a una apropiada integración e inspiren es realizar trabajos conjuntos entre el colegiado, mejorando las interacciones entre los miembros de la comunidad educativa.

Quinta: A la comunidad educativa, implementar en consenso un reglamento interno donde se especifiquen protocolos que aborden la atención, el manejo de problemas que existentes, la comunicación verbal y no verbal como el dominio y control de los sentimientos con el objetivo que dar cumplimiento a acciones propias del cargo que desempeñan dentro de la institución educativa.

Sexta: A los investigadores, incidir en trabajos de investigación que tomen en cuenta uno o ambas variables tomadas en cuenta en el presente estudio, con el fin de generar mayor conocimiento de las mismas con la sola aplicación de lo considerado en sus estudios, además, llevar tales investigaciones a diferentes niveles de educación básica. Como a nivel superior técnico y/o universitario.

REFERENCIAS

- Almeida, M. R., y Ortiz, E. (2016). Desarrollo de habilidades para la comunicación no verbal en la formación inicial del comunicador social. *Revista Electrónica de formación y calidad educativa*, 4(2), 137-146.
<https://doaj.org/article/8f4a4d643cfa48f283a3d11f4667b318?>
- Arguello, R. M. (2020). *Comunicación asertiva y su relación en la convivencia escolar de docentes de una institución educativa Ecuador, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/58826>
- Baecker, D. (2017). Teorías sistémicas de la comunicación. *Revista Mad: Revista del Magister en Análisis Sistémico Aplicado a la Sociedad*, 37, 1-20.
<https://www.redalyc.org/pdf/3112/311252754001.pdf>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias*. (1ra. Edición). Editorial Patria.
<https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Baquero, D. I., y Cárdenas, S. F. (2019). Comunicación no verbal en la gestión organizacional, ¿Cómo optimizar el tiempo en las relaciones empresariales? *Revista Conrado*, 15(68), 160-167.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n68/1990-8644-rc-15-68-160.pdf>
- Cadenas-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., Salinas-Cruz, E., Cruz-Morales, F. R., y Sangerman-Jarquín, D. M. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 8(7), 1603-1617.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-09342017000701603
- Calcina, Y. (2016). The institutional climate and its incidence on the work performance of the teachers of the faculty of social sciences of the national university of the altiplano and faculty of educational sciences Andean university Néstor Cáceres Velásquez - Peru 2012. *Communication*, 5 (1), 22-29. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100003&lng=es&tlng=.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100003&lng=es&tlng=)
- Camba, V. G. (2019). *Relaciones interpersonales y comunicación asertiva en los docentes de las instituciones educativas rurales de la parroquia Cone, Yaguachi, Guayas, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/35977>
- Canchari, M. (2021). *Influencia del liderazgo directivo en el clima institucional, Ica, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/66103>

- Cañas, D. C., y Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Revista Praxis & Saber*, 10(24), 143-165. <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.8936>
- Carhuanchu, I. M., Nolazco, F. A., Sicheri, L., Guerrero, M. A., y Casana, K. M. (2019). *Metodología para la investigación holística*. (1ra. Edición). UIDE. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%c3%ada%20para%20la%20investigaci%c3%b3n%20hol%c3%adstica.pdf>
- Caridad, M., Cardeño, N., Cardeño, E., y Castellano, M. I. (2017). Contribuciones de la comunicación asertiva en la resolución de conflictos dentro de las instituciones de educación superior. *Revista Espacios*, 38(50), 6. <http://www.revistaespacios.com/a17v38n50/a17v38n50p06.pdf>
- Carrasco, S (2017). *Metodología de la investigación científica*. Perú. San Marcos
- Carrillo, M., y Calvache, J. (2017). La comunicación no verbal en el ámbito de la educación superior. *Revista Investigium IRE: Ciencias Sociales y Humanas*, 8(2), 26-39. <https://doi.org/10.15658/10.15658/INVESTIGIUMIRE.170802.03>
- Cevallos, O. (2016). Las habilidades comunicativas, una necesidad formativa del profesional del Siglo XXI. *Revista Científica Yachana*, 5(1), 130-137. <https://n9.cl/fsaul>
- Díaz, E. (2019). El clima organizacional y su relación con el desempeño docente. *UNIFÉ: Revista de la Facultad de Ciencias de la Educación*, 24(2), 123-130. <https://doi.org/10.33539/educacion.2018.v24n2.1325>
- Fasanando, R. P. (2018). Estilos de gestión educativa y clima institucional en IE públicas en el distrito de Carmen de la Legua. *Gestión en el Tercer Milenio*, 21(41), 67-74. <https://revistas.gnbit.net/index.php/administrativas/article/view/15424>
- Fernández, O. (2021). *Liderazgo directivo y clima institucional virtual en docentes de las instituciones educativas del distrito de Chapimarca*. Apurímac, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67409>
- Ferreira, R. I. (2021). El liderazgo directivo en la gestión escolar. Comparación de casos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7219-7238. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.841
- Flores, E., García, M. L., Calsina, W. C., y Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno. *Comunic@cción*, 7(2), 5-14. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n2/a01v7n2.pdf>

- Gabriel-Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008
- Gómez, J., y Simón, F. (2018). La comunicación. *Revista Salus*, 20(3), 5-6.
<https://www.redalyc.org/pdf/3759/375949531002.pdf>
- Gómez, P. P. (2016). Importancia de la comunicación no verbal en los procesos psicopedagógicos. *Estudios Generales*, 1(1), 8-13.
http://mail.upagu.edu.pe/files_ojs/journals/14/articles/342/submission/342-61-1210-1-2-20161214.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. Edición). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mc. Graw Hill Education.
http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf
- Hisyam, M., Sridana, N., & Waluyo, U. (2019). Relationship between Transformational Leadership, Compensation, and Organizational Climate with Teachers' Performance. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 6(6), 216-233.
<http://dx.doi.org/10.18415/ijmmu.v6i6.1218>
- Iglesias, A. L., y Torres, J. M. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197-209.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192018000100016&script=sci_arttext&tlng=en
- Jáuregui, K., y Louffat, E. (2019). *Cultura y clima organizacional: fundamentos e instrumentos*. Pearson Educación. <http://www.ebooks7-24.com/?il=10382>
- Lachira, D. S., Luján, P. E., Mogolón, M. M., y Silva, R. (2020). La comunicación asertiva: una estrategia para desarrollar las relaciones interpersonales. *Revista Latinoamericana de Difusión Científica*, 2(3), 72-82.
<https://doi.org/10.38186/difcie.23.06>
- Lesmes, A. K., Barrientos-Monsalve, E. J., y Cordero, M. C. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Aibi: Revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(1), 147-153.
<https://doi.org/10.15649/2346030X.757>
- Likert, R. (1967). *The human organization*. New York: McGraw-Hill

- Litwin, G., & Stinger, H. (1968). *Motivation and organizational climate. Division Of Reserch, Graduate School of Business Administration*. New York: Harvard University.
- Maluenda, J., Navarro, G., y Varas, M. (2017). Asertividad: Diferencias de sexo en estudiantes universitarios chilenos medidas a través del Inventario de Gambрил y Richey. *REXE: Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 18(31), 55-68.
<https://www.redalyc.org/pdf/2431/243152008004.pdf>
- Mendoza, Á. O., y Ramírez, J. M. (2020). *Aprendiendo metodología de la investigación*. (1ra. Edición). Editorial Grupo Compás.
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/523/1/LISTO%202.pdf>
- Mendoza, Y. A., Vásquez, D. V., Ríos, C. A., Camacho, F. M., y Gutiérrez, K. S. (2020). Estrategias motivacionales para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes de la Escuela Profesional de Tecnología Médica de la Universidad de Chiclayo. *Revista de la Universidad del Zulia*, 11(30), 415-437. <https://doi.org/10.46925//rdluz.30.26>
- MINEDU (2017). *Participación y clima institucional para una organización escolar efectiva*. (1ra. Edición). Ministerio de Educación del Perú.
<https://n9.cl/917mt>
- Mora, G. R. (2020). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los docentes de la Escuela “Alfredo Barandearan Samaniego” Guayaquil, Ecuador, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/52541>
- Morgado, C., Aldana, J. J., y Isea, J. (2019). Gerencia transformacional desde el accionar docente directivo para el abordaje del contexto escolar, *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología: CIENCIAMATRIA*, 5(9), 48-72.
<https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/99/81>
- Navarro, E., Jiménez-García, E., Rappoport, S., y Thoilliez, B. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. (1ra. Edición). Editorial Unir.
https://www.researchgate.net/publication/317937065_Fundamentos_de_la_investigacion_y_la_innovacion_educativa
- Niebles, W., Hoyos, L., y De La Ossa, S. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Docente en Universidades Privadas de Barranquilla. *Saber, Ciencia Y Libertad*, 14(2), 283-294.
<https://doi.org/10.18041/23823240/saber.2019v14n2.5893>
- Obaco, E. E. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el

- ámbito escolar. EDUCERE: *Revista Venezolana de Educación*, 24(77), 37-46. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/356/35663240004/35663240004.pdf>
- Ochoa, A. G. (2021). *Trabajo en equipo y clima organizacional en la Unidad Educativa "Salitre" Guayaquil, Ecuador, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60162>
- Olivera, A., Fortoul, T. I., y Sánchez, M. (2019). Serie Presenta No. 3 Expresión Facial. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas*, 62(2), 54-55. <http://dx.doi.org/10.22201/fm.24484865e.2019.62.2.11>
- Palma, A. M. (2021). *Comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55342>
- Papic, K. (2018). La comunicación organizacional interna en la organización educativa. *Foro Educativo*, (30), 11-39. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6669651>
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83. <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Pimienta, J. G. y de la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. (3ra. Edición). Pearson Educación de México, S.A. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1268/1/Pimienta-Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%203ra%20ed.pdf>
- Quiñones, J. Z., y Moyano, G. (2019). La asertividad como estilo de comunicación en la formación del sujeto educador. *Revista Científica*, 4, 68-83. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.4.68-83>
- Quispe, E. W. (2019). *Gestión de conflicto y clima institucional en las instituciones educativas de secundaria de la ciudad de Pisco, año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4609>
- Sagredo, E., y Castelló, A. (2019). Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas en Chile. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(2), 1-23. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n2/1409-4703-aie-19-02-1.pdf>
- Ugalde, M. E., y Canales, A. L. (2016). El liderazgo académico, comunicación asertiva y motivación. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 11(2), 45-61. <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayopedagogicos/article/view/>

9146/10671

ANEXO

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Comunicación asertiva y clima institucional en docentes en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021 AUTOR: Espinoza Cuenca, Elsa Luz							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema general: PG: ¿Cómo influye la comunicación asertiva en el clima institucional en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Cómo influye la comunicación asertiva en el liderazgo en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021?</p> <p>PE2: ¿Cómo influye la comunicación asertiva en la comunicación en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021?</p> <p>PE3: ¿Cómo influye la comunicación asertiva en las recompensas y remuneración en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021?</p>	<p>Objetivo General: OG: Determinar la influencia de la comunicación asertiva en el clima institucional en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Establecer la influencia de la comunicación asertiva en el liderazgo en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.</p> <p>OE2: Establecer la influencia de la comunicación asertiva en la comunicación en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.</p> <p>OE3: Establecer la influencia de la comunicación asertiva en las recompensas y remuneración en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.</p>	<p>Hipótesis General: HG: La comunicación asertiva influye de manera significativa en el clima institucional en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: HE1: La comunicación asertiva influye de manera significativa en el liderazgo en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.</p> <p>HE2: La comunicación asertiva influye de manera significativa en la comunicación en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.</p> <p>HE3: La comunicación asertiva influye de manera significativa en las recompensas y remuneración en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.</p>	Variable 1: Comunicación asertiva				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Habilidades comunicativas	- Capacidad de escuchar. - Capacidad de iniciar y mantener una conversación. - Empatía. - Estilos de comunicación.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente: 30-69 Moderado: 70-109 Eficiente: 110-150
			Relaciones interpersonales	- Habilidad de interacción social. - Habilidad para cooperar y compartir. - Habilidad relacionada con las emociones. - Habilidad de autoafirmación.	14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23		
			Resolución de conflictos	- Entre docentes. - Entre el padre de familia y docente. - Entre el director y docentes.	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30		
			Variable 2: Clima institucional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Liderazgo	- Trabajo en equipo. - Motivación. - Logro de objetivos.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo: 29-67 Medio: 68-106 Alto:
			Comunicación	- Comunicación interna. - Comunicación entre jefes y trabajadores. - Nivel de información.	8, 9, 10, 11, 12, 13		

<p>PE4: ¿Cómo influye la comunicación asertiva en la estructura y normas en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021?</p> <p>PE5: ¿Cómo influye la comunicación asertiva en el apoyo y soporte en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021?</p>	<p>OE4: Establecer la influencia de la comunicación asertiva en la estructura y normas en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.</p> <p>OE5: Establecer la influencia de la comunicación asertiva en el apoyo y soporte en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.</p>	<p>HE4: La comunicación asertiva influye de manera significativa en la estructura y normas en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.</p> <p>HE5: La comunicación asertiva influye de manera significativa en el apoyo y soporte en docentes de una institución educativa de Miraflores. Lima, 2021.</p>	<p>Recompensas y remuneración</p> <p>Estructura y normas</p> <p>Apoyo y soporte</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recompensas - Remuneración. <ul style="list-style-type: none"> - Diseño organizacional. - Funcionamiento y operatividad. - Normas, procedimientos, directiva y reglamento. <ul style="list-style-type: none"> - Apoyo en las labores. - Desarrollo profesional. - Participación en la organización. - Satisfacción por su trabajo. 	<p>14, 15, 16</p> <p>17, 18, 19, 20, 21, 22, 23</p> <p>24, 25, 26, 27, 28, 29</p>		107-145
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Método: Hipotético-deductivo.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicado.</p> <p>Nivel: Explicativo.</p> <p>Diseño: No-experimental, transeccional, correlacional-causal.</p>	<p>Población: 65 docentes.</p> <p>Tamaño de muestra: 65 docentes (censal).</p>	<p>Variable 1: Comunicación asertiva Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Año: 2021 Lugar: Miraflores, Lima.</p> <p>Variable 2: Clima institucional Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Año: 2021 Lugar: Miraflores, Lima.</p>		<p>Descriptiva: El análisis descriptivo ha permitido que se elabore y presente la información en tablas de frecuencias y porcentajes que, de manera cuantitativa, detallan el comportamiento de las variables y sus dimensiones; como la representación a través de gráficos de barras que pueden complementar la descripción de las variables de estudio en función a los objetivos trazados en el presente estudio.</p> <p>Diferencial: Referente al análisis inferencial, se corroboró que los datos de las variables son no normales, por ello, la prueba de hipótesis se dio por medio de la regresión logística ordinal, para evidenciar el nivel de influencia la variable independiente sobre la dependiente.</p>			

Anexo 2. Operacionalización de variable independiente: Comunicación asertiva

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rango
Es la habilidad utilizada al expresarse con actitudes certeras, honestas y de respeto evitando hacer uso de actitudes violentas, y comportamientos agresores o de reproche frente a la gran variedad de maneras de pensar de a cada persona, en otras palabras, es la delicadeza de la persona al escuchar sin emitir juicio a otra persona, empatizando siempre con todos, poniéndonos en su posición, sin olvidar nuestra opinión o interés (Cañas y Hernández, 2019),	La comunicación asertiva será cuantificada mediante 30 ítems propuestos que corresponden a sus tres dimensiones: habilidades comunicativas, relaciones interpersonales y resolución de conflictos, valorados por una escala de Likert, con cinco alternativas de solución, que posteriormente serán agrupados dependiendo su calificación en niveles: deficiente, moderado y eficiente	Habilidades comunicativas	- Capacidad de escuchar.	1, 2, 3	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Deficiente: 30-69 Moderado: 70-109 Eficiente: 110-150
			- Capacidad de iniciar y mantener una conversación.	4, 5, 6, 7		
			- Empatía.	8, 9, 10, 11		
			- Estilos de comunicación.	12, 13		
		Relaciones interpersonales	- Habilidad de interacción social.	14, 15, 16		
			- Habilidad para cooperar y compartir.	17, 18, 19		
			- Habilidad relacionada con las emociones.	20, 21		
			- Habilidad de autoafirmación.	22, 23		
		Resolución de conflictos	- Entre docentes.	24, 25, 26		
			- Entre el padre de familia y docente.	27, 28		
- Entre el director y docentes.	29, 30					

Anexo 3. Operacionalización de variable dependiente: Clima institucional

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rango
Es la calidad percibida dentro del ambiente institucional, del comportamiento y sentimiento de los docentes, relacionado rigurosamente con la motivación y conducta docente (Jáuregui y Louffat, 2019).	El clima institucional será cuantificado mediante 29 ítems que corresponden a sus cinco dimensiones: liderazgo, comunicación, recompensas y remuneración, estructura y normas y apoyo y soporte, valorados por una escala de Likert, con cinco alternativas de solución, que posteriormente serán agrupados dependiendo su calificación en niveles: Bajo, medio y alto.	Liderazgo	- Trabajo en equipo.	1, 2, 3, 4	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Bajo: 29-67 Medio: 68-106 Alto: 107-145
			- Motivación.	5		
			- Logro de objetivos.	6, 7		
		Comunicación	- Comunicación interna.	8, 9		
			- Comunicación entre jefes y trabajadores.	10, 11, 12		
			- Nivel de información.	13		
		Recompensas y remuneración	- Recompensas	14, 15		
			- Remuneración	16		
		Estructura y normas	- Diseño organizacional.	17, 18		
			- Funcionamiento y operatividad.	19		
			- Normas, procedimientos, directiva y reglamento.	20, 21, 22, 23		
		Apoyo y soporte	- Apoyo en las labores.	24, 25		
			- Desarrollo profesional.	26		
- Participación en la organización.	27, 28					
- Satisfacción por su trabajo.	29					

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Indicaciones. Estimado docente, el cuestionario que se le proporciona es anónimo y sus posibles respuestas a las preguntas son confidenciales, así que le agradeceremos de antemano su participación y su sinceridad al responderlas. Es por ello que se ha considerado las siguientes escalas de valoración, de cada pregunta, las cuales serán marcadas con un aspa (x), la alternativa que Ud. crea conveniente.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN/PREGUNTAS	VALORACIÓN				
Dimensión 1. Habilidades comunicativas	1	2	3	4	5
01. Presta atención a las personas que le están conversando.					
02. Escucha sin interrumpir a la persona que le está comunicando algo.					
03. Muestra una buena disposición en escuchar a los demás.					
04. Utiliza una fórmula o expresión verbal (hola, buen día, como estás, otros) de inicio de conversación.					
05. Utiliza una conducta no verbal (entonación, expresión facial, gestos, otros) de acuerdo al mensaje verbal					
06. Habla con otras personas de cosas en común.					
07. Hace lo posible para que la otra persona se sienta a gusto y disfrute de la conversación (sonríe, dice frases agradables).					
08. Se pone en lugar de otras personas en diferentes situaciones.					
09. Interpreta las actitudes y gestos de los demás de forma correcta.					
10. Es capaz de influir de manera positiva en los demás.					
11. Actúa asertivamente ante una situación problemática.					
12. Al comunicarse hace uso del estilo agresivo (expresión facial seria, mirada directa, poca sonrisa, volumen de la voz alta, velocidad rápida y claridad escasa al hablar).					
13. Al comunicarse hace uso del estilo pasivo (sonrisa mínima y tensa, distancia amplia con nulo contacto físico, gestualidad escasa, voz baja, tiempo de habla escaso, pausas largas y silencios abundantes).					
Dimensión 2: Relaciones interpersonales	1	2	3	4	5
14. Tiene trato amistoso y cordial con otras personas.					
15. Práctica hábitos de cortesía					
16. Demuestra ser cordial en todo momento.					
17. Brindo mi ayuda inmediata por iniciativa propia.					
18. Cumple con los acuerdos tomados durante las reuniones colegiadas					

19. Comparto con mis colegas estrategias y métodos que promuevan la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje.					
20. Elogia los logros de los docentes que trabajan conmigo.					
21. Expreso mi sentir de manera apropiada cuando algo no me agrada.					
22. Defiendo y reclamo mis derechos apropiadamente.					
23. Expreso y defiendo de manera apropiada mis posturas de ideas.					
Dimensión 3 Resolución de conflictos	1	2	3	4	5
24. El director dialoga permanentemente con el personal docente antes de la toma de decisiones.					
25. El director se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
26. El director como los docentes toman iniciativas para la solución de problemas considerando la opinión de los demás.					
27. En la institución educativa se promueve permanentemente el diálogo entre los docentes y padres de familia.					
28. Los conflictos son resueltos dentro de la institución educativa.					
29. El director escucha la postura de los docentes respecto a desacuerdos durante la toma de decisiones.					
30. Durante las reuniones colegiadas, el director propicia el respeto y la tolerancia frente a las discrepancias docentes.					

GRACIAS POR PARTICIPAR.

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA INSTITUCIONAL

Indicaciones. Estimado docente, el cuestionario que se le proporciona es anónimo y sus posibles respuestas a las preguntas son confidenciales, así que le agradeceremos de antemano su participación y su sinceridad al responderlas. Es por ello que se ha considerado las siguientes escalas de valoración, de cada pregunta, las cuales serán marcadas con un aspa (x), la alternativa que Ud. crea conveniente.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN/PREGUNTAS	VALORACIÓN				
Dimensión 1: Liderazgo	1	2	3	4	5
01. El personal directivo ayuda a percibir los problemas desde distintos puntos de vista.					
02. El personal directivo toma decisiones unilaterales que pueden afectar al personal docente.					
03. La gestión de la dirección dedica tiempo a orientar y capacitar a la plana docente.					
04. En la institución educativa donde laboro existen conductas proactivas.					
05. El personal directivo dinamiza mi trabajo pedagógico.					
06. El personal directivo expresa empatía en los objetivos institucionales					
07. El personal directivo da a conocer la estructura organizacional de la institución					
Dimensión 2: Comunicación	1	2	3	4	5
08. En los grupos de trabajo docente, existe una relación armoniosa.					
09. La gestión de la dirección fomenta y promueve la intercomunicación entre docentes.					
10. La gestión directiva tiene comunicación efectiva con los docentes para el trabajo técnico pedagógico.					
11. La gestión directiva da indicaciones específicas de la labor pedagógica					
12. La gestión directiva escucha los planteamientos de la plana docente.					
13. Los comunicados que emiten la gestión directiva de mi institución educativa son comprensibles y claros.					
Dimensión 3: Recompensas y remuneración	1	2	3	4	5
14. La institución educativa reconoce la labor docente con distinción.					
15. En la institución educativa las recompensas e incentivos son frecuentes					
16. La remuneración económica está acorde con las actividades asignadas en la institución educativa.					
Dimensión 4: Estructura y normas	1	2	3	4	5
17. La dirección asigna tareas y responsabilidades específicas a los docentes.					

18. Comprendo con claridad la estructura organizacional de la institución educativa donde laboro.					
19. Considero que en la institución educativa cumplen sus funciones de manera eficiente.					
20. La institución educativa se cuenta con planes y procedimientos para la realización de las actividades pedagógicas.					
21. Domina las tareas o funciones específicas de tu labor docente.					
22. Las tareas que desempeño corresponden a mis funciones en la institución educativa.					
23. Las normas de la institución educativa son acatadas con responsabilidad.					
Dimensión 5: Apoyo y soporte	1	2	3	4	5
24. Cuento con apoyo de los colegas docentes en temas específicos					
25. Cuento con apoyo y soporte de personal administrativo en mi labor pedagógica					
26. La institución educativa permite que me desarrolle profesionalmente.					
27. Se facilita el soporte tecnológico en la realización de proyectos de aprendizajes innovadores.					
28. Cuento con apoyo y orientación de personal profesional en temas personales.					
29. Cuento con apoyo emocional de parte de la dirección para realizar el trabajo pedagógico.					

GRACIAS POR PARTICIPAR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORAN RAMOS LUIS DANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLIMA INSTITUCIONAL EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA REPARACIÓN - MIRAFLORES, 2021", cuyo autor es ESPINOZA CUENCA ELSA LUZ, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 11 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORAN RAMOS LUIS DANIEL DNI: 40623464 ORCID 0000-0002-8244-5390	Firmado digitalmente por: MORAMOSL el 12-01- 2022 11:26:42

Código documento Trilce: TRI - 0265257