



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
PSICOLOGÍA EDUCATIVA**

**Programa de comunicación asertiva para la mejora de la
convivencia escolar en estudiantes de un colegio secundario de
Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Psicología Educativa**

AUTORA:

Lossio Huaman, Viviana Carolina (orcid.org/0000-0002-7625-9962)

ASESORES:

Dra. Salazar Cabrejos, Rosa Eliana (orcid.org/0000-0002-1144-2037)

Dra. Llerena Rodríguez, Sofía Yrene (orcid.org/0000-0003-4419-8568)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y Aprendizaje

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios quien me ha brindado el don de la vida, la fortaleza y la valentía para vencer los miedos y los obstáculos en mi camino. También a mi familia por brindarme su amor y apoyo incondicional en cada paso de mi carrera profesional, dándome ánimos y soporte emocional para el logro de mis metas.

AGRADECIMIENTO

A mi familia quiénes han sido y siguen siendo personas fundamentales de mi formación personal y profesional.

A mi novio Alexis W. Romero Saavedra por ser mi acompañante en este proceso y brindarme su amor y apoyo en las metas que me propongo.

A la Dra. Rosa Salazar Cabrejos y la Dra. Sofía Llerena Rodríguez asesoras del presente trabajo de investigación, por sus enseñanzas y acompañamiento académico para llegar a culminar la tesis.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Dimensión del buen clima institucional	18
Tabla 2 Dimensión satisfacción estudiantil	19
Tabla 3 Dimensión conductas conflictivas	19
Tabla 4 Dimensión habilidades comunicativas	20
Tabla 5 Dimensión empatía	21
Tabla 6 Dimensión regulación emocional	21

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar un programa de comunicación asertiva para la mejora de la convivencia escolar en estudiantes del cuarto año secciones "M" y "N" de un colegio secundario en Chiclayo. Para ello, se consideró una metodología cuantitativa de nivel propositivo que tuvo como muestra a 45 estudiantes de las secciones M y N a quienes se les aplicó la Ficha de observación de la comunicación asertiva y el Cuestionario de la convivencia escolar, los mismos que fueron validados por juicio de expertos. Y entre los resultados que se obtuvieron fueron que la mayoría de las estudiantes tienen problemas referentes a la convivencia escolar, así como se evidenció la falta de comunicación asertiva en su entorno, debido a estas situaciones se llegó a la conclusión que es necesario llevar a cabo un programa que fortalezca la convivencia dentro y fuera de las aulas.

Palabras Clave: Habilidades, diálogo, educación, conducta

Abstract

The objective of this research was to design an assertive communication program to improve school coexistence in fourth-year students, sections "M" and "N" of a secondary school in Chiclayo. For this, a quantitative methodology of proactive level was considered that had as a sample 45 students from sections M and N who were applied the Assertive Communication Observation Sheet and the School Coexistence Questionnaire, the same ones that were validated. by expert judgment. And among the results that were obtained were that the majority of the students have problems related to school coexistence, as well as the lack of assertive communication in their environment, due to these situations it was concluded that it is necessary to carry out an program that strengthens coexistence inside and outside the classroom.

Keywords: Skills, dialogue, education, conduct

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación asertiva en el contexto educativo y en otros es de gran relevancia, ya que, permite el diálogo o expresarse de manera adecuada y respetuosa sin hacer sentir mal a la otra persona. Por ello, en los hogares se debe promover a través del ejemplo de los padres y familiares que convivan en el hogar, así como también se debe fomentar a poner en práctica la comunicación asertiva en las instituciones educativas; sin embargo, esto no ocurre en algunos salones de clase, sucediendo todo lo contrario, una comunicación grotesca y violenta entre pares y en algunas ocasiones de docente a estudiante y viceversa.

Esto provoca una serie de causas y consecuencias, las cuales son las siguientes, basándonos en la realidad problemática que se identificó en el colegio secundario el cual está ubicado en Chiclayo, la inadecuada convivencia en el aula, ya que, se observó en las estudiantes la incomodidad por comentarios negativos entre ellas, realizados en las redes sociales, producto de ello, algunas estudiantes fueron afectadas emocionalmente y ahora se percibe un ambiente hostil en el aula por dicha situación. Por ello, fue necesario establecer un diálogo con las estudiantes acerca del compañerismo y la relevancia del cumplimiento de las normas de convivencia.

Una de las causas del problema fue la falta de valores como el respeto y la empatía, ya que, las estudiantes aprovechan las inseguridades y situación familiar para mofarse o hacer burla de ello, además, el utilizar frases o términos con la intención de ofender a la otra persona. Esto generó que, existan agresiones verbales y según Barragán & Barrera (2020), nos dice que las agresiones verbales se presentan como violencia en el aula, lo cual es un problema sociocultural que surge por diversos factores, principalmente por la influencia de su entorno, cultura y familia; por ello, es importante que en la solución a este problema también se involucre a la familia del estudiante.

Otro factor de la situación problemática de esta investigación es la aceptación del grupo, ya que, las estudiantes con el propósito de ser aceptadas en un determinado equipo, se ponen en contra de los demás equipos que se hayan formado en el aula, lo que ocasiona una conducta escolar disruptiva, la cual según Macías & Alarcón (2021), nos dice que es aquel comportamiento que va en contra de los valores o pautas aceptadas en la sociedad, y que amenazan la convivencia armoniosa en el aula.

Otra causa de la problemática es el inadecuado control de sus emociones, por ejemplo, cuando una situación les molesta las estudiantes tienden a reaccionar de tal manera que pueden llegar a ofender a la otra persona, a través de insultos o burlas. Esto, ocasiona un desgaste en la salud emocional de las estudiantes afectadas. Según García (2012), nos dice que las emociones se dividen en positivas cuando los comentarios van acompañados de sentimientos positivos como la alegría y el amor o negativos cuando se percibe una situación hostil y poco amigable; esto último se puede observar en las estudiantes en cuanto a su convivencia en el aula.

También otra causa de la inadecuada conducta y convivencia en el aula es la falta de refuerzo del diálogo asertivo en la familia y ello ocasiona problemas en la familia los cuales se ven reflejados en la escuela, así mencionan los autores Guzón & Gonzáles (2019), quienes manifiestan que la primera formación de la persona se da en la familia, por ello familia y escuela se complementan para el desarrollo personal, emocional y social, por ello, si hay constantemente discusiones o falta de asertividad en la familia, la comunicación adecuada y requerida para la buena convivencia será más difícil de lograr, caso contrario, si en la familia se pone en práctica diálogos y actitudes asertivas, de igual manera en la escuela las estudiantes podrán lidiar con situaciones en donde tengan que poner en práctica esta habilidad blanda.

Ante esta realidad problemática nos planteamos la siguiente interrogante ¿cómo proponer un programa de comunicación asertiva para la mejora de la convivencia escolar en estudiantes del cuarto año secciones “M” y “N” de un

colegio secundario en Chiclayo? Asimismo, los problemas específicos de la investigación se plantean en las siguientes preguntas ¿cómo medir el nivel de la convivencia escolar en estudiantes del cuarto año secciones “M” y “N” de un colegio secundario en Chiclayo?, ¿cómo identificar el nivel de las dimensiones de la comunicación asertiva en las estudiantes del cuarto año secciones “M” y “N” de un colegio secundario en Chiclayo? y ¿cómo diseñar un programa basado en la comunicación asertiva para la mejora de la convivencia escolar en las estudiantes del cuarto año secciones “M” y “N” de un colegio secundario en Chiclayo?. Estas interrogantes serán respondidas a través de los objetivos del presente estudio y con la siguiente hipótesis: El programa de comunicación asertiva mejora la convivencia escolar en las estudiantes del cuarto grado secciones “M” y “N” de un colegio secundario en Chiclayo.

Esta investigación se fundamenta desde un carácter metodológico, ya que se centra en lograr cumplir con los objetivos planteados, utilizando técnicas y el instrumento para la recopilar datos de la muestra. También es teórico, porque se incluirá teorías sobre la comunicación asertiva dentro del ámbito escolar para el mejoramiento de la conducta y convivencia. Y, por último, es práctico porque se sustenta en el diseño de una propuesta de comunicación asertiva para ser aplicado a las estudiantes que presentan la dificultad.

Por ello, se plantea el siguiente objetivo principal: Proponer un programa de comunicación asertiva para la mejora de la convivencia escolar en estudiantes del cuarto año secciones “M” y “N” de un colegio secundario en Chiclayo. Y también se plantean los siguientes objetivos específicos: Medir el nivel de convivencia escolar en las estudiantes del cuarto año secciones “M” y “N” de un colegio secundario en Chiclayo; identificar el nivel de las dimensiones de la comunicación asertiva en las estudiantes del cuarto año secciones “M” y “N” de un colegio secundario en Chiclayo y diseñar un programa de comunicación asertiva para la mejora de la convivencia escolar en estudiantes del cuarto año secciones “M” y “N” de un colegio secundario en Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

Es importante conocer la amplitud de conocimientos y contrarrestar los resultados que se obtengan, así encontramos la siguiente investigación de Saavedra (2020), en donde menciona sobre el grado de comunicación asertiva que emplean docentes y estudiantes y tiene como objetivo el diseño de un módulo instruccional que promueva y sensibilice al docente sobre la relevancia de la comunicación asertiva y estrategias adecuadas que fomenten el aprendizaje significativo, el éxito escolar y el bienestar psicosocial de los estudiantes. El resultado fue que el 50% de los docentes en mención tienden a evitar la situación cuando hay alguna discrepancia con los estudiantes, lo que genera un distanciamiento en las relaciones interpersonales dentro del aula. Otro factor que se considera causante del problema es que el 83% de las docentes poseen cierta indiferencia al saludo. Dicha situación no es adecuada para un entorno agradable en la unidad educativa, por ello, la investigación concluyó resaltando que la comunicación asertiva con los docentes, estudiantes y apoderados legales es de gran jerarquía en el proceso de aprendizaje y convivencia de los estudiantes.

Asimismo, en la investigación de Bernal et. al (2022), tienen como objetivo la mejora significativa de la comunicación asertiva en estudiantes. Dicho estudio tuvo como resultado que la comunicación asertiva es una destreza que ayuda a mejorar el clima del aula, beneficiando así a docentes y estudiantes en el proceso de aprendizaje. Por ello, esta investigación concluyó que en el ámbito escolar la asertividad es muy importante, pues ayuda a prevenir los conflictos entre los agentes educativos, especialmente entre las estudiantes quienes están en la etapa de la adolescencia donde se evidencia en ella muchos cambios emocionales, como el no controlar sus emociones. Así también el estudio de Cortez (2018), tuvo como objetivo analizar el grado de asertividad en la comunicación entre profesores y alumnos con habilidades diferentes y obtuvo como resultado que la comunicación asertiva debe estar presente en las prácticas pedagógica, tanto en la educación especial como en la regular. Esta investigación, es de gran aporte al objetivo planteado, ya que concluyó que en la actualidad nos

encontramos en una educación inclusiva, y los docentes debemos estar preparados para poder incluir propuestas y programas que apunten hacia la asertividad en las aulas, especialmente invitando a las estudiantes regulares a que utilicen diálogos empáticos y asertivos con las estudiantes con habilidades diferentes, pues ellas están más vulnerables a situaciones de violencia escolar.

De igual forma, Caballero et. al (2018), tuvo como objetivo principal el dominio de la comunicación asertiva en el proceso pedagógico y tuvo como resultado que la comunicación debe ser adecuada entre los agentes educativos, ya que aspira a la optimización de los aprendizajes, promueve la calidad en el proceso de aprendizaje-enseñanza, además que estimula la autoconciencia, autovaloración y los niveles de autorregulación en los estudiantes. En conclusión, es importante que se fortalezca la asertiva en las aulas porque es una habilidad que se debe ponerse en práctica en el colegio, y también en la vida cotidiana como en los diversos entornos en los que se desarrolle el alumno o alumna. En la misma lógica, la investigación de Gómez et. al (2020), tuvo como objetivo la comprensión de los conceptos de comunicación asertiva y la capacidad para solucionar conflictos en estudiantes del nivel secundario, la cual obtuvo como resultado que los estudiantes reconocen las relaciones adecuadas basadas en la tolerancia, el respeto, la escucha activa y la amistad como necesarias para el acatamiento de las normas de convivencia en el salón, además de fomentar la comunicación asertiva en donde sean capaces de expresar sus emociones, sentimientos e ideas de manera positiva y en el momento oportuno. Esto brinda como conclusión el aporte que los estudiantes tienen la capacidad de practicar relaciones basadas en la asertividad, para la mejora de la convivencia y la solución en situaciones de conflicto de manera correcta.

La investigación de Ulloa (2022), examinó las destrezas sociales y asertividad en los estudiantes, la cual tuvo como resultado que existe un nivel de correlación positiva media entre las variables, lo que significa que a mayor presencia de habilidades sociales mayor es la comunicación asertiva. A lo que se concluyó es que se debe valorar el impacto de la asertividad en los estudiantes

para el desarrollo de diversas prácticas que les ayudarán en su desarrollo y desenvolvimiento en la sociedad.

Además, en la tesis de Cañas & Hernández (2019) su objetivo fue realizar un diagnóstico de la comunicación asertiva en docentes, dando como resultado que si bien es cierto la mayoría de los participantes se ubican en un rango promedio hacia arriba, hay una necesidad de mejorar algunas características de esta comunicación, por ello se propone el realizar un programa para docentes. Esta investigación concluye en que los docentes para que puedan dar el ejemplo de ser asertivos, es necesario que posean dicha habilidad para que así puedan llevarlo a la práctica en su desenvolvimiento personal y profesional, conllevando a que las estudiantes sigan ese modelo de vida. En la misma lógica, el estudio de Urrutia & Serna (2023), se propuso mejorar la convivencia escolar en los estudiantes a través de las estrategias didácticas basada en la comunicación asertiva y actividades lúdicas, el cual obtuvo como resultado luego de la aplicación de un cuestionario que los estudiantes utilizarán dichas estrategias como medio para la resolución de conflictos, disminuir los índices de violencia escolar y acoso presentado en las aulas. Por lo que se concluye que los estudiantes son conscientes de la situación problemática en las escuelas, y por ello se ven en la necesidad de manifestar la importancia del uso de la comunicación asertiva en profesores y estudiantes.

Asimismo, en la investigación de Pusey & Gómez (2018), acerca de la convivencia escolar tuvo como objetivo el proponer estrategias pedagógicas de intervención escolar que contribuyan a fortalecer la convivencia en el aula, incluyendo a la comunidad, teniendo como resultado que la integración de los padres de familia y el entorno del estudiante es fundamental para que pueda tener modelos a seguir en cuanto su conducta y comportamiento en la escuela, además, la escuela debe informar constantemente a los padres de familia sobre los inconvenientes que esté teniendo el estudiante en el aula para que se pueda llevar a cabo un programa o estrategia que sea necesario para el desarrollo del estudiante. Con ello, se concluye que la familia tiene un gran valor en la formación de las personas, por tanto, no se debe excluir sino se debe invitar a la integración

de escuela – familia y comunidad en lo posible, ya que, todo el entorno de la persona juega un rol para el desarrollo de sus habilidades, talentos, actitudes, comportamiento, vocabulario, etc.

En cuanto a la investigación de Martínez et. al (2016), que aborda sobre la relevancia de la comunicación en el entorno educativo, tuvo como objetivo principal reconocer las dificultades y barreras en el proceso educativo para lograr la comunicación asertiva, por ello se aplicó una encuesta para recopilar los datos y un taller vivencial para reconocer de qué manera es la comunicación entre estudiantes, sus padre y docentes. Dando como resultado que los individuos que colaboraron en la investigación no realizaron de manera adecuada sus interacciones y en consecuencia la comunicación se ve afectada. Por ello, se llegó a la conclusión que la escuela debe realizar actividades para el logro de la asertividad y efectividad en su relación comunicativa. De igual forma se pretende que con los resultados en la presente investigación, se lleve a cabo el programa con el objetivo de superar las carencias y dificultades en torno a la comunicación.

Referente a la investigación de Solórzano (2018), en su artículo que tiene como objetivo analizar la conmovión de la comunicación asertiva en el ámbito educativo, cuyos sujetos fueron docente y estudiantes, se llegó al resultado que se necesita emplear los criterios de la comunicación educativa en el personal docente, ya que, estas herramientas fortalecen la comunicación asertiva en las aulas, teniendo como conclusión que este tipo de comunicación genera un impacto en la promoción de los aprendizajes y en sus habilidades para la buena convivencia.

Asimismo, es importante que se resalte la manera en cómo los docentes enseñan y practican la asertividad en las aulas, así lo demuestra Altun et. al (2018), en su investigación en donde se entrevistó a 277 estudiantes sobre la comunicación que entablan en los diferentes cursos que estudian, obteniendo como resultado que hubo mucha diferencia en el uso de las habilidades comunicativas en algunas áreas más que en otras, como fue el caso del curso de arte, educación física y música, en donde tanto docentes como estudiantes

utilizan la empatía, la escucha activa y participativa. En conclusión, no solo depende de los estudiantes el uso de la asertividad, sino también los docentes deben dar el ejemplo, la manera en cómo interactúan con sus estudiantes utilizando las habilidades comunicativas que se requiere para el logro de una buena y sana convivencia.

Como antecedentes nacionales se encuentra a Aguilar (2018) quien hace un aporte significativo al problema de estudio, ya que, tiene como objetivo principal el determinar la conexión entre la comunicación asertiva y relaciones interpersonales en 90 docentes del nivel secundaria de I.E. ubicadas en Los Olivos – Lima. A lo que tuvo como resultado que, efectivamente la comunicación asertiva guarda una relación directa con las relaciones interpersonales entre los profesores. Su conclusión es un aporte a nuestra investigación porque nos da a entender que, la comunicación asertiva es muy importante ponerla en práctica en un ambiente escolar, porque nos brinda la confianza y la armonía en un salón de clase, por ejemplo, las estudiantes tendrán una mayor capacidad para atender si se encuentran en un entorno saludable.

De la misma forma, Calua et. al (2021) tuvo por objetivo analizar el avance científico de la comunicación asertiva en el ámbito escolar, y como resultado nos dice que la comunicación asertiva como capacidad para relacionarse de manera verbal y no verbal genera hábitos de autonomía en el educando sin lastimar a los demás, y mejora la relación entre estudiantes y demás personal de la institución educativa. El estudio concluye que se debe resaltar la importancia de la presente investigación, ya que es necesario que en la escuela se presencia un ambiente basado en la convivencia armoniosa para el logro de las metas de aprendizaje.

Asimismo, el trabajo de Torres (2019) tuvo por objetivo determinar la conexión entre comunicación asertiva y convivencia escolar entre los estudiantes, dando como conclusión que ambos términos guardan una relación alta y significativa. Estos resultados muestran que mientras los estudiantes aprendan a ser asertivos la convivencia en la escuela mejorará y con ello el aprendizaje. También, la investigación de Calderón (2021) se propuso determinar la relación

entre asertividad y clima motivacional entre los estudiantes de secundaria, se obtuvo como conclusión que hay una relación altamente significativa en ambos conceptos. Lo que significa que la asertividad no solo ayuda en la convivencia sino también para aumentar la motivación en los estudiantes, ello favoreciendo a su trabajo en aula.

Sandoval (2022) en su tesis se propuso diseñar un programa de tutoría para mejorar la asertividad, lo cual obtuvo como resultado que en los estudiantes existe la necesidad de llevar a cabo un plan tutorial. Ello nos lleva a la conclusión de resaltar la importancia de elaborar un programa de comunicación asertiva y ponerla en práctica en el entorno educativo. Por su parte, Arqueño (2022), se propone determinar el nivel de conexión entre los términos de asertividad y comunicación asertiva, dando como resultado que ambas variables guardan una relación directa y significativa. Por lo que es necesario realizar programas educativos que refuercen la asertividad en las aulas y con ello lograr una mejora en la convivencia escolar.

Las bases teóricas que avalan este estudio se centran en la comunicación, que según Ligawa (2021), es un proceso donde se intercambian mensajes para dar un significado. Así pues, se pueden utilizar palabras, gestos, símbolos y sonidos para establecer un diálogo con la otra persona, esto se debe a que el ser humano es social por naturaleza por tanto requiere de un medio para subsistir, y en este caso se resalta la relevancia de la comunicación. Y en cuanto a la comunicación asertiva Salvador et. al (2020) la concibe como la capacidad de expresarse verbalmente de acuerdo al entorno en donde se encuentra la persona manteniendo el control de sus emociones y acciones que sean aceptables para la sociedad. Además, menciona que es aquella actitud que demuestra respeto y conjetura frente a las situaciones cotidianas, especialmente cuando se trata de dar solución a un problema, buscando las mejores alternativas para que la convivencia no se vea afectada.

Respecto a las habilidades sociales, estas permiten llevar una conversación asertiva, y se definen como la capacidad que tienen las personas para

comunicarse adecuadamente con su entorno. Además, ayudan a tener relaciones comunicativas claras y positivas, también a llevar una vida más feliz con resiliencia al estrés y problemas psicosociales, mayores resultados en la obtención de logros personales y profesionales. Por eso, es importante que las estudiantes fortalezcan sus habilidades sociales para que puedan desenvolverse con facilidad en su vida diaria y profesional (Hargie, 2019).

Asimismo, la empatía como componente de la comunicación asertiva fortalece en las estudiantes su capacidad para entender y comprender las emociones, sentimientos, actitudes de sus semejantes, es ver desde nuestra perspectiva la situación del otro. Según Krznaric (2015) afirma que la educación basada en la empatía es de gran importancia, pues ayuda al estudiante a que dentro y fuera de clases pueda entablar conversaciones fluidas donde se establezcan lazos afectivos verdaderos, porque no solo se toma en cuenta las palabras sino también las emociones del otro.

Los elementos explicados ayudan a la regulación emocional en las relaciones de las personas, ya que implica la capacidad para poder manejar de manera correcta las emociones y sentimientos, así pues, si hay un buen control de las emociones, la comunicación puede llegar a ser más fluida y basada en el respeto. Sin embargo, según Wilms et. ál (2020), la regulación emocional depende del contexto en el que se encuentre el o los sujetos, por ejemplo, si se encuentran en un entorno bajo presión la regulación emocional debe trabajar más, porque la persona puede estar propensa a actuar y comunicarse de manera incorrecta, se tiende a enojar más rápido y ser más agresivo. Por ello, es fundamental que en las escuelas a los estudiantes se les enseñe a poner en práctica técnicas de regulación emocional, para evitar caer en problemas relacionados a su conducta y comportamiento.

Referente a la variable convivencia escolar según Sota (2018), menciona que es el elemento central de la experiencia educativa y que tiene mucha influencia en el aprendizaje, hoy en día lograr controlar la convivencia es un reto

para la educación, especialmente para los formadores o docentes que deben velar por una convivencia escolar basada en los valores y la armonía.

En cuanto al término conducta escolar, según Hernández & Hernández (2021), nos dice que está relacionada a la actitud que posee una persona en diversos entornos en los que se desenvuelve, en este caso dentro de una Institución Educativa. También se puede decir que es sinónimo de comportamiento y se refiere a los actos del estudiante frente a ciertos estímulos o situaciones que se relacionan con su aprendizaje.

Para ello, es necesario poseer un buen clima institucional, el cual se define como el conjunto de habilidades intrapersonales e interpersonales que contribuyen a realizar el trabajo en equipo dentro de una institución o empresa, como por ejemplo en el colegio. Según Oladapo et. ál (2022), el clima institucional depende mucho de algunos factores que existan en el entorno, por ejemplo, los estresores ambientales, el control de las emociones, la comunicación, la visión institucional, etc. Todo ello, será trascendental para el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución, como en el caso de los colegios, será obtener buenos resultados en el proceso de aprendizaje.

También, según Torres (2017) menciona que el buen clima institucional son principios que deben ser conocidos por los integrantes de la organización, ya que ayuda a mejorar las relaciones interpersonales e intrapersonales de los miembros de la comunidad, ayuda a mejorar el trabajo en equipo, reduce los conflictos y discusiones, así como también ayuda al buen desempeño de los trabajadores. En este caso contribuye a la sana convivencia de las estudiantes.

Asimismo, es conveniente mantener la satisfacción estudiantil para que la conducta escolar no se vea afectada, según Kanwar & Sanjeeva (2022), la define como el bienestar que los estudiantes poseen al ver cubiertas sus necesidades dentro del institución educativa y permite que experimente actitudes positivas con sus pares, profesores, directivos y todo agente perteneciente a la escuela. Por ejemplo, si un estudiante tiene satisfacción estudiantil tendrá ánimos y motivación para que pueda desempeñarse de manera efectiva en sus deberes escolares,

caso contrario si el estudiante no posee satisfacción estudiantil, su rendimiento escolar no será el mismo y su motivación por ir a la escuela podría disminuir, generando enfado por sus deberes escolares y todo el entorno que se relacione con la entidad.

Por otro lado, también dentro de las escuelas se suelen encontrar las conductas conflictivas que determinan el nivel de convivencia escolar que se vivencia en el aula, estas conductas conflictivas son comportamientos que no van acordes al reglamento establecido por la institución educativa o a las normas de convivencia acordadas, por ello, se le determina como actitudes predispuestas a la destrucción o daños a su entorno. Según Peaslee (2022), menciona que este tipo de actitudes conflictivas siempre van a existir en el ambiente escolar, sin embargo, los docente tienen que tener la capacidad y el talento para dar solución a estos inconvenientes que se puedan originar, asimismo, se debe enseñar a los estudiantes a manejar sus emociones frente a un conflicto y practicar su capacidad para solucionar los problemas, comunicándose asertivamente por ejemplo, sin necesidad de hacer daño a los demás de manera física y emocional.

Cabe mencionar que el presente trabajo está basado en los siguientes enfoques: primero en el enfoque de las inteligencias múltiples que según Gardner (1995), define a la inteligencia como la capacidad que tiene la persona para resolver problemas y elaborar posibles soluciones de acuerdo a su realidad. En esta perspectiva las estudiantes y todo aquel que participe en el programa tiene que se capaz de dar solución a los problemas que existen en torno a la convivencia en el aula, una de ellas es comunicarse asertivamente. También menciona que hay tipos de inteligencias las cuales son: la naturalista, espacial, musical, lingüística, lógico-matemática, intrapersonal, corporal-cinestésica e interpersonal, las cuales demuestran que las personas poseen diversas destrezas, capacidades, talentos o habilidades, que son fortalezas que se forman en el desarrollo de la persona y de ellas dependerá su progreso, logros y éxitos en su vida.

Asimismo, según Macías (2002), menciona que la asertividad se involucra con la inteligencia intrapersonal, pues es la capacidad que tiene la persona para autoconocerse, identificar emociones, sentimientos, el mundo interior, fortalezas y debilidades, etc. Logra ayudar con el fortalecimiento de ciertas capacidades como, por ejemplo, aumentar la autoestima, autocontrolarse en situaciones difíciles, poseer salud emocional, dar soluciones pertinentes ante un conflicto. También el presente trabajo se relaciona con la inteligencia interpersonal, siguiendo a la misma autora nos dice que se define como la destreza que tiene la persona para conocer a su entorno y poder relacionarse con éxito, es reconocer los deseos, emociones y sentimientos de las demás personas, es utilizar la asertividad de manera acertada. Ayuda a fortalecer los lazos de amistad, la empatía con el semejante y lograr convivir armoniosamente, por ello, es necesario que la persona desde una etapa temprana se le ayude a desarrollar estas inteligencias para que pueda relacionarse con los demás sin ningún inconveniente.

En segundo lugar, se sustenta también en la teoría del aprendizaje humanista, ya que se diseñó una propuesta en el ámbito educativo y su centro es la persona, que se le trate como tal para que pueda lograr su desarrollo integral y autorrealización de las estudiantes durante el proceso de enseñanza y aprendizaje (Riveros, 2014). Esta teoría se sustenta en el manejo adecuado de las emociones, la ética y la conciencia formada adecuadamente, ya que, propone que los educandos se fortalezcan en valores, buen criterio, tolerancia y respeto por los demás, lo que supone tener una convivencia adecuada con el entorno.

Supone que los estudiantes puedan conocer y aprender de acuerdo a sus necesidades e intereses, las cuales pueden ser diversas en su contexto. Por ese motivo el docente humanista tiene que ser capaz de atender todas las dimensiones de su alumno y tratar de educar a cada una de ellas para el logro de la formación integral, además, las normas de convivencia serán de suma relevancia en las clases, ya que, se fomenta que el estudiante se le trate con empatía y sensibilidad y por consiguiente su motivación se fortalezca.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

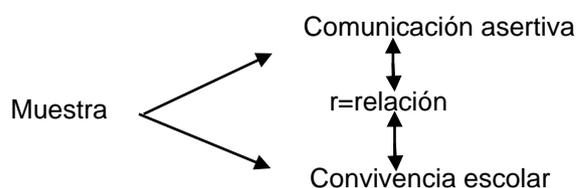
3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación, siguiendo a Hernández, Fernández, & Baptista (2014) es de tipo básica ya que busca aumentar el conocimiento científico generando teoría nueva por medio de los datos recopilados.

3.1.2. Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), en este trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental con alcance propositivo.

Figura 1: Diseño no experimental



3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Comunicación asertiva

- **Definición conceptual:** Según Prieto-López (2021) nos dice que el estilo de comunicación asertiva es tomar distancia de la agresividad o pasividad y en los estudiantes es garantizar el aprendizaje y fomentar su independencia para dar solución a los problemas.

- **Definición operacional:** Para la presente investigación se utilizó la ficha de observación Comunicación asertiva elaborada por Zadith Huerta Nieto, el cual fue adaptada por la autora y se constituye en tres dimensiones: habilidades comunicativas (5 ítems); empatía (5 ítems) y regulación emocional (5 ítems). Además, se tuvo una escala de Likert correspondiente a 5 niveles, los cuales fueron: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), y siempre (5).

- **Escala de medición:** Ordinal

Variable dependiente: Convivencia escolar

- **Definición conceptual:** Según Andrades- Moya & Villasís-Keever (2020), la convivencia escolar depende de la conducta que los estudiantes

demuestren en el aula puesto que si es positiva la convivencia podrá ser armónica y pacífica; y por lo contrario, si es negativa, ello puede traer diversos problemas como violencia, desmotivación, bajo rendimiento y autoestima, etc.

- **Definición operacional:** Para la presente investigación se utilizó el cuestionario convivencia escolar elaborado por Ascensión Nicolás Abenza, el cual fue adaptado por la autora y se constituye en tres dimensiones: clima institucional (5 ítems); satisfacción estudiantil (5 ítems) y conductas conflictivas (5 ítems). Además, se tuvo una escala de Likert correspondiente a 5 niveles, los cuales fueron: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), y siempre (5).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Para los autores Arias-Gómez et. al (2016) nos dicen que la población es un conjunto de casos o grupo de personas que está delimitado y es viable para elegir a la muestra. Por ello, la población de este estudio estuvo conformada por 350 estudiantes de sexo femenino, todas del cuarto año de secundaria de un colegio secundario en Chiclayo y estuvo comprendida en las secciones a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m y n. Sus edades oscilaron entre los 15 a 16 años de edad.

Criterios de inclusión: Estudiantes matriculadas en el año 2023; secciones a cargo y edad donde hay muchos cambios emocionales que si no se educan pueden afectar la convivencia de su entorno.

Criterios de exclusión: Estudiantes delicadas de salud, deserción escolar y proyectos a nivel de la institución.

3.3.2. Muestra

La muestra según Arias-Gómez (2016) es aquel grupo representativo de la población de estudio siguiendo ciertos criterios de selección. Por ello, la muestra fue de 45 estudiantes, pertenecientes a las secciones “M” y “N”. teniendo el criterio del investigador y por mayor incidencia en la problemática identificada.

3.3.3. Muestreo

El muestreo aleatorio estratificado siguiendo al mismo autor nos dice que consiste en dividir a la población de acuerdo a ciertas características o criterios relevantes.

3.3.4. Unidad de análisis

Se consideró la misma muestra (alumnas) como la unidad de análisis.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La observación, porque se identificaron gestos y actitudes no acordes a las normas de convivencia escolar. Y la entrevista personal, con la finalidad de identificar las dificultades de las estudiantes y los problemas en torno a su convivencia escolar.

Instrumentos de recolección de datos

El primer instrumento utilizado fue la Ficha de observación de la comunicación asertiva que contiene 15 ítems, y fue aplicado para conocer el nivel de las tres dimensiones: habilidades comunicativas (5 ítems); empatía (5 ítems) y regulación emocional (5 ítems).

El segundo instrumento fue el Cuestionario de la comunicación asertiva que contiene 15 ítems y fue aplicado para medir el nivel de convivencia escolar en las estudiantes. Su tiempo de aplicación fue entre 10 minutos. Posee tres dimensiones: clima institucional (5 ítems); satisfacción estudiantil (5 ítems) y conductas conflictivas (5 ítems).

3.5. Procedimientos

Se describió la realidad problemática, luego se planteó el objetivo principal y los objetivos específicos de la investigación, en el marco teórico se utilizaron referencias confiables basadas en artículos e investigaciones científicas de los últimos 5 años. Así también se aplicaron los instrumentos y recopilación de datos. Se validó el instrumento a través del juicio de expertos y luego fue aplicado a las estudiantes. Por último, se procesó la información

y conclusiones, mediante tablas y porcentaje para analizarla y con ello se pudo realizar la propuesta de comunicación asertiva de acuerdo a las necesidades de las estudiantes.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizaron como métodos de análisis de datos los siguientes: Método sintético porque se realizó una simplificación de la realidad observada, descartando situaciones no relevantes para la investigación. Así lo menciona Calduch (2014) quien define que el método sintético es parte del conocimiento que parte de lo esencial e imprescindible para la investigación. También el método de procesos, ya que se obtuvo los resultados mediante la aplicación de los instrumentos de la investigación, que en este caso fueron la ficha de observación y el cuestionario.

Asimismo, el método analítico porque a través de los resultados se explicaron los niveles de convivencia escolar y dimensiones de la comunicación asertiva de las estudiantes. Según Calduch (2014) menciona que, a partir del conocimiento general de la realidad presentada en las estudiantes, se puede conocer y explicar los conceptos principales de la investigación. Y se utilizó el método estadístico porque los datos cuantitativos se procesaron mediante el programa Microsoft Excel 2016 para clasificar los resultados según las dimensiones, para analizar las cantidades y porcentajes.

3.7. Aspectos éticos

Según Ochoa (2019), los aspectos éticos permiten que los procedimientos y actividades planificadas se lleven a cabo respetando a las personas implicadas en la investigación. Por ello, se utilizó la RCUN°0340-2021-UCV, que especifica que para la aplicación del instrumento es necesario solicitar el consentimiento informado de los padres de familia por ser las estudiantes menores de edad, además, es necesario comunicar a los padres de familia y estudiantes acerca de la finalidad de la investigación y se le asegure que el uso de sus datos quedará en confidencialidad cuidando así su seguridad integral.

IV. RESULTADOS

Nivel de convivencia escolar en las estudiantes del cuarto año secciones “M” y “N” de un colegio secundario en Chiclayo

El primer objetivo de la investigación fue medir el nivel de convivencia escolar que presentan las estudiantes respecto a su convivencia en el aula, clasificando los resultados en el nivel alto, bajo y muy bajo. A continuación, los resultados de las estudiantes encuestadas:

Tabla 1

Dimensión del buen clima institucional

Nivel	Rango	f	%
Alto	20 al 25	7	16%
Bajo	10 al 19	34	76%
Muy bajo	1 al 9	4	9%
Total		45	100%

Nota: Los datos se obtuvieron posterior a la aplicación del cuestionario.

En la tabla 1 se puede evidencia que la mayoría de las estudiantes presentan un nivel bajo en el buen clima institucional, siendo el 76% de las estudiantes entrevistadas, debido a que consideran que hay constantes problemas de convivencia en el aula, a pesar que se han acordado normas de convivencia institucional y para el aula. Además, consideran que no brindan una solución justa a los conflictos que se presentan en el aula, asimismo sus opiniones no son tomadas en cuenta. También se puede observar que el 9% se encuentra en el nivel muy bajo respecto a su manera de convivir con sus demás compañeras. Por otro lado, el 16% de las estudiantes se encuentran en el nivel alto de buen clima estudiantil, pues consideran que sí están poniendo en práctica las normas de convivencia en el aula.

Tabla 2*Dimensión satisfacción estudiantil*

Nivel	Rango	f	%
Alto	20 al 25	12	27%
Bajo	10 al 19	32	71%
Muy bajo	1 al 9	1	2%
Total		45	100%

Nota: Los datos se obtuvieron posterior a la aplicación del cuestionario.

En la tabla 2 se determina que las estudiantes se encuentran en su mayoría el 71% en un nivel bajo de satisfacción estudiantil y un 2% en el nivel muy bajo, ello implica que no se sienten satisfechas con la convivencia en su aula, tampoco sienten que la institución educativa ofrezca una solución pertinente a los conflictos que se presentan. Asimismo, manifiestan que algunas de las estudiantes no guardan el respeto a los profesores, auxiliares y demás personal educativo. Mientras que el 27% de estudiantes están en el nivel alto, que se refiere que sí se sienten satisfechas con la convivencia escolar y las soluciones que brinda el personal del colegio a los conflictos que se presenten en el aula.

Tabla 3*Dimensión conductas conflictivas*

Nivel	Rango	f	%
Alto	20 al 25	5	11%
Bajo	10 al 19	18	40%
Muy bajo	1 al 9	22	49%
Total		45	100%

Nota: Los datos se obtuvieron posterior a la aplicación del cuestionario.

En la tabla 3 se aprecia que la mayoría de las estudiantes se encuentran en el nivel muy bajo respecto a las conductas conflictivas en el aula, representando un 49% y en el nivel bajo un 40%. Estos resultados indican que, a las estudiantes muy pocas veces les han llamado la atención por insultar o agredir a una compañera, por no realizar las actividades en clase, deteriorar el material

educativo o por ir vestidas de manera inapropiada a la institución educativa. Estos resultados son favorables, pues se demuestra que las estudiantes en mención ponen en práctica la norma de convivencia del respeto entre compañeras de aula y por el mobiliario del colegio, así como la formalidad en su vestimenta. En cambio, el 11 % de estudiantes se encuentran en el nivel alto, que quiere decir que en algún momento en su vida escolar les han llamado la atención por faltarle el respeto a una compañera, agredirla, o faltar a las normas institucionales del colegio.

Nivel de las dimensiones de la comunicación asertiva en las estudiantes del cuarto año secciones “M” y “N” de un colegio secundario en Chiclayo

En el segundo objetivo de la investigación fue identificar el nivel de las dimensiones de comunicación asertiva en las estudiantes, las cuales son: habilidades comunicativas, empatía y regulación emocional, clasificándose en un nivel alto, regular o bajo, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 4

Dimensión habilidades comunicativas

Nivel	Rango	f	%
Bajo	5 al 12	10	22%
Regular	13 al 19	31	69%
Alto	20 al 25	4	9%
Total		45	100%

Nota: Los datos se obtuvieron posterior a la aplicación del cuestionario.

En la tabla 4 se observa que la mayoría de las estudiantes encuestadas se encuentran en un nivel regular, siendo el 69% y el 22% en un nivel bajo, lo que da a entender que un gran número de estudiantes carecen o tienen dificultades con sus habilidades comunicativas, como por ejemplo, no se involucran fácilmente en una conversación, suelen interrumpir una conversación con sus compañeras, manifiesta su opinión sin respetar a las demás, no es capaz de decir “no” sin

sentir culpa o ansiedad y no suele emplear la modulación y volumen de su voz para reforzar lo que está diciendo. Por otro lado, el 9% de las estudiantes se encuentran en el nivel alto, lo que quiere decir que no tienen dificultades con emplear sus habilidades comunicativas dentro de una conversación o diálogo entre sus compañeras.

Tabla 5

Dimensión empatía

Nivel	Rango	f	%
Bajo	5 al 12	9	20%
Regular	13 al 19	25	56%
Alto	20 al 25	11	24%
Total		45	100%

Nota: Los datos se obtuvieron posterior a la aplicación del cuestionario.

En la tabla 5 se observa que la mayoría de las estudiantes, el 56% están en el nivel regular y el 20% están el nivel bajo, en cuanto a su empatía con sus compañeras. Lo que quiere decir que no logran comprender el punto de vista de sus compañeras de manera fácil, no se ponen el lugar de las demás de acuerdo a las circunstancias, también no suelen interpretar las actitudes y gestos de los demás correctamente, no demuestran interés cuando sus compañeras hablan o exponen sus ideas. Mientras que el 24% de estudiantes sí cuentan con actitudes empáticas que favorecen a la convivencia armoniosa en su aula.

Tabla 6

Dimensión regulación emocional

Nivel		f	%
Bajo	5 al 12	4	9%
Regular	13 al 19	33	73%
Alto	20 al 25	8	18%
Total		45	100%

Nota: Los datos se obtuvieron posterior a la aplicación del cuestionario.

En la tabla 6 la mayoría de las estudiantes, el 73% se encuentran en el nivel regular respecto a su regulación emocional y el 9% están en nivel bajo. Lo que significa que no controlan sus emociones ante cualquier situación que se presente, no suelen brindar soluciones pertinentes a los conflictos en los que se encuentren involucradas, también evitan expresar sus emociones negativas con la finalidad de no incomodar a sus compañeras, no suelen mantener la calma en situaciones de estrés y les cuesta demostrar serenidad ante una crítica. Estas actitudes pueden desencadenar en conflictos verbales o físicos debido a la falta de control de sus emociones negativas y positivas. Mientras que el 18% de las estudiantes sí cuentan con una regulación emocional correcta.

Programa basado en la comunicación asertiva para la mejora en la convivencia escolar de las estudiantes del cuarto año secciones “M” y “N” de un colegio secundario de Chiclayo

Habiendo identificado los problemas y necesidades de las estudiantes respecto a la comunicación asertiva y en consecuencia la falta de convivencia escolar armoniosa y pacífica en las aulas, se plantea el siguiente programa (Anexo 12) como propuesta para dar solución a la problemática en mención, teniendo como base del programa 8 sesiones las cuales pueden ser llevadas a cabo en el área de Tutoría y orientación educativa en un colegio secundario de Chiclayo con las estudiantes del cuarto grado, sección “M” y “N”.

V. DISCUSIÓN

Respecto al primer objetivo se midió el nivel de su convivencia en el aula a través del análisis de los resultados que indican lo siguiente: la mayoría de las estudiantes encuestadas (76%) se encuentran en el nivel bajo en la dimensión clima institucional, en la dimensión satisfacción estudiantil la mayoría (71%) está en el nivel bajo y en la dimensión conductas conflictivas la mayoría (49%) están en el nivel muy bajo. Ello representa que en el aula no hay un clima favorable para las estudiantes causando la insatisfacción estudiantil, sin embargo, a pesar que indican la existencia de un ambiente hostil en el aula, las estudiantes también reconocen que no les han llamado la atención por agredir física o verbalmente a sus compañeras, ello puede deberse a muchos factores como: las estudiantes no dan aviso de las agresiones a los docentes o autoridades por la falta de asertividad en sus relaciones comunicativas, no hay un control estricto en el cumplimiento de las normas de convivencia o no se atienden las quejas o reclamos de las estudiantes cuando dan aviso de una agresión o cualquier falta a las normas de convivencia.

Estos datos guardan relación con la tesis de Cañas & Hernández (2019) donde su objetivo fue realizar un diagnóstico de la comunicación asertiva en docentes, dando como resultado que si bien es cierto la mayoría de los participantes se ubican en un rango promedio hacia arriba, hay una necesidad de mejorar algunas características de esta comunicación especialmente con sus estudiantes, por ello se propone el realizar un programa educativo para docentes. Esta investigación concluye en que los docentes para que puedan dar el ejemplo de ser asertivos en su comunicación, es necesario que posean dicha habilidad para que así puedan llevarlo a la práctica en su desenvolvimiento personal y profesional, conllevando a que las estudiantes sigan ese modelo de vida y ellas también puedan comunicarse con total confianza acerca de los inconvenientes de convivencia escolar en su aula.

Además, otros agentes valiosos en el cumplimiento de las normas de convivencia y asertividad en los estudiantes son los padres de familia y el entorno en donde se desarrollan, así lo manifiestan Pusey & Gómez (2018), quienes mencionan sobre las estrategias metodológicas que se emplean en las escuelas muchas de ellas no son adecuadas para dar solución a los conflictos en las escuelas, evitando el diálogo asertivo y la motivación de las estudiantes. Asimismo, mencionan que es fundamental integrar a los padres de familia en actividades que fortalezcan la convivencia en el aula, pues ellos son los pilares básicos para el desarrollo integral del adolescente, también es relevante que los tutores se comuniquen constantemente con los padres de familia y den informe sobre las dificultades que están teniendo los estudiantes en torno a su trato con sus compañeros, docentes y personal perteneciente a la institución educativa.

Por ello, si las estudiantes continúan con la misma problemática en su convivencia escolar y no se atienden a estas necesidades, es posible que sigan vivenciando los siguientes inconvenientes manifestados según los resultados como, tener conflictos entre ellas, falta de motivación por las actividades escolares, rendimiento escolar bajo, apodos, acoso cibernético, poco interés en la resolución de conflictos, etc. Debido a ello es necesario que las estudiantes empleen la asertividad para evitar caer en los problemas en mención.

Respecto al segundo objetivo que consistió en identificar el nivel de las dimensiones de la comunicación asertiva de las estudiantes, se obtuvo como resultado en la dimensión de habilidades comunicativas que la mayoría (69%) se encuentran en el nivel regular, en la dimensión empatía la mayoría (56%) está en el nivel regular y en la dimensión regulación emocional la mayoría (73%) también se encuentra en el nivel regular. Lo que significa que las estudiantes aun deben fortalecer sus habilidades comunicativas como, involucrarse en una conversación sin incomodar a los participantes, escuchar atentamente la conversación sin interrumpir, respetar la opinión de los demás, tener la capacidad y seguridad de decir “no” en ciertas situaciones y utilizar la modulación de su voz de acuerdo a la situación. Asimismo, la falta de empatía se logra observar en las actitudes de las estudiantes dentro y fuera del aula, como por ejemplo no logra entender el punto

de vista u opinión de las demás estudiantes de tal manera que se le tenga que explicar más de dos veces o poniéndose de ejemplo a ella misma para que el mensaje pueda ser captado con mayor facilidad, también las estudiantes tienen dificultades para ponerse en el lugar de la otra persona ante una circunstancia difícil ocasionando que se juzguen entre ellas o incluso se lleguen a molestar por la situación planteada, no logran interpretar los gestos y actitudes de sus compañeras de manera acertada, no demuestran interés cuando sus compañeras están hablando o exponiendo sobre el tema de la clase provocando mayor nerviosismo o inseguridad en la persona que está al frente y no actúan con asertividad ante una situación problemática ocasionando que entre ella se levanten la voz o se distancien.

Además, en referencia a la dimensión de la regulación emocional como se mencionó en los resultados la mayoría está en el nivel regular, lo que significa que las estudiantes no controlan sus emociones ante cualquier situación que se presente en el aula, tampoco suelen brindar con facilidad posibles soluciones a los conflictos personales en los que estén involucradas, evitan expresar sus emociones negativas para no incomodar a las demás estudiantes por lo que se ausentan de clases o prefieren no entrar al aula. Asimismo, pocas veces mantienen la calma ante una situación estresante, como dar solución a un problema o en el desarrollo de una actividad por lo que sus reacciones es subir la voz, gritar, enojarse o darse por vencidas. Y no demuestran serenidad ante una opinión crítica por lo que su reacción no es con cautela.

Estos resultados demuestran que los docentes de la institución educativa en mención tienen la ardua labor de emplear estrategias que ayuden a fortalecer las destrezas y habilidades comunicativas, la empatía y regulación emocional en las estudiantes, para que con ello puedan lograr comunicarse asertivamente y eviten las dificultades para relacionarse entre sí y con los demás. Ante lo mencionado hay una relación con la investigación de Urrutia & Serna (2023), que menciona que las estrategias didácticas basadas en la comunicación asertiva, tuvieron como resultado la disminución de actitudes conflictivas en el aula, promoviendo la resolución de conflictos de manera pacífica y la empatía entre las estudiantes. Por

ello, también es fundamental que los docentes realicen talleres, charlas, programas sobre el valor de la asertividad en la vida de las personas, y resaltando que la participación debe ser de toda la familia para que puedan haber resultados positivos en la manera en cómo se relacionan o dirigen entre ellos y con los demás.

Asimismo, se confirma lo mencionado en la investigación de Bernal et. al (2022), en donde manifiesta que la comunicación asertiva es una habilidad que ayuda a mejorar el clima del aula, beneficiando así a docentes y estudiantes en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Esto demuestra la necesidad que dentro y fuera del ámbito educativo se promueva este estilo de comunicación asertivo, porque ayuda evitar enfrentamientos y promueve que se logren los objetivos planteados para el logro de los aprendizajes, pero sobre todo el desarrollo de las capacidades de las estudiantes y en consecuencia, este estilo de comunicación se puede lograr evidenciar en la vida cotidiana de las personas que lo ponen en práctica.

Así lo confirma Salvador et. al (2020) que menciona sobre la comunicación asertiva como la capacidad de expresarse verbalmente de acuerdo al entorno en donde se encuentra la persona manteniendo el control de sus emociones y acciones que sean aceptables para la sociedad. Además, es aquella actitud que demuestra respeto y conjetura frente a las situaciones cotidianas, especialmente cuando se trata de dar solución a un problema, buscando las mejores alternativas para que la convivencia no se vea afectada.

La comunicación asertiva también se define como un comportamiento de la persona, porque es la capacidad que se tiene para controlar los impulsos frente a situaciones de alto estrés o de riesgo, es conocer cómo interactuar con los demás teniendo en cuenta el contexto o situación que se atraviesa. Según Naranjo (2008), afirma que la asertividad ayuda a mejorar las habilidades personales y sociales. Si bien es cierto, estas habilidades se van formando durante el transcurso de la vida, sin embargo, es fundamental que se demuestren durante la etapa de la adolescencia, donde se suele tener muchas relaciones sociales con

miembros que posean las mismas características y es importante para la identidad, personalidad y talentos de la persona.

Es por ello, que es necesario que la comunicación asertiva se ponga en práctica en las escuelas, comenzando desde las autoridades, docentes, padres de familia y estudiantes, sólo de esta manera se puede lograr un cambio en nuestra sociedad que a diario escuchamos y observamos diversos conflictos ocasionados por malos entendidos, falta de escucha activa o por no saber expresarse de manera correcta anteponiendo las emociones y sentimientos de la otra persona.

En referencia al tercer objetivo se propuso un programa en el cual se promueva la comunicación asertiva para mejorar la convivencia escolar, dicho programa contiene 8 sesiones las cuales están orientadas a fortalecer la comunicación asertiva a través de las actividades incluidas, con la finalidad que no solamente las estudiantes lo pongan en práctica en el colegio, sino que este estilo de vida aprendido también lo pongan en práctica en su vida diaria.

En consecuencia, el autor Torres (2019) confirma la necesidad de llevar a la práctica en el ámbito educativo dicho programa, ya que mientras los estudiantes aprendan a ser asertivos la convivencia en la escuela mejorará y teniendo un ambiente ameno y tranquilo se puede lograr los objetivos de aprendizaje. Asimismo, el programa propuesto está contextualizado a la realidad de las estudiantes, en quienes se comprobó con los resultados antes expuestos que hay la necesidad de establecer lazos asertivos en su comunicación y en considerar el cumplimiento de las normas de convivencia.

Asimismo, el autor Sandoval (2022) en su investigación propone el diseño de un programa de tutoría para mejorar la asertividad, lo cual obtuvo como resultado que en los estudiantes existe la necesidad de llevar a cabo un plan tutorial. Ello nos lleva a la conclusión de resaltar la importancia de elaborar un programa de comunicación asertiva y ponerla en práctica en el entorno educativo, especialmente en el área de Tutoría, ya que durante ese tiempo pedagógico el

docente puede ganarse la confianza con las estudiantes y entablar un dialogo asertivo.

Por último, el autor Arqueño (2022) menciona que en la convivencia escolar es necesario la asertividad, sin embargo en nuestro contexto actual aún hay muchas deficiencias en torno a esta problemática, por lo que es necesario realizar programas educativos que refuercen la asertividad en las aulas y con ello lograr una mejora en la convivencia escolar.

VI. CONCLUSIONES

Luego de haber realizado las etapas de la presente investigación, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. La mayoría de las estudiantes presentan un nivel bajo en su convivencia escolar, ello se evidencia en la manera de expresarse entre ellas, con los docentes y demás personal del centro educativo. Se demuestra la necesidad de emplear estrategias, programas o proyectos que favorezcan la convivencia armoniosa dentro y fuera de las aulas.

2. El nivel de las dimensiones de la comunicación asertiva en las estudiantes es regular, que quiere decir que aún hay carencias que deben ser tratadas para la mejora de sus actitudes entre ellas y con su entorno. Les cuesta regular sus emociones, por ese motivo tienen a tener un comportamiento y vocabulario inadecuado.

3. Algunas estudiantes se comunican de manera incorrecta, algunas de ellas utilizan una comunicación agresiva con sus demás compañeras como por ejemplo se ofenden entre ellas al ponerse apodos, ser inoportunas en las conversaciones, fomentar discusiones, etc. Ello conlleva que las estudiantes no gocen de la tranquilidad para estudiar y concentrarse en su clase.

4. El programa sobre la comunicación asertiva es fundamental que se lleve a cabo en el ámbito educativo pues las estudiantes necesitan lograr las metas de aprendizaje.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que el programa propuesto se lleve a cabo en los demás colegios de la región, ya que se ha incrementado los problemas y dificultades para comunicarse adecuadamente en las aulas, desencadenando una serie de incidencias escolares.
2. Se recomienda que las estudiantes pongan en práctica lo aprendido en el programa sobre la comunicación asertiva para la mejora de su convivencia escolar y en su vida cotidiana.
3. Se sugiere que los docentes que deseen utilizar el programa desarrollen las 8 sesiones e incluso podrían agregar más campos temáticos para llegar a su objetivo. Asimismo, las sesiones deberán ser contextualizadas según el entorno del educando.
4. Se pide a los lectores y demás comunidad intelectual que los estudios en la convivencia escolar se fomenten con mayor ahínco, porque los jóvenes de hoy en día están envueltos de situaciones familiares y sociales llenas de violencia e información errónea que desencadena en ellos actitudes violentas y agresivas con su entorno. Por ello, la necesidad que las dificultades de nuestros jóvenes líderes puedan ser escuchadas y atendidas a prontitud.

REFERENCIAS

- Aguilar, M. (2018). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018*. [Tesis para obtener el grado de maestría]. Universidad César Vallejo.
- Alfonso, C., Valladares, A., Rodríguez, L., & Selín, M. (2017). Comunicación, cohesión y satisfacción familiar en adolescentes de la enseñanza secundaria y preuniversitaria. *Redalyc*, 341-349.
- Altun, M., Kürtül, N., & Soycan, M. (2018). The Investigation of Communication Skills of Students at Different Departments at a State University in Turkey. *International Journal of Scientific Research and Management*, 100(6), 289-293.
- Andrades-Moya, J. (2020). Convivencia escolar en Latinoamérica: Una revisión bibliográfica. Chile. *Redalyc*, 24(2), 1409-4258. <https://www.doi.org/>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 6(2), 201-206.
- Arqueño, D. (2022). *Asertividad y convivencia escolar en estudiantes del VI ciclo del distrito de Huánuco – 2022*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Barragán, P., & Barrera, J. (2020). *Mitigación de las agresiones verbales por medio de situaciones sociomotrices*. Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional.
- Bernal, A., Cañarte, C., Macías, T., & Ponce, M. (2022). *La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje*. Ecuador: Polo del Conocimiento.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Caballero, E., Cruz, Y., & Otero, Y. (2018). La comunicación asertiva: un método de estimulación en la formación del profesional pedagógico. *Redalyc*, 17(4), 15–16.
- Chávez, A. (2019). Comunicación padres-adolescente y conflictos familiares en estudiantes de secundaria de dos instituciones educativas públicas de

- Comas y San Juan de Lurigancho. *Repositorio Universidad Nacional Federico Villareal*, 7(1), 1-2. <https://doi.org/10.24039/cv201971328>
- Calderón, N. (2018). *Asertividad y clima motivacional de clase en adolescentes estudiantes de secundaria de un colegio de lima metropolitana*. Lima: USMP.
- Calduch, R. (2014). *Métodos y técnicas de investigación internacional*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Calua, M., Delgado, Y., & López, O. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo: revisión sistemática. *Repositorio Universidad César Vallejo*, 10(4), 315-34.
- Cañas, D., & Hernández, J. (2019). *Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa*. Colombia: Praxis&Saber.
- Cortez, A. (2018). *Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar .
- García, J. (2012). *La educación emocional, su importancia en el proceso de*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias Múltiples. La Teoría en la Práctica*. Barcelona: Paidós.
- Gómez, A., López, G., & Tangarife, L. (2020). *Las Concepciones sobre Comunicación Asertiva y Resolución de Conflictos en la Convivencia Escolar de los Estudiantes del grado 4º de la Institución Educativa Jesús Rey en la ciudad de Medellín*. Medellín: Tecnológico de Antioquía.
- González, V., Orcasita, L., Carrillo, J., & Palma, D. (2017). Comunicación familiar y toma de decisiones en sexualidad entre ascendientes y adolescentes. *Redalyc*, 419-430.
- Guzón, J., & Gonzáles, F. (2019). *La comunicación entre la familia y la escuela*. Salamanca: Papeles Salmantinos de Educación.
- Hargie, O. (2019). *Communication skills*. Abingdon: Routledge.
- Hernández, C., & Hernández, S. (2021). *Factores culturales asociados que influyen en la conducta agresiva y pasiva de los estudiantes de la Institución Educativa de Chalán*. Barranquilla: Universidad de la Costa.

- Hernández, C., & Hernández, S. (2021). *Factores culturales asociados que influyen en la conducta agresiva y pasiva de los estudiantes de la Institución Educativa de Chalán*. Barranquilla: Universidad de la Costa.
- Kanwar, A., & Sanjeeva, M. (04 de Marzo de 2022). *Student satisfaction survey: a key for quality improvement in the higher education institution*. Obtenido de Springer Open: <https://acortar.link/NbBIQg>
- Krznaric, R. (2015). *Empathy Education: Why it matters and how to do it*. Delhi: Oxfam.
- Ligawa, H. (2021). *Communication skills notes*. Kenia: Siaya Institute of technology.
- Macias, E., & Alarcón, L. (2021). Manejo de las conductas disruptivas en la convivencia estudiantil en la básica superior. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 7(4), 411-432. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Macías, M. A., (2002). Las múltiples inteligencias. *Psicología desde el Caribe*, (10), 27-38.
- Martínez, M., & Castellanos, S. (2016). *La comunicación efectiva y asertiva entre maestros; alumnos y padres de familia: Experiencias en una Telesecundaria en México*. México: Revista Internacional de Didáctica y Organización Educativa.
- Martínez, M., & Castellanos, S. (2016). La comunicación efectiva y asertiva entre maestros; alumnos y padres de familia: Experiencias en una Telesecundaria en México. *Revista Internacional de Didáctica y Organización Educativa*, 8(4), 124–126.
- Naranjo, M (2008) Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. Universidad San Pedro de Montes de Oca. Costa Rica.
- Ochoa, C. (2019). *Diseño y análisis en investigación*. Madrid: IMC.
- Odalapo, A., Onokala, U., & Momoh, B. (07 de Octubre de 2022). *Organizational climate–institutional environment nexus: why context matters*. Obtenido de Springer link: <https://acortar.link/eoDvS6>
- Olmedo, C., & Mediavilla, L. (2013). *Estudio de la comunicación entre padres e hijos del "colegio técnico popular España" de la ciudad de Otavalo. Modelo*

- comunicacional para la integración familiar*. [Tesis para obtener el grado de licenciatura]. Universidad Técnica del Norte.
- Peaslee, M. (2022). *Interpersonal Relationships*. United States of America: IntechOpen.
- Prieto-López, Y., & Loo-Ávila, B. (2021). *Una propuesta de estrategia metodológica para estimular el estilo comunicativo asertivo en los estudiantes de la Facultad de Marketing y Comunicación-Universidad Tecnológica ECOTEC*. Ecuador: Digital Publisher.
- Pusey, W., & Gómez, G. (2018). *Estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la convivencia escolar e integración escuela- comunidad*. [Tesis para Maestría]. Universidad de la Costa.
- Riveros, E. (2014). La psicología humanista: sus orígenes y su significado en el mundo de la psicoterapia a medio siglo de existencia. *Ajayu. Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología de la Universidad Católica Boliviana "San Pablo"*, 12(2), 135-186.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 6(2), 87-90.
- Saavedra, N. (2020). *La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes de la unidad educativa carlos palenque de la ciudad de el alto*. Bolivia: Univeridad Mayor de San Andrés.
- Salvador, D., Luján, P., Mogollón, M., & Silva, R. (2020). La comunicación asertiva: una estrategia para desarrollar las relaciones interpersonales. *Revista Latinoamericana de Difusión Científica*, 9(3), 345-360.
- Sandoval, L. (2022). "Programa de tutoría basado en técnicas participativas para mejorar la asertividad en estudiantes del cuarto grado de primaria en la institución educativa 89001 – Chimbote, 2019". Nuevo Chimbote: UNS Posgrado.
- Solórzano, R. (2018). El impacto de la comunicación asertiva docente en el aprendizaje auto dirigido de los estudiantes. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 1-5.
- Sota, T. (2018). *Convivencia escolar para líderes educativos*. Santiago de Chile: Universidad Diego Portales.

- Torres, E. (2019). *Comunicación asertiva y Convivencia escolar de estudiantes del 6º grado de primaria de una institución educativa de Julcán 2019*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Torres, I. (2017). *Elaboración de un plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Institución Educativa N° 16020, del distrito de Jaén, provincia Jaén – 2017*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Ulloa, M. (2022). *“Habilidades sociales y comunicación asertiva en estudiantes de décimo año de la U.E. Juan León Mera La Salle”*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Urrutia, G., & Serna, J. (2023). *Fortalecimiento de la comunicación asertiva a través de la lúdica en los estudiantes del grado octavo de la Institución Santa Margarita*. Medellín: Universidad Los Libertadores.
- Wilms, R., Lanwehr, R., & Kastenmüller, A. (19 de Mayo de 2020). *Emotion Regulation in Everyday Life: The Role of Goals and Situational Factors*. Recuperado el 17 de Junio de 2023, de Frontiers in Psychology: <https://acortar.link/E0WcCS>

ANEXOS

ANEXOS 01. Operacionalización de variables.

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
V1: Programa de comunicación Asertiva	Según Prieto-López (2021) nos dice que el estilo de comunicación asertiva es tomar distancia de la agresividad o pasividad y en los estudiantes es garantizar el aprendizaje y fomentar su independencia para dar solución a los problemas.	La comunicación asertiva es gran importancia en las personas, para que podamos mantener una convivencia saludable, por ello, en las estudiantes se debe fomentar el utilizar este estilo de comunicación, ya que, permite a las estudiantes mantener en su aula un ambiente cálido, empático, respetuoso, amable, en donde los conflictos o problemas puedan tener las mejores soluciones sin	Habilidades comunicativas	Se involucra fácilmente en una conversación Escucha atentamente a la otra persona en una conversación Piensa respetando el punto de vista de las personas. Capacidad de decir "No" ante algo que no quiero sin sentir culpa o ansiedad. Modulación y el volumen de voz para reforzar lo que digo.	Del 1 al 5= Habilidades comunicativas Del 6 al 10 = Empatía Del 11 al 15= Regulación emocional	Ordinal	Bajo (5-12) Regular (13-19) Alto (20-25)
			Empatía	Logra comprender el punto de vista de los demás. Se pone en el lugar de las otras personas en diferentes circunstancias. Interpreta las actitudes y gestos de los demás de			

		necesidad de lastimar los sentimientos de las demás.		manera correcta. Interés cuando otra persona me habla. Asertividad ante una situación problemática.			
			Regulación emocional	Controla mis emociones ante cualquier situación que se pueda presentar. Da solución a los conflictos personales en los que esté involucrado. Evita expresar mis emociones negativas para no incomodar a los demás. Mantiene la calma ante una situación estresante. Demuestra serenidad ante una crítica y reacciono con cautela.			
VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
V2: Convivencia Escolar	Según Andrades-Moya & Villasís-Keever (2020), la convivencia escolar	La mejora de la convivencia escolar en las estudiantes es muy importante	Clima institucional	Considera que hay constantes problemas de convivencia en mi aula. Tiene conocimiento sobre	Del 1 al 5= Clima institucional Del 6 al 10 =	Ordinal	Muy bajo (1-9) Bajo

	<p>depende de la conducta o el comportamiento que los estudiantes demuestran en el aula puesto que, si la conducta es positiva la convivencia podrá ser armónica y pacífica; y por lo contrario, si los estudiantes muestran una conducta negativa, ello puede traer diversos problemas, como violencia en las aulas, desmotivación, bajo rendimiento escolar y autoestima, etc. Por ello, es de gran importancia para los docentes fomentar el buen comportamiento en los estudiantes.</p>	<p>para que puedan tener un clima agradable en su salón. Además, implica la mejora en su rendimiento escolar, considerando que se encuentran a muy poco de finalizar su educación básica secundaria.</p>		<p>las normas de convivencia. Soluciona conflictos del aula de manera justa. Sus opiniones sobre la buena convivencia escolar son tomadas en cuenta. Cuando hay un conflicto en el aula, las personas implicadas son escuchadas.</p>	<p>Satisfacción estudiantil Del 11 al 15= Conductas conflictivas</p>		<p>(10-19) Alto (20-25)</p>
			<p>Satisfacción estudiantil</p>	<p>Se siente satisfecha con la convivencia en mi aula. Siente que la institución educativa ofrece solución a los conflictos de convivencia escolar. Las relaciones con sus profesores son muy cordiales: siempre obtiene la ayuda y el asesoramiento que necesito. Las actividades que realiza el colegio le parecen muy interesantes. Sus compañeras tienen una actitud respetuosa con los profesores, auxiliares y</p>			

				demás personal educativo.			
			Conductas conflictivas	<p>Llamada de atención por insultar a una compañera.</p> <p>Llamada de atención por agredir a una compañera.</p> <p>Le han llamado la atención por no realizar las actividades de la clase.</p> <p>Le han llamado la atención por romper o deteriorar material del centro educativo.</p> <p>Le han llamado la atención por ir vestida de forma inapropiada al colegio.</p>			

ANEXO 02

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN “FICHA DE OBSERVACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA”

Introducción: El presente instrumento forma parte del estudio titulado: “Programa de comunicación asertiva para la mejora de la convivencia escolar en estudiantes de un colegio secundario de Chiclayo”. Por lo que se solicita llenar cada ítem de manera objetiva. Además, la información es de carácter confidencial y reservada, ya que los resultados serán manejados solo para efectos de la investigación.

Propósito: La aplicación del instrumento busca identificar el nivel de las dimensiones de la comunicación asertiva en las estudiantes del cuarto año secciones “M” y “N” de un colegio secundario en Chiclayo.

Instrucciones: Lea cuidadosamente los siguientes ítems y de acuerdo con su criterio, responda marcando con un aspa (X) la alternativa que estime la más apropiada.

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
Habilidades comunicativas	1. Se involucra fácilmente en una conversación.					
	2. Escucha atentamente sin interrumpir a mi compañera en una conversación.					
	3. Dice lo que piensa respetando la opinión de las compañeras.					
	4. Es capaz de decir “No” ante algo que no quiere sin sentir culpa o ansiedad.					
	5. Emplea la modulación y el volumen de voz para reforzar lo que dice.					
Empatía	6. Logra comprender el punto de vista de sus compañeras de aula.					
	7. Se pone en el lugar de las otras personas en diferentes circunstancias.					
	8. Interpreta las actitudes y gestos de sus compañeras de manera correcta.					
	9. Demuestra interés cuando su compañera le habla.					
	10. Actúa con asertividad ante una situación problemática					

Regulación emocional	11. Controla sus emociones ante cualquier situación que se pueda presentar.					
	12. Brinda posibles soluciones a los conflictos personales en los que esté involucrada.					
	13. Evita expresar sus emociones negativas para no incomodar a las demás estudiantes.					
	14. Mantiene la calma ante una situación estresante.					
	15. Demuestra serenidad ante una crítica y reacciona con cautela.					

“CUESTIONARIO DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR”

Introducción: Estimada estudiante el presente instrumento forma parte del estudio titulado: “Programa de comunicación asertiva para la mejora de la convivencia escolar en estudiantes de un colegio secundario de Chiclayo”. Por lo que solicitamos su participación, desarrollando cada ítem de manera objetiva. Además, le informamos que la información es de carácter confidencial y reservada, ya que los resultados serán manejados solo para efectos de la investigación.

Propósito: Estimada estudiante la aplicación del instrumento busca medir el nivel de convivencia escolar en las estudiantes del cuarto año secciones “M” y “N” de un colegio secundario en Chiclayo.

Instrucciones: Estimada estudiante lea cuidadosamente los siguientes ítems y de acuerdo con su criterio, responda marcando con un aspa (X) la alternativa que estime la más apropiada.

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
Clima institucional	1. Considero que hay constantes problemas de convivencia en mi aula.					
	2. Tengo conocimiento sobre las normas de convivencia.					
	3. Doy solución a los conflictos del aula de manera justa.					
	4. Mis opiniones sobre la buena convivencia escolar son tomadas en cuenta.					
	5. Cuando hay un conflicto en el aula, las personas implicadas son escuchadas.					
Satisfacción estudiantil	6. Me siento satisfecha con la convivencia en mi aula.					
	7. Siento que la institución educativa ofrece solución a los conflictos de convivencia escolar.					
	8. Las relaciones con mis profesores son muy cordiales: siempre obtengo la ayuda y el asesoramiento que necesito					
	9. Las actividades que realiza el colegio me parecen muy interesantes.					
	10. Mis compañeras tienen una actitud respetuosa con los profesores, auxiliares y demás personal educativo.					
S C O R	11. Me han llamado la atención por insultar a una					

	compañera.					
	12. Me han llamado la atención por agredir a una compañera.					
	13. Me han llamado la atención por no realizar las actividades de la clase.					
	14. Me han llamado la atención por romper o deteriorar material del centro educativo.					
	15. Me han llamado la atención por ir vestida de forma inapropiada al colegio.					

Muchas gracias por su participación.

ANEXO 04

Consentimiento Informado del Apoderado



Consentimiento Informado del Apoderado

Título de la investigación : Programa de comunicación asertiva para la mejora de la convivencia escolar en estudiantes de un colegio secundario de Chiclayo

Investigadora : Viviana Carolina Lossio Human

Propósito del estudio

Estamos invitando a su hija a participar en la investigación titulada "La de comunicación asertiva para la mejora de la convivencia escolar en estudiantes de un colegio secundario de Chiclayo", cuyo objetivo es determinar el estilo de comunicación asertiva a través de un programa para la mejora de la convivencia escolar en estudiantes del cuarto año secciones "M" y "N" de un colegio secundario en Chiclayo.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado, del programa académico de maestría en psicología educativa, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución educativa Santa Magdalena Sofía. Debido a que se observó en las estudiantes del cuarto año el inadecuado uso de las normas de convivencia dentro y fuera del aula, con la investigación presentada se espera que las estudiantes puedan incluir la comunicación asertiva como un estilo para la convivencia saludable.

Procedimiento Si usted acepta que su hija participe y su hija decide participar en esta investigación: 1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación: "Programa de comunicación asertiva para la mejora de la convivencia escolar en estudiantes de un colegio secundario de Chiclayo". 2. El cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos y se realizará en el ambiente de su aula. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Su hija puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a que su hija haya aceptado participar puede dejar de participar sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): La participación de su hija en la investigación NO existirá riesgo o daño en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad a su hijo tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Mencionar que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados de la investigación deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información recogida en la encuesta o entrevista a su hija es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Lossio Huaman Viviana Carolina, email: vlossioh@iesofia.edu.pe y Docente asesora Salazar Cabrejos Rosa Eliana email: scabrejosre@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo que mi menor hija participe en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

FIRMA DEL PADRE O MADRE DE FAMILIA

ANEXO 05

Matriz Evaluación por juicio de expertos

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

- Comunicación asertiva

Nº	Habilidades comunicativas	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Soy amable cuando participo en una conversación.				X				X				X	
02	Escucho atentamente sin interrumpir a mi compañera en una conversación.				X				X				X	
03	Digo lo que pienso respetando la opinión de mis compañeras.				X				X				X	
04	Soy capaz de decir "No" ante algo que no quiero sin sentir culpa o ansiedad.				X				X				X	
05	Empleo la modulación y el volumen de voz para reforzar lo que digo.				X				X				X	
Nº	Empatía													
01	Logro comprender el punto de vista de mis compañeras de aula.				X				X				X	
02	Me pongo en el lugar de las otras personas en diferentes circunstancias.				X				X				X	
03	Interpreto las actitudes y gestos de las demás de manera correcta				X				X				X	
04	Demuestro interés cuando mi compañera me habla.				X				X				X	
05	Actúo con asertividad ante una situación problemática				X				X				X	
Nº	Regulación emocional													
01	Controlo mis emociones ante cualquier situación que se pueda presentar.				X				X				X	
02	Doy solución a los conflictos personales en los que esté involucrada.				X				X				X	
03	Evito expresar mis emociones negativas para no incomodar a las demás				X				X				X	
04	Mantengo la calma ante una situación estresante.				X				X				X	
05	Demuestro serenidad ante una crítica y reacciono con cautela.				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Centurion Larrea Angel Johel DNI: 16789071

Especialidad del validador (a): Educación

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

02 de julio de 2023



Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

- Convivencia escolar

Nº	Clima institucional	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considero que hay constantes problemas de convivencia en mi aula.				X				X				X	
02	Tengo conocimiento sobre las normas de convivencia.				X				X				X	
03	Doy solución a los conflictos del aula de manera justa.				X				X				X	
04	Mis opiniones sobre la buena convivencia escolar son tomadas en cuenta.				X				X				X	
05	Cuando hay un conflicto en el aula, las personas implicadas son escuchadas.				X				X				X	
Nº	Satisfacción estudiantil													
01	Me siento satisfecha con la convivencia en mi aula.				X				X				X	
02	Siento que la institución educativa ofrece solución a los conflictos de convivencia escolar.				X				X				X	
03	Las relaciones con mis profesores son muy cordiales: siempre obtengo la ayuda y el asesoramiento que necesito				X				X				X	
04	Las actividades que realiza el colegio me parecen muy interesantes.				X				X				X	
05	Mis compañeras tienen una actitud respetuosa con los profesores, auxiliares y demás personal educativo.				X				X				X	
Nº	Conductas conflictivas													
01	Me han llamado la atención por insultar a una compañera.				X				X				X	
02	Me han llamado la atención por agredir a una compañera.				X				X				X	
03	Me han llamado la atención por no realizar las actividades de la clase.				X				X				X	
04	Me han llamado la atención por romper o deteriorar material del centro educativo.				X				X				X	
05	Me han llamado la atención por ir vestida de forma inapropiada al colegio.				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Centurion Larrea Angel Johel DNI: 16789071

Especialidad del validador (a): Educación

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

02 de julio de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

- **Comunicación asertiva**

Nº	Habilidades comunicativas	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Me involucro fácilmente en una conversación.				x				x				x	
02	Escucho atentamente sin interrumpir a mi compañera en una conversación.				x				x				x	
03	Digo lo que pienso respetando la opinión de mis compañeras.				x				x				x	
04	Soy capaz de decir "No" ante algo que no quiero sin sentir culpa o ansiedad.				x				x				x	
05	Empleo la modulación y el volumen de voz para reforzar lo que digo.				x				x				x	
Nº	Empatía													
01	Logro comprender el punto de vista de mis compañeras de aula.				x				x				x	
02	Me pongo en el lugar de las otras personas en diferentes circunstancias.				x				x				x	
03	Interpreto las actitudes y gestos de las demás de manera correcta				x				x				x	
04	Demuestro interés cuando mi compañera me habla.				x				x				x	
05	Actúo con asertividad ante una situación problemática				x				x				x	
Nº	Regulación emocional													
01	Controlo mis emociones ante cualquier situación que se pueda presentar.				x				x				x	
02	Brindo posibles soluciones a los conflictos personales en los que esté involucrada.				x				x				x	
03	Evito expresar mis emociones negativas para no incomodar a las demás				x				x				x	
04	Mantengo la calma ante una situación estresante.				x				x				x	
05	Demuestro serenidad ante una crítica y reacciono con cautela.				x				x				x	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Alto nivel de cumplimiento, puede aplicarse

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Mileydi Flores Fernández **DNI:** 16723909

Especialidad del validador (a): Educadora - administradora

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

07 de julio de 2023



Dra: Mileydi Flores Fernández
EDUCADORA - ADMINISTRADORA

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

• **Convivencia escolar**

N°	Clima institucional	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considero que hay constantes problemas de convivencia en mi aula.				x				x				x	
02	Tengo conocimiento sobre las normas de convivencia.				x				x				x	
03	Doy solución a los conflictos del aula de manera justa.				x				x				x	
04	Mis opiniones sobre la buena convivencia escolar son tomadas en cuenta.				x				x				x	
05	Cuando hay un conflicto en el aula, las personas implicadas son escuchadas.				x				x				x	
N°	Satisfacción estudiantil													
01	Me siento satisfecha con la convivencia en mi aula.				x				x				x	
02	Siento que la institución educativa ofrece solución a los conflictos de convivencia escolar.				x				x				x	
03	Las relaciones con mis profesores son muy cordiales: siempre obtengo la ayuda y el asesoramiento que necesito				x				x				x	
04	Las actividades que realiza el colegio me parecen muy interesantes.				x				x				x	
05	Mis compañeras tienen una actitud respetuosa con los profesores, auxiliares y demás personal educativo.				x				x				x	
N°	Conductas conflictivas													
01	Me han llamado la atención por insultar a una compañera.				x				x				x	
02	Me han llamado la atención por agredir a una compañera.				x				x				x	
03	Me han llamado la atención por no realizar las actividades de la clase.				x				x				x	
04	Me han llamado la atención por romper o deteriorar material del centro educativo.				x				x				x	
05	Me han llamado la atención por ir vestida de forma inapropiada al colegio.				x				x				x	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Alto nivel, puede aplicarse el instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Mileydi Flores Fernández DNI16723909

Especialidad del validador (a):.....

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Xx de de 2023


Dra. Mileydi Flores Fernández
EDUCADORA - ADMINISTRADORA

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

- **Comunicación asertiva**

N°	Habilidades comunicativas	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Me involucro fácilmente en una conversación.				x				x				x	
02	Escucho atentamente sin interrumpir a mi compañera en una conversación.				x				x				x	
03	Digo lo que pienso respetando la opinión de mis compañeras.				x				x				x	
04	Soy capaz de decir "No" ante algo que no quiero sin sentir culpa o ansiedad.				x				x				x	
05	Empleo la modulación y el volumen de voz para reforzar lo que digo.				x				x				x	
N°	Empatía													
01	Logro comprender el punto de vista de mis compañeras de aula.				x				x				x	
02	Me pongo en el lugar de las otras personas en diferentes circunstancias.				x				x				x	
03	Interpreto las actitudes y gestos de las demás de manera correcta				x				x				x	
04	Demuestro interés cuando mi compañera me habla.				x				x				x	
05	Actúo con asertividad ante una situación problemática				x				x				x	
N°	Regulación emocional													
01	Controlo mis emociones ante cualquier situación que se pueda presentar.				x				x				x	
02	Brindo posibles soluciones a los conflictos personales en los que esté involucrada.				x				x				x	
03	Evito expresar mis emociones negativas para no incomodar a las demás				x				x				x	
04	Mantengo la calma ante una situación estresante.				x				x				x	
05	Demuestro serenidad ante una crítica y reacciono con cautela.				x				x				x	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Llontop Yaipen Rosa Bertha DNI: 16716589

Especialidad del validador (a): Docente

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

11 de Julio... de 2023



Dra. Rosa Bertha Llontop Yaipen

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

- Convivencia escolar

Nº	Clima institucional	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considero que hay constantes problemas de convivencia en mi aula.				X				X				X	
02	Tengo conocimiento sobre las normas de convivencia.				X				X				X	
03	Doy solución a los conflictos del aula de manera justa.				X				X				X	
04	Mis opiniones sobre la buena convivencia escolar son tomadas en cuenta.				X				X				X	
05	Cuando hay un conflicto en el aula, las personas implicadas son escuchadas.				X				X				X	
Nº Satisfacción estudiantil														
01	Me siento satisfecha con la convivencia en mi aula.				X				X				X	
02	Siento que la institución educativa ofrece solución a los conflictos de convivencia escolar.				X				X				X	
03	Las relaciones con mis profesores son muy cordiales: siempre obtengo la ayuda y el asesoramiento que necesito				X				X				X	
04	Las actividades que realiza el colegio me parecen muy interesantes.				X				X				X	
05	Mis compañeras tienen una actitud respetuosa con los profesores, auxiliares y demás personal educativo.				X				X				X	
Nº Conductas conflictivas														
01	Me han llamado la atención por insultar a una compañera.				X				X				X	
02	Me han llamado la atención por agredir a una compañera.				X				X				X	
03	Me han llamado la atención por no realizar las actividades de la clase.				X				X				X	
04	Me han llamado la atención por romper o deteriorar material del centro educativo.				X				X				X	
05	Me han llamado la atención por ir vestida de forma inapropiada al colegio.				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Llontop Yaipen Rosa Bertha. DNI: 16716589

Especialidad del validador (a): Docente

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

11 de Julio de 2023



RBA

Dra. Rosa Bertha Llontop Yaipen

ANEXO 06

FICHA SUNEDU DE LOS EXPERTOS



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CENTURION LARREA**
Nombres **ANGEL JOHEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16789071**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO**
Secretario General **BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN EDUCACION**
Fecha de Expedición **01/08/16**
Resolución/Acta **0331-2016-UCV**
Diploma **UCV35855**
Fecha Matrícula **01/08/2002**
Fecha Egreso **30/03/2003**

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Agosto de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001394682

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 05/08/2023 13:54:11-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **FLORES FERNANDEZ**
Nombres **MILEYDI**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16723909**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director De Escuela De Posgrado **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION**
Fecha de Expedición **12/03/18**
Resolución/Acta **0039-2018-UCV**
Diploma **052-028244**
Fecha Matrícula **26/03/2006**
Fecha Egreso **26/07/2014**

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Agosto de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001394685

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 05/08/2023 13:59:47-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **LLONTOP YAIPEN**
Nombres **ROSA BERTHA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16716589**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Decano **MOYA RONDO RAFAEL MARTIN**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN EDUCACION**
Fecha de Expedición **05/04/2013**
Resolución/Acta **0406-2013-UCV**
Diploma **A1532771**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Agosto de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001394688

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 05/08/2023 14:02:29-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

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

ANEXO 07

RESULTADO DE SIMILITUD DEL PROGRAMA TURNITIN

DPI REVISION VIVIANA LOSSIO HUAMAN

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%	15%	1%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
5	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%

ANEXO 08

PROPUESTA

01. TITULO PROPUESTA: Programa de comunicación asertiva para la mejora de la convivencia escolar

02. PRESENTACIÓN

La presente propuesta de un programa consiste en fortalecer el nivel de comunicación asertiva en las estudiantes para la mejora de la convivencia escolar. Está estructurada por 8 sesiones las cuales pueden ser aplicadas en el área de Desarrollo Personal, ciudadanía y cívica así como también en el área de Tutoría, por ello, los docentes deben dirigir el programa durante sus horas de clase con las estudiantes.

03. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA PROPUESTA

Las propuestas en el ámbito educativo son de gran importancia, ya que, generan nuevos aportes a la educación como estrategias didácticas que pueden ser utilizadas por los docentes, con la finalidad de dar solución a un problema en específico, así lo confirma Urrutia & Serna (2023), que quienes en su investigación tuvieron por objetivo mejorar la convivencia escolar en los estudiantes a través de las estrategias didácticas basadas en la comunicación asertiva y actividades lúdicas, el cual obtuvo como resultado luego de la aplicación de un cuestionario que los estudiantes utilizaron dichas estrategias como medio para la resolución de conflictos, disminuir los índices de violencia escolar y acoso presentado en las aulas.

04. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

4.1. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la convivencia escolar en estudiantes del cuarto año secciones "M" y "N" de un colegio secundario en Chiclayo a través de una propuesta de comunicación asertiva.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar 8 sesiones en torno a la convivencia de las estudiantes del cuarto año secciones “M” y “N” de un colegio secundario en Chiclayo.
- Desarrollar las sesiones programadas en la propuesta con las estudiantes del cuarto año secciones “M” y “N” de un colegio secundario en Chiclayo.
- Promover el desarrollo de la propuesta con las demás secciones del cuarto año de secundaria de un colegio secundario en Chiclayo.

05. JUSTIFICACIÓN.

Esta propuesta es de gran importancia en el ámbito internacional y nacional pues es las aulas a menudo se identifican necesidades o carencias en torno a su convivencia escolar, y esto se debe a diversos factores, uno de ellos es la falta de comunicación asertiva. Por ejemplo, en las estudiantes a través de los instrumentos de investigación que fueron adaptados por la autora los cuales son la Ficha de observación de la comunicación asertiva y el Cuestionario de la convivencia escolar, que ayudaron luego de su aplicación a identificar los siguientes inconvenientes en las aulas:

El primero de ellos fue que se observó en las estudiantes la incomodidad por comentarios negativos entre ellas, realizados en las redes sociales, producto de ello, algunas estudiantes fueron afectadas emocionalmente y ahora se percibe un ambiente hostil en el aula por dicha situación. Por ello, fue necesario establecer un diálogo con las estudiantes acerca del compañerismo y la importancia del cumplimiento de las normas de convivencia.

El segundo fue la carencia de valores como el respeto y la empatía, ya que, las estudiantes aprovechan las inseguridades y situación familiar para mofarse o hacer burla de ello, además, el utilizar frases o términos con la intención de ofender a la otra persona.

El tercer fue la forzada aceptación del grupo, ya que, las estudiantes con el propósito de ser aceptadas en un determinado equipo, se ponen en contra de los demás equipos que se hayan formado en el aula, lo que ocasiona una conducta escolar disruptiva.

El cuarto inconveniente fue el inadecuado control de sus emociones, por ejemplo, cuando una situación les molesta las estudiantes tienden a reaccionar de tal manera que pueden llegar a ofender a la otra persona, a través de insultos o burlas. Esto, ocasiona un desgaste en la salud emocional de las estudiantes afectadas.

Es por ello, que el programa para mejorar la convivencia escolar es de gran relevancia en este contexto, pues las estudiantes se verán beneficiadas ya que el uso de la comunicación asertiva no solo es necesario en el ámbito escolar, sino también en la familia, social, comunitario, profesional, laboral, etc.

06. FUNDAMENTOS.

La comunicación asertiva según Salvador et. ál (2020) nos dice que es la capacidad de expresarse verbalmente de acuerdo al entorno en donde se encuentra la persona manteniendo el control de sus emociones y acciones que sean aceptables para la sociedad. Además, menciona que es aquella actitud que demuestra respeto y conjetura frente a las situaciones cotidianas, especialmente cuando se trata de dar solución a un problema, buscando las mejores alternativas para que la convivencia no se vea afectada.

Así también la convivencia escolar según Sota (2018), menciona que es el elemento central de la experiencia educativa y que tiene mucha influencia en el aprendizaje, hoy en día lograr controlar la convivencia es un reto para la educación, especialmente para los formadores o docentes que deben velar por una convivencia escolar basada en los valores y la armonía.

07. PRINCIPIOS PSICOPEDAGÓGICOS.

Los principios pilares que constituirán la propuesta son: respeto, responsabilidad, honestidad y perseverancia.

08.- CARACTERÍSTICAS.

Los aspectos que diferencian a la propuesta de otros trabajos es que se realizará en 8 sesiones que pueden ser aplicadas en dos cursos diferentes, además que se consideraron estrategias lúdicas en el desarrollo de las sesiones.

09. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA.

El problema se originó a partir de la observación de los docentes en las secciones seleccionadas y se pretende darle solución a través de las sesiones programadas.

10. ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR LA PROPUESTA

Dimensiones	Nº/Duración	Título de la sesión	Capacidad a desarrollar	Estrategias metodológicas	Instrumento de evaluación
Clima institucional	1 90 min	¿Qué es la convivencia escolar?	Interactúa con todas las personas	Exposición	Rúbrica
	2 90 min	Estrategias para el buen clima institucional.	Interactúa con todas las personas	Infografía	
	3 90 min	Promovemos la importancia de las normas de convivencia.	Se valora a sí mismo	Panel	
Satisfacción estudiantil	4 90 min	Identificamos problemas de convivencia en el aula	Autorregula sus emociones	Estudio de casos	
	5 90 min	Aprendo a comunicarme asertivamente	Reflexiona y argumenta éticamente	Dramatización	
	6 90 min	La convivencia y la asertividad	Reflexiona y argumenta éticamente	Cortometraje	
Conductas conflictivas	7 90 min	Campaña: "Evitamos las conductas conflictivas en nuestras vidas"	Interactúa con todas las personas	Cartel	
	8 90 min	Propongo soluciones asertivas que favorezcan la convivencia	Interactúa con todas las personas	Lapbook	

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA
LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR**

Yo, Angel Johel Centurión Larrea identificado con DNI N° 16789071, con Grado Académico de Doctor en Educación en la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 35855:

Hago constar que he leído y revisado el Programa de comunicación asertiva para la mejora de la convivencia escolar, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Psicología Educativa de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: 8 sesiones.

La propuesta corresponde a la tesis: “Programa de comunicación asertiva para la mejora de la convivencia escolar en estudiantes de un colegio secundario de Chiclayo”.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Programa de comunicación asertiva para la mejora de la convivencia escolar			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta es válida para ser aplicada en estudiantes del nivel secundario.

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo, 05 de Agosto del 2023.

Dr. Ángel Johel Centurión Larrea, Código de registro de Sunedu: 35855. Centro de labores: Universidad César Vallejo. Cargo: Docente



Dr. Ángel Johel Centurión Larrea
DNI 16789071
EXPERTO

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)****FICHA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA
LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR**

Yo, Rosa Bertha Llontop Yaipen identificada con DNI N°16716589, con Grado Académico de Doctora en Educación en la Universidad Privada César Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N°1532771:

Hago constar que he leído y revisado el Programa de comunicación asertiva para la mejora de la convivencia escolar, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Psicología Educativa de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: 8 sesiones.

La propuesta corresponde a la tesis: “*Programa de comunicación asertiva para la mejora de la convivencia escolar en estudiantes de un colegio secundario de Chiclayo*”.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Programa de comunicación asertiva para la mejora de la convivencia escolar			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

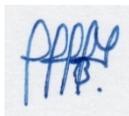
DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Propuesta validada.

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo, 06 de Agosto del 2023.

Dra. Rosa Bertha Llontop Yaipen, Código de registro de Sunedu: A1532771. Centro de labores: I.E. Santa Magdalena Sofía. Cargo: Subdirectora.



Dra. Rosa Bertha Llontop Yaipen
DNI 16716589
EXPERTO



**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR

Yo, Mileydi Flores Fernández identificada con DNI N°16723909, con Grado Académico de Doctora en Administración de la Educación en la Universidad Privada César Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N°028244:

Hago constar que he leído y revisado el Programa de comunicación asertiva para la mejora de la convivencia escolar, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Psicología Educativa de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: 8 sesiones.

La propuesta corresponde a la tesis: "*Programa de comunicación asertiva para la mejora de la convivencia escolar en estudiantes de un colegio secundario de Chiclayo*".

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Programa de comunicación asertiva para la mejora de la convivencia escolar.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta es válida para ser aplicada en estudiantes del nivel secundario.

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo, 06 de Agosto del 2023.

Dra. Mileydi Flores Fernández, Código de registro de Sunedu: 028244. Centro de labores: César Vallejo. Cargo: Docente



Dra: Mileydi Flores Fernández
EDUCADORA - ADMINISTRADORA

Dra. Mileydi Flores Fernández
DNI 16723909
EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALAZAR CABREJOS ROSA ELIANA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Programa de comunicación asertiva para la mejora de la convivencia escolar en estudiantes de un colegio secundario de Chiclayo", cuyo autor es LOSSIO HUAMAN VIVIANA CAROLINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 03 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALAZAR CABREJOS ROSA ELIANA DNI: 41661370 ORCID: 0000-0002-1144-2037	Firmado electrónicamente por: SCABREJOSRE el 08-08-2023 09:28:01

Código documento Trilce: TRI - 0639183