



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación asertiva y resolución de conflictos en la  
Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de Mayo,  
2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de la Educación

**AUTORA:**

Br. Alvarado Bustamante, Milca.

**ASESOR:**

Dr. Evaristo Borja, Eugenio Marlon

**SECCIÓN:**

Educación e idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

**PERÚ – 2018**

**Página del jurado**

Dra. Alcalá Quispe, Magaly Aime

**Presidente**

Dr. Sulca Saldaña, Frank Baltazar

**Secretario**

Dr. Evaristo Borja, Eugenio Marlon

**Vocal**

## **Dedicatoria**

A mi esposo e hijos que son  
mi inspiración para poder  
alcanzar las metas trazadas.

Milca.

## **Agradecimiento**

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo por otorgar un servicio de calidad que nos brinda la oportunidad de continuar nuestra formación profesional y fortalecer nuestras capacidades laborales como también de conseguir el Grado Académico de Maestra en Administración de la Educación.

A los trabajadores de la Institución Educativa “Virgen del Carmen” por brindarme el apoyo incondicional para la realización del presente trabajo de investigación.

La autora.

## **PRESENTACIÓN**

Honorables miembros del jurado evaluador de trabajos de investigación de la Universidad César Vallejo, ante ustedes presento el presente trabajo de investigación que lleva por título, “Comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de Mayo, 2018”, que tiene como objetivo general identificar la relación entre la comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de Mayo, 2018, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Administración de la Educación.

Se espera que el presente trabajo cuente con los requisitos de aprobación correspondientes.

**La autora.**

## ÍNDICE

|   | Pag. |
|---|------|
| Página del Jurado .....                                   | ii   |
| Dedicatoria .....   | iii  |
| Agradecimiento .....                                      | iv   |
| Declaratoria de autenticidad.....                         | v    |
| Presentación .....  | vi   |
| Índice .....  | vii  |
| Índice de tablas .....                                    | ix   |
| Índice de gráficos .....                                  | x    |
| Resumen .....   | xi   |
| Abstract .....  | xii  |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>                                    |      |
| 1.1. Realidad problemática.....                           | 13   |
| 1.2. Trabajos previos.....                                | 15   |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema.....                    | 19   |
| 1.4. Formulación del problema.....                        | 29   |
| 1.5. Justificación del estudio.....                       | 29   |
| 1.6. Hipótesis.....                                       | 30   |
| 1.7. Objetivos.....                                       | 30   |
| <b>II. MÉTODO</b>   |      |
| 2.1. Diseño de estudio.....                               | 32   |
| 2.2. Variables, operacionalización.....                   | 33   |
| 2.3. Población y muestra.....                             | 34   |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 35   |
| 2.5. Método de análisis de datos.....                     | 39   |
| 2.6. Aspectos éticos.....                                 | 41   |
| <b>III. RESULTADOS</b>                                    |      |
| 3.1. Descripción de resultados.....                       | 42   |
| 3.2. Prueba de hipótesis.....                             | 51   |
| <b>IV. DISCUSIÓN</b>                                      |      |
| Discusión.....  | 59   |

|   |    |
|---|----|
| <b>V. CONCLUSIONES</b>                          |    |
| Conclusiones.....                               | 63 |
| <b>VI. RECOMENDACIONES</b>                      |    |
| Recomendaciones.....                            | 65 |
| <b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>          |    |
| Referencias Bibliográficas.....                 | 66 |
| <b>ANEXOS</b> .....                             | 69 |
| Anexo N° 1. Instrumentos.....                   | 70 |
| Anexo N° 2. Validación de los instrumentos..... | 72 |
| Anexo N° 3. Matriz de consistencia.....         | 78 |
| Anexo N° 4. Solicitud de autorización.....      | 79 |
| Anexo N° 5. Constancia de aplicación.....       | 80 |
| Anexo N° 6. Evidencias fotográficas.....        | 81 |
| Anexo N° 7. Base de datos de las variables..... | 82 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  | Pag. |
|--|------|
| Tabla N° 1. Distribución de la población.....          | 34   |
| Tabla N° 2. Distribución de la muestra.....            | 34   |
| Tabla N° 3. Nivel de uso de estrategias asertivas..... | 42   |
| Tabla N° 4. Nivel de uso de estilos asertivos.....     | 43   |
| Tabla N° 5. Nivel de uso de comunicación precisa.....  | 44   |
| Tabla N° 6. Nivel de uso de comunicación asertiva..... | 45   |
| Tabla N° 7. Nivel de negociación.....                  | 46   |
| Tabla N° 8. Nivel de mediación.....                    | 47   |
| Tabla N° 9. Nivel de conciliación.....                 | 48   |
| Tabla N° 10. Nivel de arbitraje.....                   | 49   |
| Tabla N° 11. Nivel de resolución de conflictos.....    | 50   |
| Tabla N° 12. Prueba de hipótesis general.....          | 51   |
| Tabla N° 13. Prueba de hipótesis específica 1.....     | 53   |
| Tabla N° 14. Prueba de hipótesis específica 2.....     | 55   |
| Tabla N° 12. Prueba de hipótesis específica 3.....     | 57   |



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|  | Pag. |
|--|------|
| Gráfico N° 1. Nivel de uso de estrategias asertivas..... | 42   |
| Gráfico N° 2. Nivel de uso de estilos asertivos.....     | 43   |
| Gráfico N° 3. Nivel de uso de comunicación precisa.....  | 44   |
| Gráfico N° 4. Nivel de uso de comunicación asertiva..... | 45   |
| Gráfico N° 5. Nivel de negociación.....                  | 46   |
| Gráfico N° 6. Nivel de mediación.....                    | 47   |
| Gráfico N° 7. Nivel de conciliación.....                 | 48   |
| Gráfico N° 8. Nivel de arbitraje.....                    | 49   |
| Gráfico N° 9. Nivel de resolución de conflictos.....     | 50   |
| Gráfico N° 10. Prueba de hipótesis general.....          | 52   |
| Gráfico N° 11. Prueba de hipótesis específica 1.....     | 54   |
| Gráfico N° 12. Prueba de hipótesis específica 2.....     | 56   |
| Gráfico N° 13. Prueba de hipótesis específica 3.....     | 58   |

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título “Comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de Mayo, 2018”, que tiene como objetivo general identificar la relación entre la comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de Mayo, 2018.

Para lograr el objetivo se aplicó un diseño no experimental, correlacional de corte transversal. La población considerada está compuesta por la totalidad de trabajadores de la Institución Educativa Virgen del Carmen, que hacen un total 34 trabajadores, como muestra se seleccionó a 15 integrantes de la población, también conocida como muestra universal, para realizar la recolección de los datos correspondientes se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios, el cuestionario de comunicación asertiva y un cuestionario de resolución de conflictos, siendo validados por los expertos de la Universidad César Vallejo, contando con la confiabilidad estadística necesaria.

Aplicados los instrumentos de medición de las variables y de ejecutados los cálculos estadísticos correspondientes, se identificó que el nivel de comunicación asertiva alcanzó únicamente un nivel regular (66.7%) mientras que respecto a la resolución de conflictos tiene un nivel medio (46.7%), al menos bajo la percepción de los trabajadores de la institución educativa; aplicada la prueba de correlación, se determinó que Existe relación significativa entre comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018, afirmación fundamentada en el  $p$ -valor= 0.003 luego de aplicar la prueba Rho de Spearman. Mientras que el valor del coeficiente de correlación 0.718 nos permite afirmar que existe una correlación positiva considerable entre comunicación asertiva y resolución de conflictos, es decir, a mejor comunicación asertiva mejor resolución de conflictos.

**PALABRAS CLAVES:** Comunicación asertiva y resolución de conflictos.

## ABSTRACT

The present research work has the title "Assertive communication and conflict resolution in the Educational Institution Virgen del Carmen, Dos de Mayo, 2018", whose general objective is to identify the relationship between assertive communication and conflict resolution in the Educational Institution Virgen del Carmen, May 2, 2018.

To achieve the objective, a non-experimental, cross-sectional correlational design was applied. The population considered is composed of all workers of the Educational Institution Virgen del Carmen, which make a total of 34 workers, as sample was selected 15 members of the population, also known as a census sample, to perform the collection of the corresponding data the survey was used as a technique and as instruments two questionnaires, the questionnaire of assertive communication and a questionnaire of conflict resolution, being validated by the experts of the César Vallejo University, with the necessary statistical reliability.

Applied the instruments of measurement of the variables and of executed the corresponding statistical calculations, it was identified that the level of assertive communication reached only a regular level (66.7%) while with respect to the resolution of conflicts it has a medium level (46.7%), at least under the perception of the workers of the educational institution; applied the correlation test, it was determined that there is a significant relationship between assertive communication and conflict resolution in the Virgen del Carmen Educational Institution, Dos de Mayo, 2018, a statement based on the  $p$ -value = 0.003 after applying the Spearman Rho test . While the value of the 0.718 correlation coefficient allows us to affirm that there is a considerable positive correlation between assertive communication and conflict resolution, that is, better assertive communication, better conflict resolution.

**KEY WORDS:** Assertive communication and conflict resolution.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

A lo largo de la historia han surgido una serie de conflictos entre países debido a factores tales como la falta de comunicación o la deficiente comunicación entre los países en conflicto. Llegando en casos extremos a un conflicto armado hecho que resultó en miles de muertes dejando a su paso miseria y desesperación. Podemos mencionar dentro de estos conflictos sufridos a causa de la falta de comunicación a aquellos conflictos de carácter político o ideológico, en el cual los integrantes de las diferentes agrupaciones políticas no logran comunicarse de manera adecuada llegando a conflictos tales con la guerra de Siria, en la que el principal facto fue las diferencias políticas entre los gobernantes de turno y las agrupaciones que se oponían a dicho régimen. (Acnur, 2018)

En la actualidad en el Perú también se viene padeciendo una serie de conflictos producto de una inadecuada comunicación, pues ante la oleada de crímenes en las calles y la corrupción reflejada en los diferentes estamentos del estado; sumada a la aparente inacción por parte de los gobernantes de turno se viene desarrollando un descontento colectivo en los pobladores, producto de la falta de comunicación de las acciones que el estado realizará o pretende realizar para combatir este flagelo.

Por un lado, el gobierno de turno afirma que el congreso no apoya las medidas contra la corrupción y la delincuencia, por otro lado, los integrantes del congreso de la república manifiestan que las medidas planteadas por el gobierno no son pertinentes a las necesidades del país, discusión que se vienen alargando y posterga las acciones correspondientes, hechos que mortifican a la población y corren el riesgo de convertirse en un conflicto social, en el cual perderemos todos los peruanos, los partidos políticos que predominan en el Congreso de la República, el partido político de gobierno, los peruanos en general. Todo ello, por no ser capaces de entablar líneas de comunicación que busquen la mejor solución a este conflicto que se ve venir pero que no se hace mucho por evitar.

A nivel de organizaciones, recientemente la empresa Samsung tuvo su mayor crisis al sacar a la venta su modelo Galaxy Note 7 en el deseo de superar a su rival el Iphone 7; trayendo como consecuencia la explosión de varios de estos equipos que no estaban del todo probadas, trajeron a la gigante coreana una perdida superior a los 5000 millones de dólares, hecho que no hubiera sucedido de existir una comunicación adecuada. (Atrevia, 2016).

La comunicación asertiva tiene vital importancia puesto que ayuda a disminuir los conflictos y las discusiones. Por tratarse de una comunicación clara y directa en la que se expresa aquello que se quiere, incrementa la posibilidad de llegar a un acuerdo con los otros integrantes de la organización. Esta premisa se fundamenta en la idea que mientras las personas sean respetuosas, y no lleguen a afectar el conjunto de derechos de las otras personas, entonces se puede llegar a hacer aquello que se requiera. (todo sobre comunicación, 2018).

En las instituciones educativas de nuestro país, la comunicación entre los diferentes integrantes de la comunidad educativa no es del todo saludable, tanto así que existe una serie de disputas entre los diferentes integrantes, hecho que se ve materializado en denuncias constantes, los que terminan por desfavorecer el normal manejo de la institución educativa y el incumplimiento de los objetivos institucionales.

Entrando en materia, al hablar de la institución educativa Virgen del Carmen del distrito de Ripan provincia de Dos de mayo, al ser una institución educativa integrada que está compuesta por tres niveles de educación como son: el nivel inicial, el nivel primario y el nivel secundaria, hace que se conjuguen una cantidad importante de maestros, con sus propias costumbres y formas de pensar y actuar; hecho que dificulta en muchos casos una adecuada comunicación entre la totalidad de integrantes de la comunidad docente. A esto se suma, las creencias infundadas de que un nivel educativo es superior o más importante que el otro, o que unos maestros o áreas de aprendizaje son más importantes que otros.

Si bien es cierto, no existen casos muy graves de conflictos al interior de la institución educativa “Virgen del Carmen”, tampoco se puede afirmar la inexistencia de estos, pues estos se generan de manera constante, en las reuniones de trabajo, en las sesiones de reunión de trabajo, en la elección de temas de importancia entre otros. Estos conflictos se expresan de manera verbal y en algunos casos de manera gestual, llegando a trascender en antipatías personales los que dificultan las relaciones laborales entre los integrantes de la institución y traban el trabajo en equipo que debería ser la forma de trabajo continua.

Teniendo en cuenta que ambas variables como son la comunicación asertiva y la resolución de conflictos no son del todo favorables, se sospechó de la existencia de relación entre estas dos variables, surgiendo la pregunta que dio origen a la presente investigación ¿Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la resolución de conflictos? Pregunta que se espera resolver al término del presente trabajo. Para ello se estructuró el presente trabajo de acuerdo a las normas de la Universidad César Vallejo.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel Internacional**

García (2017) desarrolló un trabajo de investigación con la finalidad de optar el grado de maestro, para ello planteó como objetivo realizar el análisis de la influencia del ambiente comunicacional en la totalidad de intereses de los alumnos en el aula por medio de instrumentos pedagógicos; para poder lograrlo aplicó una investigación de tipo explicativa, luego de un detallado trabajo de investigación el investigador llegó a la siguiente conclusión: Las actividades que se ejecutan para lograr la mejoría de las relaciones entre integrantes de la comunidad educativa, requieren de la capacidad de saber escuchar a las otras personas; para poder lograr buenos resultados es necesario ejecutar el trabajo de escuchar a los estudiantes, teniendo en consideración sus preferencias. Por otro lado, se encontró que los estudiantes son sensibles a la hora en que se aplica el trabajo reflexivo respecto a las consecuencias de hacer daño a las otras personas.

Gómez (2015) elaboró un trabajo de investigación con la finalidad de obtener el grado de maestro, el mencionado trabajo tuvo como objetivo elaborar un análisis del proceso de comunicación en la resolución de conflictos que se dan entre docentes y los directivos durante el año académico 2013-2014, para poder alcanzar dicho objetivo aplicó una investigación de tipo descriptivo, con diseño no experimental, aplicada en una muestra de 14 individuos entre docentes y directivos, luego de un minucioso trabajo la investigadora llegó a la siguiente conclusión: el directivo utiliza una comunicación indirecta, que se caracteriza por evitar la resolución de conflictos; en el que predomina un estilo asertivo de nivel medio, con ciertos rasgos de agresividad, que llega a interrumpir en la adecuada toma de decisiones y el adecuado funcionamiento de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución.

Lyón y Algarín (2014) desarrolló un trabajo de investigación que con la finalidad de obtener el título de administrador de empresas, en ella se planteó como principal objetivo establecer la importancia de la comunicación asertiva en las organizaciones, para poder lograrlo aplicó una investigación de tipo documental, utilizándose como técnica de recolección de información la revisión bibliográfica, en dicho trabajo los investigadores llegaron a las siguientes conclusiones: La comunicación entre personas se constituye en una interacción directa que hace posible que los individuos se relacionen de manera efectiva, retroalimentándose mutuamente. La comunicación asertiva se fundamenta en la autoestima, empatía, confianza y escucha activa. Si se aplica de manera pertinente la comunicación asertiva, se hará posible que las organizaciones alcancen ventajas competitivas, frente a otras organizaciones que no la practiquen, lo que marca una diferencia puesto que desarrolla un conjunto de mecanismos en las que se prioriza al capital humano por encima de los objetivos institucionales.

### **A nivel Nacional**

Berrocal (2017) elaboró un trabajo de investigación con la finalidad de optar el grado de maestro, en el mencionado trabajo se planteó como objetivo

primordial determinar la relación entre comunicación asertiva y ética profesional en los docentes de la Red N° 22 de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 de San Juan de Miraflores durante el año académico 2017, la población estuvo compuesta por los 165 maestros de educación primaria mientras que la muestra está conformada por 128 docentes, para la recolección de información se usó la técnica de la encuesta y como instrumentos los cuestionarios, luego de un meticuloso trabajo el investigador llegó a la siguiente conclusión: Se demostró que la comunicación asertiva guarda relación significativa con la ética profesional de los maestros del nivel primario de la red N° 22, de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 de San Juan de Miraflores, existiendo un coeficiente de correlación de 0.802 lo que denota una relación positiva fuerte.

Santiago (2016) en su trabajo de investigación desarrollado con la finalidad de obtener el grado de maestro, para ello se formuló como objetivo primordial determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral, para ello seleccionó una muestra de 140 maestros de la red N° 9 de la UGEL 05 del Agustino, para ello aplicó una investigación descriptiva de nivel correlacional, en la que luego de una detallada investigación el investigador llegó a la siguiente conclusión: Existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los maestros de la Red N° 9 de la Unidad de Gestión Educativa Local 05 del distrito del Agustino, factor fundamentada en el  $p$ -valor= 0.00; existiendo una correlación positiva muy fuerte entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral, que se fundamenta en el valor de  $Rho=0.970$ .

Montes de Oca (2015) en su trabajo de investigación desarrollado con la finalidad de determinar la influencia de la aplicación del programa “Gestiona tu talento” en las competencias de comunicación asertiva y trabajo en equipo, para ello se aplicó una investigación de diseño cuasiexperimental, en el cual se consideró como muestra total a 28 trabajadores, luego de un detallado trabajo el investigador llegó a las siguientes conclusiones: Hay diferencias significativas entre la pre-prueba y la pos-prueba del grupo experimental, en cuanto a la comunicación asertiva, en la que se pueden



notar más y mejores logros en el caso de la pos-prueba; mientras que no existen diferencias significativas en el caso del grupo control. En el caso del trabajo en equipo existen diferencias significativas en el caso del grupo experimental, mientras que en el caso del grupo control estas diferencias no existen.

Gonzales (2015) elaboró un trabajo de investigación con la finalidad de optar el grado de maestro en ciencias de la familia, como parte del mencionado trabajo planteó como objetivo determinar la relación entre comunicación asertiva con la autoestima en los alumnos adolescentes de la I.E. adventista Amazonas, Iquitos, 2014; la muestra seleccionada está compuesta por 142 estudiantes del primero al quinto grado de secundaria, luego de un detallado trabajo, el investigador llegó a la siguiente conclusión: Se logró asumir la existencia de relación significativa entre la conducta asertiva y la autoestima en los alumnos en edad adolescente de la I.E. adventista Amazonas, Iquitos, 2014; siendo dicha relación positiva y débil, en otras palabras cuanto mejor sea la conducta asertiva de los adolescentes, se reflejará en un incremento en menor cuantía en la autoestima de los mismos.

### **A nivel regional**

Chávez (2016) elaboró un trabajo de investigación con el propósito de optar el grado de maestra en psicología educativa, para ello se propuso como principal objetivo de establecer el nivel de relación entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos de los estudiantes de la escuela de educación técnica, para ello aplicó una investigación de diseño no experimental, de corte transversal de tipo correlacional, luego de una minuciosa investigación el investigador llegó a la siguiente conclusión: La inteligencia emocional y el manejo de los conflictos en la Escuela de Educación Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú de Huánuco durante el año 2016, se relacionan de manera significativa, debido a que la prueba de correlación de hipótesis devolvió el valor de 0.882 lo que indica que tiene una correlación positiva fuerte. Lo que implica que cuanto mayor sea la inteligencia emocional y el manejo de conflictos.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. La comunicación asertiva**

##### **1.3.1.1. Proceso de la comunicación en las organizaciones**

De acuerdo con Zayas (2011) La comunicación es entendida como una ciencia de carácter sistemático, entendida también como uno de los factores elementales de las organizaciones, pues ella se constituye en el componente que mantiene unida a la totalidad de integrantes de la organización. Pues la totalidad de acciones que involucran intercambio de información, pasan por un proceso que se encuentra compuesto por un grupo de etapas, entre las que podemos mencionar: La idea del mensaje, la codificación, transmisión del mensaje, recepción del mensaje, decodificación del mensaje, utilización del mensaje, para luego proceder a la retroalimentación.

Bajo esta apreciación la comunicación es un elemento primordial para el trabajo al interior de la organización, pues sin ella, no sería posible el intercambio de información entre colaboradores, la comunicación de órdenes de los jefes a los subalternos, la información de los subalternos a los jefes, entre otros.

- a) Idea del mensaje, es entendida como la intención que el emisor desea transmitir, a los otros individuos, pero la mencionada idea debe de ser traducida a un lenguaje. Esta se constituye en una etapa primordial, pues que si el emisor no cuenta con una idea del todo atinada, los pasos que la suceden no serán del todo útiles.
- b) Codificación, implica la idea que se tradujo a un lenguaje compuesto que puede ser por palabras, símbolos, gráficos, signo, entre otros, que deben de mantener coherencia entre sí, con la finalidad que llegue a ser entendida de manera correcta. La codificación se encuentra influenciada por las habilidades, conocimientos y competencias que logre el emisor, como consecuencia de una adecuada codificación se forma el mensaje, siendo expresada de manera verbal o no verbal.

- c) Transmisión del mensaje, es el medio por el que el mensaje es dado a conocer, existiendo una gran cantidad de canales por los que se llega a transmitir el mensaje al interior de la empresa, siendo las más usadas las siguientes: de manera oral, vía memorándum, llamadas telefónicas, por intermedio de las redes informáticas: sms, chat, email. La persona encarga de emitir el mensaje debe de elegir el canal o los canales más ideales para transmitir la información, así como el momento ideal para llegarlas a transmitir.
- d) Recepción del mensaje, hace referencia a acogida del mensaje que el emisor envió, que puede ser de individuo a individuo o de individuo a grupo. Para que se pueda entender de manera pertinente el mensaje, es necesario que el receptor del mismo funcione de manera correcta pues en caso contrario corre el riesgo de distorsionarse; esta etapa se encuentra fuertemente relacionada a la decodificación.
- e) Decodificación del mensaje, comprende la etapa en la cual el encargado de la recepción del mensaje, llega a interpretar el mensaje que el emisor le ha transmitido, consiste en el sentido que el receptor le da al mensaje. De no ser interpretado de manera correcta el mensaje durante esta etapa, entonces las otras etapas previas habrán sido inútiles; es en esta etapa en la que tanto los conocimientos como las actitudes del receptor entran en juego, influenciando la interpretación.
- f) Utilización del mensaje, implica el uso que se da a la información que se obtuvo del mensaje, el receptor llegó a recibir el mensaje dándole un significado, el receptor toma las decisiones necesarias respecto a dicha información, puede sufrir un cambio en su conducta, en su comportamiento, como en las vivencias, como también puede no tomarlas en cuenta, desechándolas, almacenar la información para un futuro próximo o lejano, o para cualquier otra alternativa que el receptor decida.

- g) Retroalimentación, comprende la fase final de la comunicación, una vez que el mensaje llegó al receptor, casi siempre, la persona que recibe el mensaje debe de contestarle al emisor, de acuerdo al contenido del mensaje, si esta no se da; no se puede hablar de una comunicación propiamente dicha. Por lo general, se da este proceso para verificar la inexistencia de errores en la interpretación y comprensión del mensaje.

### **1.3.1.2. Flujo de la comunicación organizacional**

Al interior de una organización básicamente se dan tres tipos de comunicación que se encuentran relacionadas con la dirección de la comunicación:

- a) La comunicación descendente, de acuerdo con Diez (2006) es que se da de la dirección hacia los subalternos, este tipo de comunicación tiene como finalidad comunicar la cultura organizacional y disminuir la cantidad de canales que generan rumores al interior de la organización.

Objetivos de la comunicación descendente, dentro de los principales objetivos de la comunicación descendente podemos mencionar:

- Que la totalidad de colaboradores de la institución tengan conocimiento de los principales aspectos de la cultura organizacional, que incluye la misión, visión, objetivos estratégicos, metas a lograr y la filosofía institucional.
- Hace posible que los trabajadores tengan participación en la elaboración de los proyectos institucionales.
- Que la totalidad de los trabajadores se involucren en la organización.

- b) La comunicación ascendente, Diez (2006) afirma que este tipo de comunicación se origina en la base la institución (en los empleados de

la misma) y suele pasar por los niveles intermedios, para llegar hasta la dirección de la institución.

Objetivos de la comunicación ascendente, dentro de los principales objetivos de la comunicación ascendente podemos mencionar:

- Que la dirección conozca la información generada al interior de la organización, con la finalidad de sacarle el máximo provecho.
- Posibilita que los empleados del mínimo nivel como también los de nivel medio tengan acceso a sus superiores.
- Hace posible la verificación de que la comunicación descendente viene logrando sus objetivos.

c) Comunicación horizontal, según Diez (2006) este tipo de comunicación es bidireccional, pues se realiza entre integrantes de un mismo grupo de trabajo, entre trabajadores de un mismo área u oficina, entre departamentos de un mismo nivel.

Objetivos de la comunicación horizontal, dentro de los principales objetivos de la comunicación horizontal podemos mencionar:

- Hace posible el funcionamiento adecuado de la organización.
- Posibilita la comunicación entre diversas áreas.
- Posibilita la cohesión al interior de la organización.
- Logra agilizar los procesos al interior de la organización.

d) Comunicación diagonal, de acuerdo con Diez (2006) este tipo de comunicación se realiza para hacer posible que los trabajadores de áreas o departamentos que no se encuentren en el mismo nivel de jerarquía.

Objetivos de la comunicación diagonal, dentro de los principales objetivos de la comunicación diagonal podemos mencionar:

- Posibilita que trabajadores de diferentes áreas y diferentes niveles dentro de la organización, compartan información que posibilite la solución de los problemas institucionales.
- Hace posible que los directivos y gerentes de la organización realizar la vigilancia de la comunicación entre los trabajadores de diversas áreas y niveles tener una comunicación fluida, dejando de lado los formalismos.

### **1.3.1.3. Estilos de comunicación**

De acuerdo con Lyon y Algarín (2014) cuando hablamos de estilo comunicativo nos referimos a la forma peculiar que tiene cada persona para poder expresar su comportamiento, por medio de las interrelaciones que se establecen en relación con otros, determinando la efectividad de la comunicación. Se puede afirmar, que cada persona cuenta con su propio estilo de comunicación, aunque no siempre logre hacerlo de la misma manera, pero cada una de sus características definen que estilo tiene mayor predominancia que el otro. Los estilos de comunicación logran expresar:

- Como se habla.
- Como se comunica.
- Como se envían los mensajes.
- Como logran escuchar lo colegas del entorno.
- El impacto de cada uno de los estilos.

Dentro de los estos comunicativos más usuales se pueden enumerar:

- La comunicación asertiva
- La comunicación pasiva.
- La comunicación agresiva.

#### **1.3.1.4. Definición de la comunicación asertiva**

De acuerdo con Van, Hofstadt y Gómez (2006) las personas que se comunican de manera asertiva son capaces de expresar sus sentimientos, ideas y opiniones logrando defender sus derechos, respetando también el derecho de los demás. Cuando lo logra, hace posible que las otras personas expresen de manera libre usando de la manera más pertinente posible, la totalidad de componentes conductuales de la comunicación.

Para estos autores la comunicación asertiva no solo implica la capacidad que tiene una persona para expresar los diferentes aspectos de su actuar de manera pertinente, respetando a los demás; sino que también implica el otorgar al interlocutor, la misma libertad, lo que hará posible que de ambos lados se cuente con una expresión adecuada y pertinente.

Por su parte Smith (2000) afirma que la comunicación asertiva, se dirige a la obtención de resultados eficaces y la adecuación a las diversas circunstancias, en otras palabras, cuando se comunica de manera asertiva los objetivos se expresan de manera clara y firme, con la clara intención de lograrlos; cuidando de no llegar a ser agresivas, teniendo en consideración los deseos y sentimientos de los interlocutores, para ello evita la imposición de su voluntad de manera forzosa.

Las afirmaciones de este autor nos indican que para que una comunicación sea asertiva debe de estar centrada en el logro de los resultados esperado, ya sean personales u organizacionales, pero para ello también es necesario tener en consideración las emociones y sentimientos del o de los receptores.

#### **1.3.1.5. Tipos de asertividad**

Según Lyon y Algarín (2014) existen diferentes tipos de asertividad, dentro de los cuales podemos mencionar a las siguientes: La asertividad básico, la asertividad empática, la asertividad confrontada.

La asertividad básica, entendida como aquella que permite expresar los sentimientos, creencias y opiniones personales, de manera pertinente.

La asertividad empática, comprendida como la comunicación que hace posible la expresión de las necesidades a las otras personas.

La asertividad confrontativa, se entiende por este tipo de comunicación a aquella que se da cuando las palabras de la persona que las ejecuta son contradictorias a sus acciones.

#### **1.3.1.6. Dimensiones de la comunicación asertiva**

De acuerdo con Lyon y Algarín (2014) la comunicación asertiva se puede dividir en las siguientes dimensiones:

##### **Estrategias asertivas**

De acuerdo con Castanyer (2014) las estrategias asertivas implican procesos para aprender a pensar, sentir y comportarse de manera asertiva, para poder realizarlo es necesario que realice ciertas estrategias internas, como son auto mensajes, disminución de ansiedad entre otros.

Dentro de sus principales indicadores podemos mencionar:

La aserción positiva

La comunicación lingüística

La comunicación no verbal

Comunicación interpersonal

##### **Estilo asertivo**

De acuerdo con Ferrero y Martín (2013) el estilo asertivo es una actitud democrática que implica que el emisor pueda comunicarse logrando expresar de manera directa sus emociones y sentimientos, enfrentando



las situaciones negativas sin usar de manera intencionada actitudes aversivas.

Dentro de sus principales indicadores se puede mencionar:

La asertividad

La aserción efectiva

El pensamiento, sentimiento y conducta

### **Comunicación precisa**

Según Ferrero y Martín (2013) este tipo de comunicación se efectúa cuando los individuos logran manejar una comunicación fluida, dominio del código, la ausencia de galas y adornos innecesarios, comunicando sus ideas con la precisión necesaria, la interacción precisa y la retroalimentación pertinente.

Los componentes de una comunicación precisa son:

Eficacia en la comunicación

Pasos necesarios para una buena comunicación

Reacción ante una agresión verbal

Empatía en la comunicación

## **1.3.2. La resolución de conflictos**

### **1.3.2.1. Definición**

Para poder definir la resolución de conflictos es necesario primero entender que es un conflicto, respecto a este importante factor el Ministerio de Educación del Perú (2013) menciona que el conflicto es la oposición entre grupos o individuos debido a la escasez de bienes o la incompatibilidad de intereses; factores que imposibilitan la realización de una acción.

Teniendo en consideración esta definición se puede afirmar que es muy probable la generación de conflictos en cualquier organización, ya sea por la falta de recursos, como también por la necesidad de ellos; otro factor es la incompatibilidad de intereses de los trabajadores.

En cuanto a la resolución de conflictos en sí, Girard y Koch (citados en Fernández, 2013) afirman que la resolución de conflictos implican el conjunto de acciones planificadas y dirigidas al logro de interacciones personales exitosas, teniendo como fundamento, el diálogo, la comprensión y la colaboración.

Con esta definición se ratifica la importancia de tomar acción en cuanto sucedan los conflictos al interior de la organización, pero que deben de ser planificadas y dirigidas a conservar una salud organizacional que coadyuve al logro de los objetivos organizacionales.

Otra definición importante respecto a la resolución de conflictos la da Granell (citado en Gómez, 2015) quien menciona que es el conjunto de conocimientos y habilidades para entender e interferir en la resolución pacífica evitando la violencia de conflictos personales, grupales o sociales.

Este autor pone énfasis en la capacidad de conocer cuando, como y las razones por las que surgen los conflictos; así como también entender cuando es posible interferir en ellas, para evitar sus consecuencias, y hacer posible que fluya un ambiente armónico al interior de la organización.

### **1.3.2.2. Dimensiones de resolución de conflictos**

La resolución de conflictos tiene una serie de dimensiones que hacen posible su medición, dentro de las más destacadas podemos mencionar:

**La negociación.**

De acuerdo con Girard y Koch (citados en Fernández, 2013) implica un procedimiento voluntario de resolver un problema como también las tratativas necesarias entre las partes en disputa, esta acción tiene como objetivo lograr un acuerdo que llegue a satisfacer a las dos partes del conflicto, teniendo en cuenta a equidad tanto en condiciones como en oportunidades, evitando las presiones.

### **La mediación**

Girard y Koch (citados en Fernández, 2013) afirman que este componente implica la participación de manera voluntaria de seguir un procedimiento estructurado, en la que se necesita de la participación de un tercero que tiene características de neutralidad, y ayudan a las dos partes en disputa logrando identificar sus intereses y resolviendo sus diferencias. Por lo general este procedimiento tiene características de formalidad.

### **La conciliación**

Girard y Koch (citados en Fernández, 2013) consideran que este factor es un factor que por lo general es informal, en este proceso el mediador, propone una solución, que se constituye en una salida viable y práctica para la solución de conflictos.

Esta dimensión se constituye en una solución inmediata que tiene como objetivo evitar conflictos y pleitos entre los integrantes de una organización poniéndole fin de manera mediata.

### **Arbitraje**

De acuerdo con Girard y Koch (citados en Fernández, 2013) el arbitraje implica la participación de manera voluntaria en un procedimiento formal para presentar las necesidades, los intereses y las posiciones ante una persona neutral, que llega a definir un acuerdo vinculante y/o recomendado entre las partes en disputa. En este factor, la parte decisoria recae en el tercero, pues cuenta con la autoridad y el conocimiento necesario para poder realizarlo.

#### **1.4. Formulación del problema:**

##### **General:**

¿Qué relación existe entre comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018?

##### **Problemas específicos:**

**PE<sub>1</sub>.** ¿Qué relación existe entre las estrategias asertivas y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018?

**PE<sub>2</sub>.** ¿Qué relación existe entre los estilos asertivos y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018?

**PE<sub>3</sub>.** ¿Qué relación existe entre la comunicación precisa y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio**

La realización del presente trabajo cumple con la justificación correspondiente puesto que tiene como finalidad aportar al mundo del conocimiento, teniendo como principio los siguientes criterios:

**Conveniencia:** Su realización nos permitió conocer los niveles de comunicación asertiva de resolución de problemas de los trabajadores de la I.E. Virgen del Carmen, así como identificar la relación entre la comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.

**Metodológico:** Desde el punto de vista metodológico el presente trabajo aporta con dos instrumentos de medición tanto de la comunicación asertiva como de la resolución de conflictos, ambos debidamente validados y con confiabilidad estadísticamente demostrada.

Implicancias prácticas: Los resultados de la presente investigación demuestran la estrecha relación que tienen la comunicación asertiva y la resolución de conflictos en los trabajadores de la I.E. Virgen del Carmen; resultados que nos sirven como fundamento para la aplicación de una investigación de diseño experimental que permita mejorar la capacidad de resolución de conflictos en los trabajadores por medio de un programa que promueva y mejore la comunicación asertiva entre compañeros de trabajo.

Valor teórico: La realización del presente trabajo aporta con un compendio de teorías contemporáneas de dos variables muy poco estudiadas en nuestra región, como son la comunicación asertiva y la resolución de conflictos, factores de vital importancia para un adecuado logro de los objetivos institucionales.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general:**

Existe relación significativa entre comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.

### **Hipótesis específicos:**

- HE<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre las estrategias asertivas y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.
- HE<sub>2</sub>. Existe relación significativa entre los estilos asertivos y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.
- HE<sub>3</sub>. Existe relación significativa entre la comunicación precisa y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general.**

Identificar la relación entre comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.

### **Objetivos específicos**

- OE<sub>1</sub>.** Determinar la relación entre las estrategias asertivas y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.
- OE<sub>2</sub>.** Establecer la relación entre los estilos asertivos y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.
- OE<sub>3</sub>.** Determinar la relación entre la comunicación precisa y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.

## II. MÉTODO

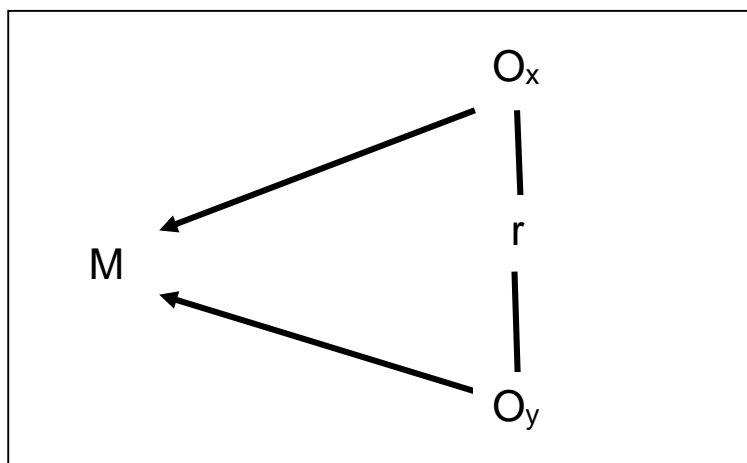
### 2.1. Diseño de investigación

Para el desarrollo del presente estudio se aplicó una investigación de diseño no experimental, puesto que el estudio se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que únicamente se observan los fenómenos en su ambiente para analizarlos.

La investigación tiene corte Transeccional (transversal) debido a que, se recolecta los datos para el tratamiento estadístico en un solo momento, en un tiempo único.

Es una investigación correlacional simple ya que describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, en términos correlacionales. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El diseño a aplicarse en la presente investigación se expresa en el siguiente esquema:



Dónde:

$O_x$  : Comunicación asertiva.

$O_y$  : Resolución de conflictos.

$r$  : Relación entre las variables.

$M$  : Muestra.

## 2.2. Variables, operacionalización

**Variable x:** Comunicación asertiva.

**Variable y:** Gestión educativa.

**Cuadro N° 01**

### Operacionalización de la variable Comunicación asertiva.

| DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIONES           | INDICADORES  | ESCALA DE MEDICIÓN  |
|--|---|-----------------------|--|---|
| Capacidad de expresar sus sentimientos, ideas y opiniones logrando defender sus derechos, respetando también el derecho de los demás. Cuando se logra, hace posible que las otras personas expresen de manera libre usando de la manera más pertinente posible, la totalidad de componentes conductuales de la comunicación. (Van, Hofstadt y Gómez, 2006) | Para la medición de la variable comunicación asertiva se usó un cuestionario de 12 ítems: 4 miden las estrategias asertivas, 4 los estilos asertivos y 4 la comunicación precisa. | Estrategias asertivas | Aserción positiva<br>Comunicación verbal o gestual<br>Maneras de comunicación interpersonal                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul> |
|  |   | Estilos asertivos     | Autoestima<br>Asertividad<br>Aserción efectiva   |   |
|  |   | Comunicación precisa  | Comunicación eficaz<br>Procedimiento de una buena educación<br>Reacción ante una agresión verbal<br>Empatía en la comunicación |   |

**Cuadro N° 02**

### Operacionalización de la variable resolución de conflictos.

| DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIONES  | INDICADORES  | ESCALA DE MEDICIÓN  |
|---|---|--------------|--|---|
| La resolución de conflictos implican el conjunto de acciones planificadas y dirigidas al logro de interacciones personales exitosas, teniendo como fundamento, el diálogo, la comprensión y la colaboración. (Girard y Koch citados en Fernández, 2013) | Para la medición de la variable resolución de conflictos se usará un cuestionario compuesto por 12 ítems: 3 miden la negociación, 3 miden la mediación, 3 miden la conciliación y 3 miden el arbitraje. | Negociación  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposición comunicativa</li> <li>• Capacidad comunicativa</li> <li>• Eficiencia en el logro de acuerdos</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul> |
|   |   | Mediación    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas mediadoras</li> <li>• Capacidad orientadora</li> <li>• Resolución de las partes en conflicto</li> </ul>        |   |
|   |   | Conciliación | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposición para conciliar.</li> <li>• Técnicas conciliadoras</li> <li>• Eficacia en el logro de acuerdos</li> </ul> |   |
|   |   | Arbitraje    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voluntad para intervenir</li> <li>• Firmeza en la implantación de una decisión</li> <li>• Agente externo</li> </ul>     |   |



## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

La población de estudio se encuentra constituida por la totalidad de trabajadores de la Institución Educativa “Virgen del Carmen” del distrito de Ripán, provincia de Dos de mayo, región Huánuco, durante el año académico 2018:

**TABLA N° 1**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE TRABAJADORES DE LA**  
**INSTITUCIÓN EDUCATIVA “VIRGEN DEL CARMEN”, DOS DE MAYO, 2018.**

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|-------------|----------|
| Directivos  | 2        |
| Inicial     | 2        |
| Primaria    | 13       |
| Secundaria  | 17       |
| Total       | 34       |

Fuente: CAP de la Institución Educativa “Virgen del Carmen”, 2018.  
Elaboración: La investigadora.

### 2.3.2. Muestra

La muestra de investigación está compuesta por docentes de los tres niveles de la Institución Educativa “Virgen del Carmen” del distrito de Ripán, provincia de Dos de mayo, región Huánuco, durante el año académico 2018, lo que implica una muestra no probabilística seleccionada por conveniencia, siendo la distribución de la siguiente manera:

**TABLA N° 2**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE TRABAJADORES DE LA**  
**INSTITUCIÓN EDUCATIVA “VIRGEN DEL CARMEN”, DOS DE MAYO, 2018.**

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|-------------|----------|
| Directivos  | 2        |
| Inicial     | 2        |
| Primaria    | 5        |
| Secundaria  | 6        |
| Total       | 15       |

Fuente: CAP de la Institución Educativa “Virgen del Carmen”, 2018.  
Elaboración: La investigadora.

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

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se empleó las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos:

### **Técnicas**

- Técnica de encuesta. Esta técnica a decir de Abanto (2016) busca indagar la opinión que tiene un grupo de la población sobre determinado problema o variable. Esta técnica se utilizó para conocer el nivel de comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen del distrito de Ripan, provincia de Dos de Mayo.

### **Instrumentos**

Cuestionarios

#### **Ficha técnica del instrumento de medición de comunicación asertiva**

Nombre original : Cuestionario de comunicación asertiva.

Autora : Alvarado Bustamante, Milca.

Procedencia : Perú.

Administración : Individual o colectiva. Físico o Computarizado.

Duración : Sin límite de tiempo. Aprox. de 20 minutos.

Aplicación : Trabajadores con relación laboral de dependencia.

Puntuación : Calificación manual o computarizado.

Edad de aplicación : Sujetos de 16 años a más.

Forma de aplicación : Individual.

Psicometría: Mide la percepción que tienen los trabajadores respecto a la comunicación asertiva. El cuestionario cuenta con la confiabilidad necesaria pues en la prueba del Coeficiente Alpha de Cronbach = 0.765, lo que implica que cuenta con la confiabilidad necesaria.

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b> |                       |    |       |
|--|-----------------------|----|-------|
|  |                       | N  | %     |
| Casos                                    | Válido                | 10 | 100,0 |
|  | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|  | Total                 | 10 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| 0.765                             | 12             |

### **Validez**

Para la validación de instrumentos se recurrió a tres expertos en elaboración de instrumentos de medición de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, quienes cuentan con la formación académica profesional necesaria (grado de doctores), como también, la experiencia correspondiente (maestros de investigación), que les otorga la calificación necesaria para poder otorgar la validación necesaria a los instrumentos de medición de variables.

### **Validación del instrumento de medición de comunicación asertiva**

| <b>JURADO</b> | <b>Dr. Evaristo Borja, Eugenio Marlon</b> | <b>Dr. Justiniano Tucto, Ageleo</b> | <b>Dr. Mendoza Balarezo, Javier</b> | <b>Total</b> |
|---------------|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------|
| Calificación  | Válido                                    | Válido                              | Válido                              | Válido       |

El promedio de las calificaciones que los expertos en investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo sede Huánuco otorgan al cuestionario para medir la variable comunicación asertiva propuesto por la investigadora a cargo del presente trabajo de investigación es válido, en consecuencia, se confirma que el instrumento goza de una validez necesaria para medir aquello que pretende medir, y que las preguntas se ajustan a los objetivos que desea alcanzar.

| <b>BAREMO DE LA VARIABLE (X) COMUNICACIÓN ASERTIVA</b> |           |         |
|--|-----------|---------|
| 28 o menos   |           | Malo    |
| 29 – 44  |           | Regular |
| 45 o más   |           | Bueno   |
| <b>DIMENSIONES</b>                                     |           |         |
| D <sub>1</sub> . Comunicación                          | 9 o menos | Malo    |
|  | 10 – 15   | Regular |
|  | 16 a más  | Bueno   |
| D <sub>2</sub> . Liderazgo                             | 9 o menos | Malo    |
|  | 10 – 15   | Regular |
|  | 16 a más  | Bueno   |
| D <sub>3</sub> . Estrés                                | 9 o menos | Malo    |
|  | 10 – 15   | Regular |
|  | 16 a más  | Bueno   |

### **Ficha técnica del instrumento de medición de resolución de conflictos**

Nombre original : Cuestionario de resolución de conflictos

Autor : Alvarado Bustamante, Milca.

Procedencia : Perú.

Administración : Individual o colectiva. Físico o Computarizado.

Duración : Sin límite de tiempo aproximadamente de 20 min.

Aplicación : Trabajadores con relación laboral de dependencia.

Puntuación : Calificación manual o Computarizado.

Edad de aplicación: Sujetos de 16 años a más.

Forma de aplicación: Individual.

Psicometría: Mide la percepción de la resolución de conflictos en las instituciones educativas. El instrumento de medición cuenta con la confiabilidad necesaria, con un Coeficiente Alpha de Cronbach = 0.823.

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b> |                       |    |       |
|--|-----------------------|----|-------|
|  |                       | N  | %     |
| Casos                                    | Válido                | 10 | 100,0 |
|  | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|  | Total                 | 10 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| 0.823.                            | 12             |

### **Validez**

Para la validación de instrumentos se recurrió a tres expertos en elaboración de instrumentos de medición de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, quienes cuentan con la formación académica profesional necesaria (grado de doctores), como también, la experiencia correspondiente (maestros de investigación), que les otorga la calificación necesaria para poder otorgar la validación necesaria a los instrumentos de medición de variables.

### **Validación del instrumento de medición de gestión educativa**

| <b>JURADO</b> | <b>Dr. Evaristo Borja, Eugenio Marlon</b> | <b>Dr. Justiniano Tucto, Ageleo</b> | <b>Dr. Mendoza Balarezo, Javier</b> | <b>Total</b> |
|---------------|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------|
| Calificación  | Válido                                    | Válido                              | Válido                              | Válido       |

El promedio de las calificaciones que los expertos en investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo sede Huánuco otorgan al cuestionario para medir la variable resolución de conflictos propuesto por la investigadora a cargo del presente trabajo de investigación es válido, en consecuencia, se confirma que el instrumento goza de una validez necesaria para medir aquello que pretende medir, y que las preguntas se ajustan a los objetivos que desea alcanzar.

| <b>BAREMO DE LA VARIABLE (Y) RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b> |           |       |
|---|-----------|-------|
| 28 o menos  | Bajo      |       |
| 29 – 44   | Medio     |       |
| 45 o más  | Alto      |       |
| <b>DIMENSIONES</b>  |           |       |
| D <sub>1</sub> . Negociación                              | 7 o menos | Bajo  |
|   | 8 – 11    | Medio |
|   | 12 o más  | Alto  |
| D <sub>2</sub> . Mediación                                | 7 o menos | Bajo  |
|   | 8 – 11    | Medio |
|   | 12 o más  | Alto  |
| D <sub>3</sub> . Conciliación                             | 7 o menos | Bajo  |
|   | 8 – 11    | Medio |
|   | 12 o más  | Alto  |
| D <sub>4</sub> . Arbitraje                                | 7 o menos | Bajo  |
|   | 8 – 11    | Medio |
|   | 12 o más  | Alto  |

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Para ejecutar el análisis correspondiente a los datos que se obtuvieron por intermedio de los cuestionarios, tanto de comunicación asertiva como de resolución de conflictos al interior de la institución educativa de Virgen de Carmen del distrito de Ripan provincia de Dos de Mayo, se prosiguió de la siguiente manera:

- Elaboración de una base de datos, en una hoja de cálculo, de los resultados de ambos instrumentos de medición de las variables.

- Elaboración de las tablas de distribución de frecuencias, teniendo en cuenta las escalas de valoración de cada ítem correspondiente a las dimensiones, por intermedio del programa Microsoft Excel, haciendo uso de las diferentes funciones que brinda este programa para dicho trabajo.
- Elaboración de los gráficos de barras de cada uno de las variables con sus correspondientes dimensiones, teniendo en consideración los niveles estipulados en las diferentes tablas de distribución. Para ello se hizo uso del programa de tratamiento de hojas de cálculo “Microsoft Excel”.
- Presentación de las tablas y los gráficos estadísticos respetando las normas APA.
- Interpretación de los resultados, a cargo de las investigadoras, teniendo en cuenta las recomendaciones propias de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Para realizar la contrastación de las hipótesis de investigación, se seguirá el siguiente procedimiento:

- Aplicar la prueba de normalidad de datos, para poder determinar el tipo de prueba estadística a ejecutar para la contrastación de hipótesis, tratándose de menos de 50 datos se usó la prueba de Shapiro Wilk.
- Aplicación del Coeficiente de correlación correspondiente, teniendo en cuenta las recomendaciones previas para la selección de la prueba, con el apoyo del programa SPSS 22.
- La discusión de los resultados se realizó mediante la confrontación de los mismos con las conclusiones de las tesis citadas en los “antecedentes”, con las teorías planteadas en el marco teórico y con las hipótesis previamente planteadas.

- Las conclusiones se formularon en función a los objetivos planteados y teniendo en consideración los resultados obtenidos como resultado de la contrastación de hipótesis.

## **2.6. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos que se tuvieron en consideración para la realización del presente trabajo de investigación fueron los siguientes:

- La totalidad de ideas y definiciones tomadas de otros trabajos de investigación, y libros de texto han sido citados y referenciados en función de las normas APA. Evitando de esa manera el plagio y el robo de propiedad intelectual de cualquier otra persona.
- Se procedió a solicitar el consentimiento y autorización respectiva a la autoridad pertinente, en este caso en particular a la directora de la Institución Educativa “Virgen del Carmen”.
- La participación de los sujetos de investigación se realizó de manera voluntaria, libre y con su correspondiente consentimiento.
- A lo largo del trabajo, se mantuvo el anonimato a cada sujeto de investigación, pues lo que se busca es un resultado general a nivel de la institución educativa evaluada.



### III. RESULTADOS

#### 3.1. Estadísticos descriptivos

Tabla N° 3

Nivel de uso de estrategias asertivas en la Institución Educativa “Virgen del Carmen”, distrito de Ripan, provincia de Dos de mayo, 2018.

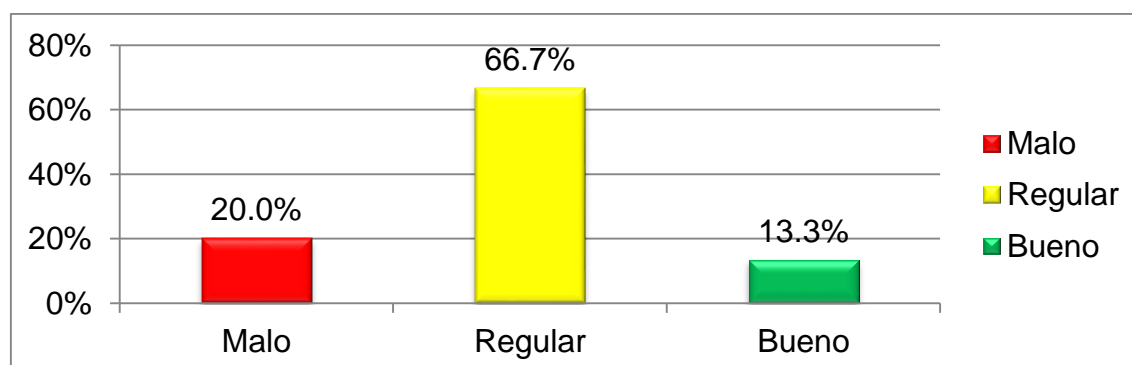
| Nivel de uso de estrategias asertivas | Docentes   |            |
|---------------------------------------|------------|------------|
|                                       | Frecuencia | Porcentaje |
| Malo                                  | 3          | 20.0%      |
| Regular                               | 10         | 66.7%      |
| Bueno                                 | 2          | 13.3%      |
| Total                                 | 15         | 100.0%     |

Fuente: Cuestionario de comunicación asertiva.

Elaboración: La investigadora.

Gráfico N° 1

Nivel de uso de estrategias asertivas en la Institución Educativa “Virgen del Carmen”, distrito de Ripan, provincia de Dos de mayo, 2018.



Fuente: Tabla N° 3.

Elaboración: La investigadora.

**Interpretación:** Calculados los resultados obtenidos de la variable comunicación asertiva, respecto al uso de estrategias asertivas en la Institución Educativa Virgen del Carmen, el 66.7% de los docentes expresa que aplica estrategias asertivas en un nivel regular, mientras que el 20% expresa que su uso de estrategias asertivas tiene un mal nivel, mientras que el 13.3% de los encuestados declara que sus estrategias asertivas tienen un buen nivel. Por lo tanto, podemos afirmar que la mayoría de trabajadores de la Institución Educativa “Virgen del Carmen” afirma tener un nivel regular de uso de estrategias asertivas.

**Tabla N° 4**

**Nivel de uso de estilos asertivos en la Institución Educativa “Virgen del Carmen”, distrito de Ripan, provincia de Dos de mayo, 2018.**

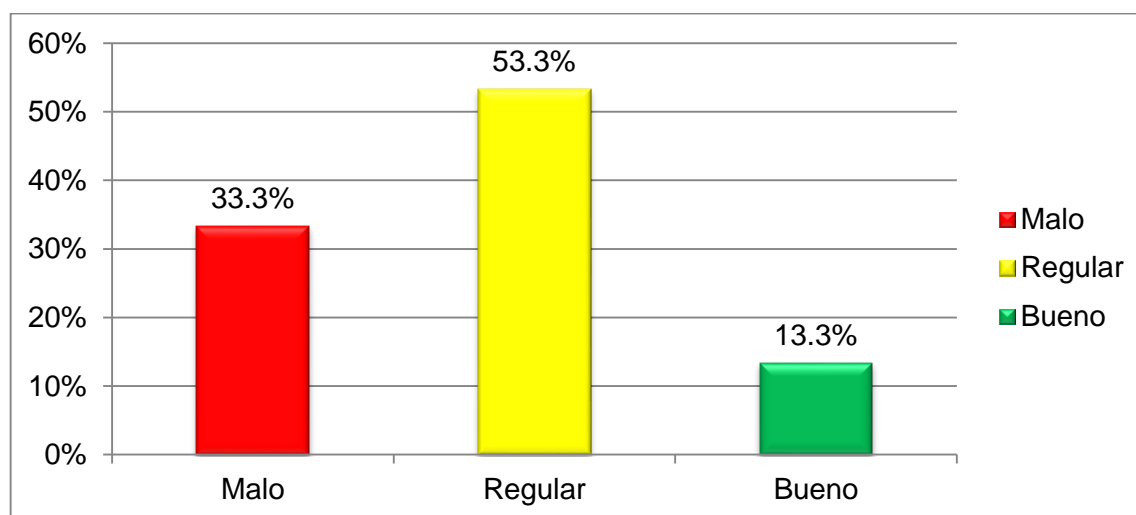
| Nivel de uso de estilos asertivos | Docentes   |            |
|-----------------------------------|------------|------------|
|                                   | Frecuencia | Porcentaje |
| <b>Malo</b>                       | 5          | 33.3%      |
| <b>Regular</b>                    | 8          | 53.3%      |
| <b>Bueno</b>                      | 2          | 13.3%      |
| <b>Total</b>                      | 15         | 100.0%     |

Fuente: Cuestionario de comunicación asertiva.

Elaboración: La investigadora.

**Gráfico N° 2**

**Nivel de uso de estilos asertivos en la Institución Educativa “Virgen del Carmen”, distrito de Ripan, provincia de Dos de mayo, 2018.**



Fuente: Tabla N° 4.

Elaboración: La investigadora.

**Interpretación:** Calculados los resultados obtenidos de la variable comunicación asertiva, respecto al uso de estilos asertivos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, el 53.3% de los docentes expresa que usa estilos asertivos en un nivel regular, mientras que el 33.3% expresa que el uso de estilos asertivos tiene un mal nivel y el 13.3% de los encuestados declara que el uso de estilos asertivos tiene un buen nivel. Por lo tanto, podemos afirmar que la mayoría de trabajadores de la Institución Educativa “Virgen del Carmen” afirma tener un nivel regular de uso de estilos asertivos.

Tabla N° 5

Nivel de uso de comunicación precisa en la Institución Educativa “Virgen del Carmen”, distrito de Ripan, provincia de Dos de mayo, 2018.

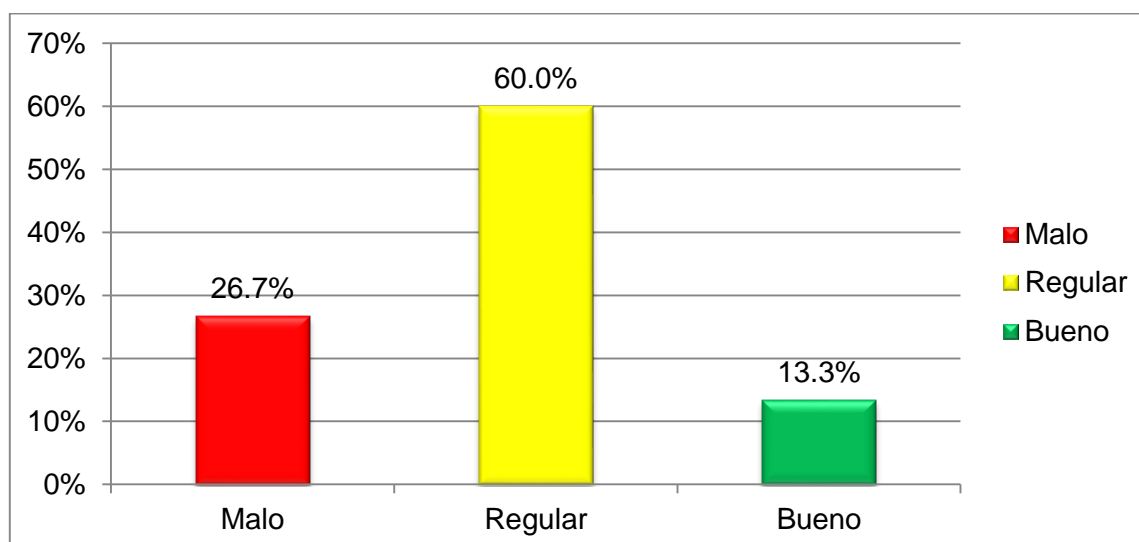
| Nivel de uso de comunicación precisa | Docentes   |            |
|--------------------------------------|------------|------------|
|                                      | Frecuencia | Porcentaje |
| Malo                                 | 4          | 26.7%      |
| Regular                              | 9          | 60.0%      |
| Bueno                                | 2          | 13.3%      |
| Total                                | 15         | 100.0%     |

Fuente: Cuestionario de comunicación asertiva.

Elaboración: La investigadora.

Gráfico N° 3

Nivel de uso de comunicación precisa en la Institución Educativa “Virgen del Carmen”, distrito de Ripan, provincia de Dos de mayo, 2018.



Fuente: Tabla N° 5.

Elaboración: La investigadora.

**Interpretación:** Calculados los resultados obtenidos de la variable comunicación asertiva, respecto al uso de comunicación precisa en la Institución Educativa Virgen del Carmen, el 60% de los docentes expresa que usa una comunicación precisa en un nivel regular, mientras que el 26.7% expresa que usa una comunicación precisa en un mal nivel y el 13.3% de los encuestados declara que usa una comunicación precisa en un buen nivel. Por lo tanto, podemos afirmar que la mayoría de trabajadores de la Institución Educativa “Virgen del Carmen” afirma tener un nivel regular de uso de comunicación precisa.

**Tabla N° 6**

**Nivel de comunicación asertiva en la Institución Educativa “Virgen del Carmen”, distrito de Ripan, provincia de Dos de mayo, 2018.**

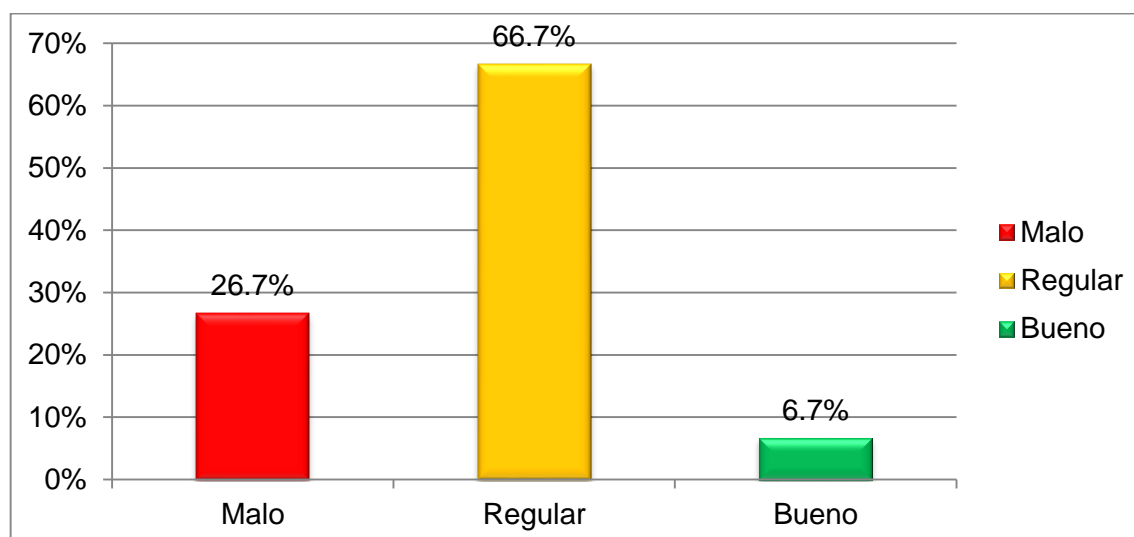
| Nivel comunicación asertiva | Docentes   |            |
|-----------------------------|------------|------------|
|                             | Frecuencia | Porcentaje |
| <b>Malo</b>                 | 4          | 26.7%      |
| <b>Regular</b>              | 10         | 66.7%      |
| <b>Bueno</b>                | 1          | 6.7%       |
| <b>Total</b>                | 15         | 100.0%     |

Fuente: Cuestionario de comunicación asertiva.

Elaboración: La investigadora.

**Gráfico N° 4**

**Nivel de comunicación asertiva en la Institución Educativa “Virgen del Carmen”, distrito de Ripan, provincia de Dos de mayo, 2018.**



Fuente: Tabla N° 6.

Elaboración: La investigadora.

**Interpretación:** Calculados los resultados obtenidos de la variable comunicación asertiva en la Institución Educativa Virgen del Carmen, el 66.7% de los docentes expresa que utiliza una comunicación asertiva en un nivel regular, mientras que el 26.7% expresa que usa una comunicación asertiva en un mal nivel y tan solo, el 6.7% de los encuestados declara que usa una comunicación asertiva en un buen nivel. Por lo tanto, podemos afirmar que la mayoría de trabajadores de la Institución Educativa “Virgen del Carmen” afirma usar en un nivel regular la comunicación asertiva.

**Tabla N° 7**

**Nivel de negociación en la Institución Educativa “Virgen del Carmen”,  
distrito de Ripan, provincia de Dos de mayo, 2018.**

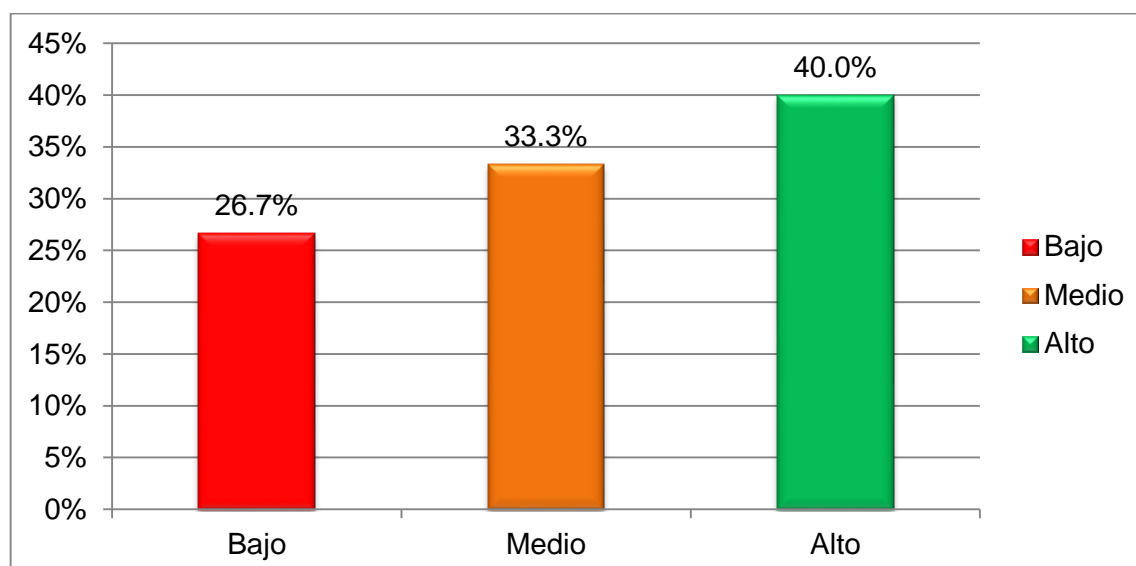
| Nivel de negociación | Docentes   |            |
|----------------------|------------|------------|
|                      | Frecuencia | Porcentaje |
| <b>Bajo</b>          | 4          | 26.7%      |
| <b>Medio</b>         | 5          | 33.3%      |
| <b>Alto</b>          | 6          | 40.0%      |
| <b>Total</b>         | 15         | 100.0%     |

Fuente: Cuestionario de resolución de conflictos.

Elaboración: La investigadora.

**Gráfico N° 5**

**Nivel de negociación en la Institución Educativa “Virgen del Carmen”,  
distrito de Ripan, provincia de Dos de mayo, 2018.**



Fuente: Tabla N° 7.

Elaboración: La investigadora.

**Interpretación:** Calculados los resultados obtenidos de la variable resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, respecto a la capacidad de negociación el 40% de los docentes expresa que cuenta con un nivel alto, mientras que el 33.3% expresa contar con un nivel medio de negociación y tan solo, el 26.7% de los encuestados declara tener un bajo nivel de negociación. Por lo tanto, podemos afirmar que la mayoría de trabajadores de la Institución Educativa “Virgen del Carmen” afirma tener un alto nivel de negociación.

**Tabla N° 8**

**Nivel de mediación en la Institución Educativa “Virgen del Carmen”, distrito de Ripan, provincia de Dos de mayo, 2018.**

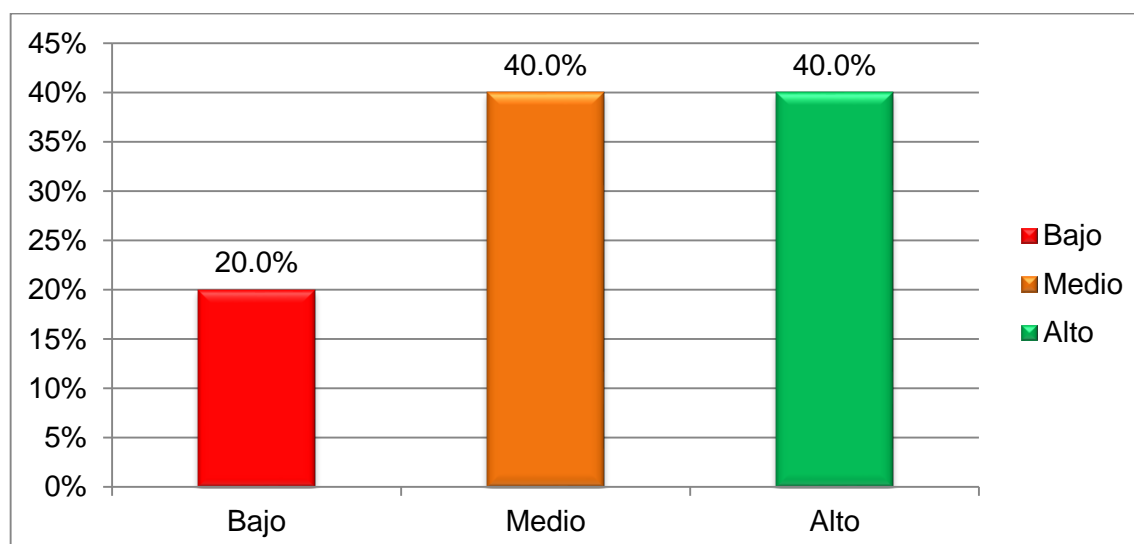
| Nivel de mediación | Docentes   |            |
|--------------------|------------|------------|
|                    | Frecuencia | Porcentaje |
| <b>Bajo</b>        | 3          | 20.0%      |
| <b>Medio</b>       | 6          | 40.0%      |
| <b>Alto</b>        | 6          | 40.0%      |
| <b>Total</b>       | 15         | 100.0%     |

Fuente: Cuestionario de resolución de conflictos.

Elaboración: La investigadora.

**Gráfico N° 6**

**Nivel de mediación en la Institución Educativa “Virgen del Carmen”, distrito de Ripan, provincia de Dos de mayo, 2018.**



Fuente: Tabla N° 7.

Elaboración: La investigadora.

**Interpretación:** Calculados los resultados obtenidos de la variable resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, respecto a la capacidad de mediación el 40% de los docentes expresa que cuenta con un nivel alto, mientras que el 40% expresa contar con un nivel medio de mediación y tan solo, el 20% de los docentes encuestados declara tener un bajo nivel de mediación. Por lo tanto, podemos afirmar que la mayoría de trabajadores de la Institución Educativa “Virgen del Carmen” afirma tener un alto nivel de mediación.

**Tabla N° 9**

**Nivel de conciliación en la Institución Educativa “Virgen del Carmen”,  
distrito de Ripan, provincia de Dos de mayo, 2018.**

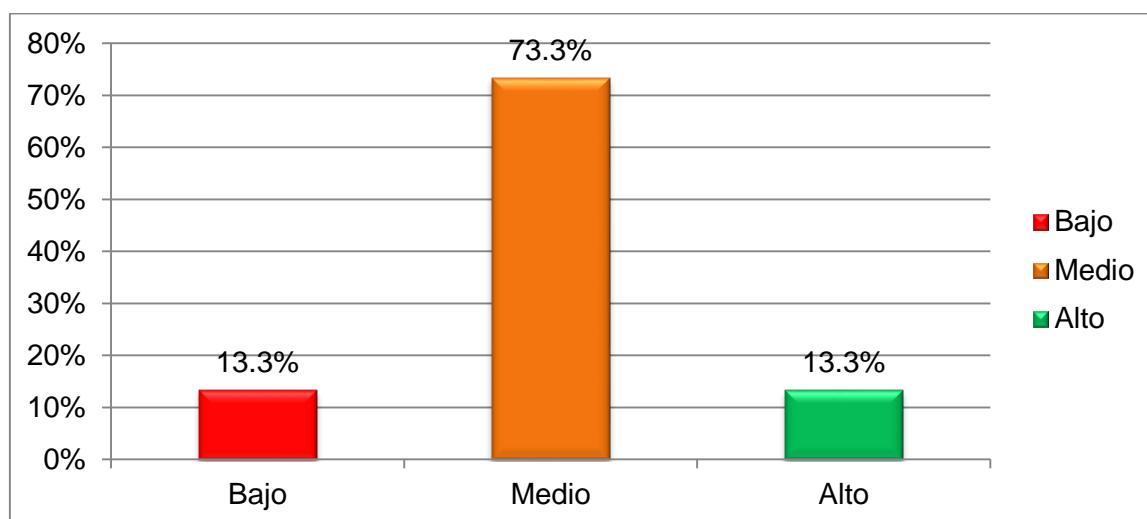
| Nivel de conciliación | Docentes   |            |
|-----------------------|------------|------------|
|                       | Frecuencia | Porcentaje |
| <b>Bajo</b>           | 2          | 13.3%      |
| <b>Medio</b>          | 11         | 73.3%      |
| <b>Alto</b>           | 2          | 13.3%      |
| <b>Total</b>          | 15         | 100.0%     |

Fuente: Cuestionario de resolución de conflictos.

Elaboración: La investigadora.

**Gráfico N° 7**

**Nivel de conciliación en la Institución Educativa “Virgen del Carmen”,  
distrito de Ripan, provincia de Dos de mayo, 2018.**



Fuente: Tabla N° 7.

Elaboración: La investigadora.

**Interpretación:** Calculados los resultados obtenidos de la variable resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, respecto a la capacidad de conciliación el 73.3% de los docentes expresa que cuenta con un nivel medio, mientras que el 13.3% de docentes encuestados expresa contar con un nivel bajo de conciliación mientras que otro 13.3% de los docentes encuestados declara tener un alto nivel de conciliación. Por lo tanto, podemos afirmar que la mayoría de trabajadores de la Institución Educativa “Virgen del Carmen” afirma tener un nivel medio de conciliación.

**Tabla N° 10**

**Nivel de arbitraje en la Institución Educativa “Virgen del Carmen”, distrito de Ripan, provincia de Dos de mayo, 2018.**

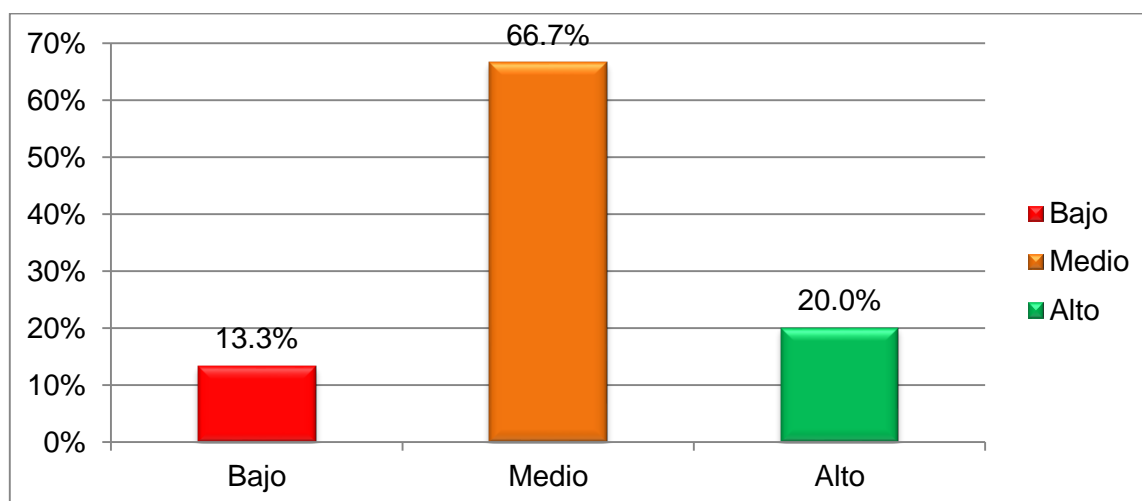
| Nivel de conciliación | Docentes   |            |
|-----------------------|------------|------------|
|                       | Frecuencia | Porcentaje |
| <b>Bajo</b>           | 2          | 13.3%      |
| <b>Medio</b>          | 10         | 66.7%      |
| <b>Alto</b>           | 3          | 20.0%      |
| <b>Total</b>          | 15         | 100.0%     |

Fuente: Cuestionario de resolución de conflictos.

Elaboración: La investigadora.

**Gráfico N° 8**

**Nivel de arbitraje en la Institución Educativa “Virgen del Carmen”, distrito de Ripan, provincia de Dos de mayo, 2018.**



Fuente: Tabla N° 7.

Elaboración: La investigadora.

**Interpretación:** Calculados los resultados obtenidos de la variable resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, respecto a la capacidad de arbitraje el 66.37 de los docentes expresa que cuenta con un nivel medio, mientras que el 20% de docentes encuestados expresa contar con un nivel alto de arbitraje, y por último el 13.3% de los docentes encuestados declara tener un bajo nivel de arbitraje. Por lo tanto, podemos afirmar que la mayoría de trabajadores de la Institución Educativa “Virgen del Carmen” afirma tener un nivel medio de arbitraje.



**Tabla N° 11**

**Nivel de resolución de conflictos en la Institución Educativa “Virgen del Carmen”, distrito de Ripan, provincia de Dos de mayo, 2018.**

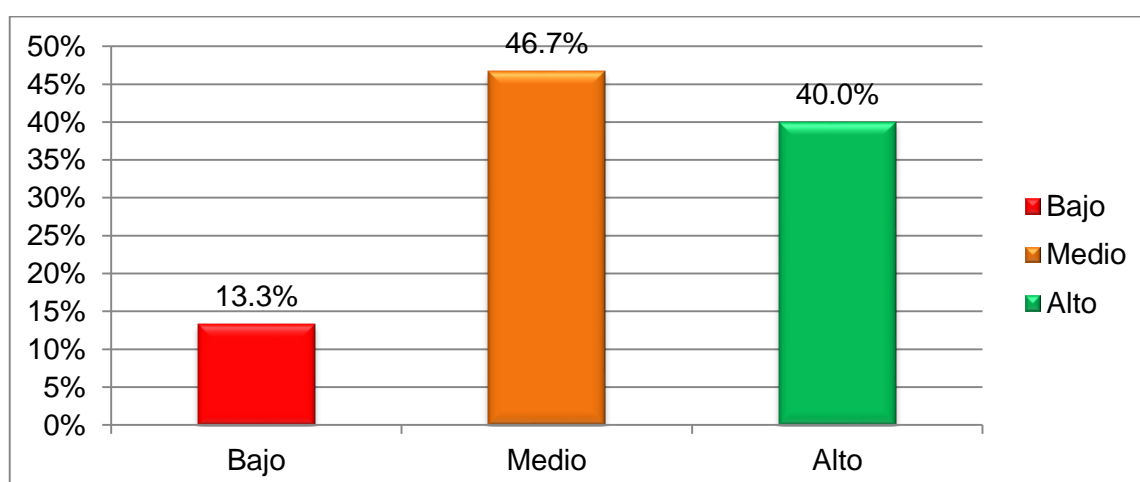
| Nivel de conciliación | Docentes   |            |
|-----------------------|------------|------------|
|                       | Frecuencia | Porcentaje |
| <b>Bajo</b>           | 2          | 13.3%      |
| <b>Medio</b>          | 7          | 46.7%      |
| <b>Alto</b>           | 6          | 40.0%      |
| <b>Total</b>          | 15         | 100.0%     |

Fuente: Cuestionario de resolución de conflictos.

Elaboración: La investigadora.

**Gráfico N° 9**

**Nivel de resolución de conflictos en la Institución Educativa “Virgen del Carmen”, distrito de Ripan, provincia de Dos de mayo, 2018.**



Fuente: Tabla N° 7.

Elaboración: La investigadora.

**Interpretación:** Calculados los resultados obtenidos de la variable resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, se puede afirmar que el 46.37 de los docentes expresa que cuenta con un nivel medio, mientras que el 40% de docentes encuestados expresa contar con un nivel alto de resolución de conflictos, y por último, el 13.3% de los docentes encuestados declara tener un bajo nivel de resolución de conflictos. Por lo tanto, podemos afirmar que la mayoría de trabajadores de la Institución Educativa “Virgen del Carmen” afirma tener un nivel medio de resolución de conflictos.

### 3.2. Comprobación o contrastación de hipótesis

#### Prueba de hipótesis general

##### Paso 1: Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.

Hi: Existe relación significativa entre comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.

##### Paso 2: Establecer el nivel de significancia: 0.05

##### Paso 3: Elección de la prueba de hipótesis

Se siguió los siguientes criterios para la elección de la prueba de correlación:

- Las variables son ordinales o categóricas.
- La muestra es menor que 30.

En consecuencia se usa pruebas no paramétricas (Rho de Spearman).

##### Paso 4: Estimación del p-valor

**Tabla N° 12**  
**Prueba de hipótesis general**

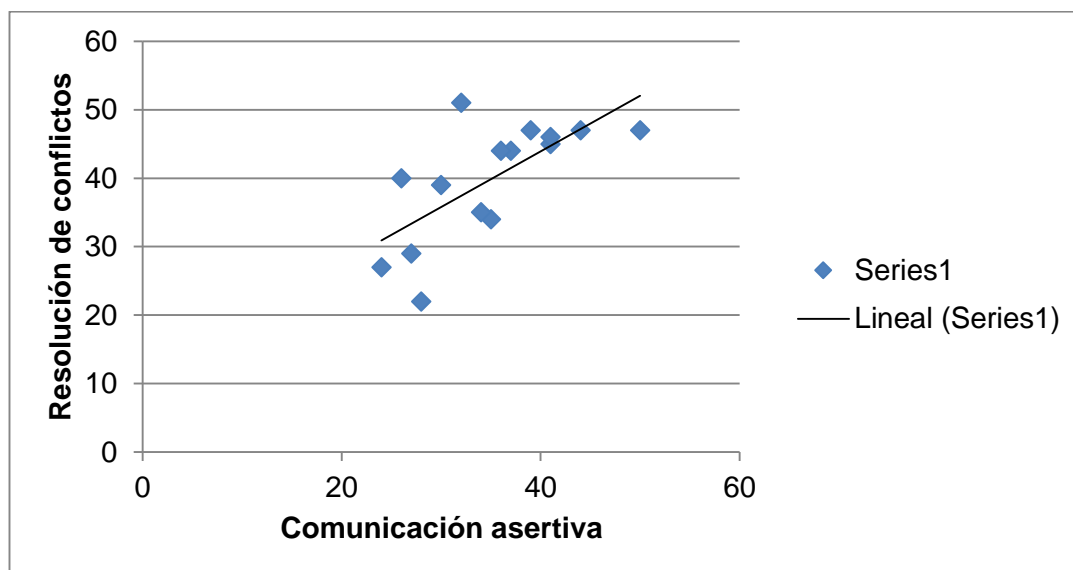
|                 |                          | Comunicación asertiva      | Resolución de conflictos |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación asertiva    | Coeficiente de correlación | 1,000                    |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | ,718**                   |
|                 |                          | N                          | ,003                     |
|                 | Resolución de conflictos | Coeficiente de correlación | ,718**                   |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | 1,000                    |
|                 |                          | N                          | ,003                     |

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

Fuente: Cuestionarios de comunicación asertiva y resolución de conflictos.  
Elaboración: La investigadora.

**Gráfico N° 10**

**Correlación entre comunicación asertiva y resolución de conflictos**



Fuente: Tabla N° 12.

Elaboración: La investigadora.

**Paso 5: Toma de decisiones**

Valor de significancia  $\alpha=0.05$

p-valor= 0.003

$\alpha=0.05 > p\text{-valor}= 0.003 \Rightarrow$  Por lo tanto Se rechaza la hipótesis nula

**Interpretación:** Calculada la prueba de correlación Rho de Spearman a los datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios de comunicación asertiva y resolución de conflictos, se obtuvo el p-valor= 0.003 valor que es menor al valor de significancia=0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, es decir “Existe relación significativa entre comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018”.

El valor del coeficiente de correlación 0.718 nos permite afirmar que existe una correlación positiva considerable entre comunicación asertiva y resolución de conflictos, es decir, a mejor comunicación asertiva mejor resolución de conflictos.

## Prueba de hipótesis específica 1

### Paso 1: Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre las estrategias asertivas y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.

Hi: Existe relación significativa entre las estrategias asertivas y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.

### Paso 2: Establecer el nivel de significancia: 0.05

### Paso 3: Elección de la prueba de hipótesis

Se siguió los siguientes criterios para la elección de la prueba de correlación:

- Las variables son ordinales o categóricas.
- La muestra es menor que 30.

En consecuencia se usa pruebas no paramétricas (Rho de Spearman).

### Paso 4: Estimación del p-valor

Tabla N° 13

#### Prueba de hipótesis específica 1

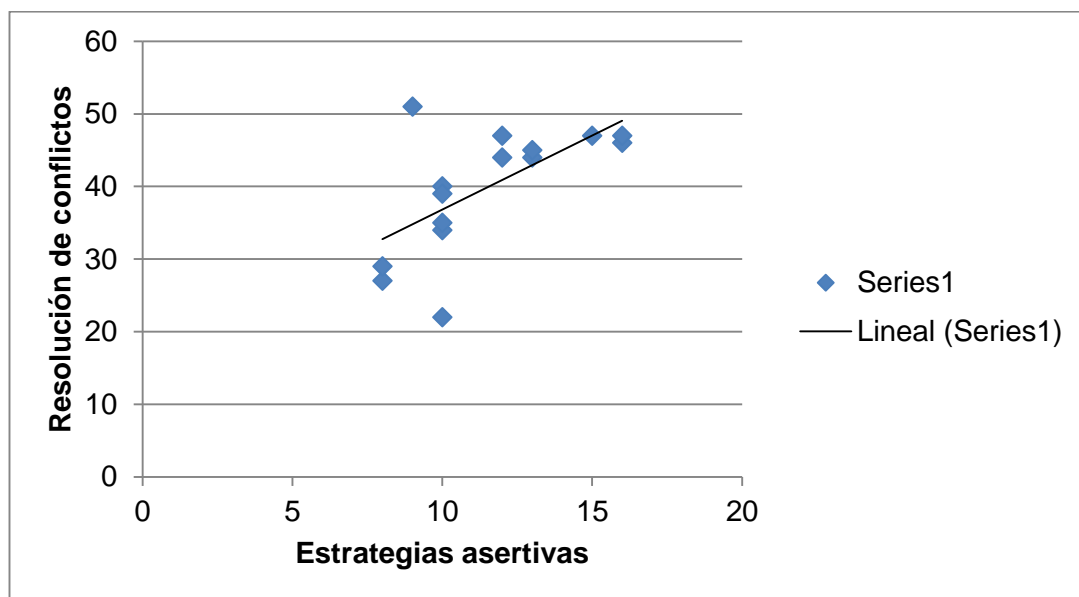
|                 |                          | Estrategias asertivas      | Resolución de conflictos |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Estrategias asertivas    | Coeficiente de correlación | 1,000                    |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | ,603*                    |
|                 |                          | N                          | 15                       |
|                 | Resolución de conflictos | Coeficiente de correlación | ,603*                    |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | 1,000                    |
|                 |                          | N                          | 15                       |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Cuestionarios de comunicación asertiva y resolución de conflictos.  
Elaboración: La investigadora.

**Gráfico N° 11**

**Correlación entre estrategias asertivas y resolución de conflictos**



Fuente: Tabla N° 13.

Elaboración: La investigadora.

**Paso 5: Toma de decisiones**

Valor de significancia  $\alpha=0.05$

p-valor= 0.017

$\alpha=0.05 > p\text{-valor}= 0.017 \Rightarrow$  Por lo tanto Se rechaza la hipótesis nula.

**Interpretación:** Calculada la prueba de correlación Rho de Spearman a los datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios de estrategias asertivas y resolución de conflictos, se obtuvo el p-valor= 0.017 valor que es menor al valor de significancia=0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, es decir “Existe relación significativa entre las estrategias asertivas y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018”.

El valor del coeficiente de correlación 0.603 nos permite afirmar que existe una correlación positiva considerable entre estrategias asertivas y resolución de conflictos, es decir, a mayor estrategias asertivas mejor resolución de conflictos.

## Prueba de hipótesis específica 2

### Paso 1: Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre los estilos asertivos y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.

Hi: Existe relación significativa entre los estilos asertivos y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.

### Paso 2: Establecer el nivel de significancia: 0.05

### Paso 3: Elección de la prueba de hipótesis

Se siguió los siguientes criterios para la elección de la prueba de correlación:

- Las variables son ordinales o categóricas.
- La muestra es menor que 30.

En consecuencia se usa pruebas no paramétricas (Rho de Spearman).

### Paso 4: Estimación del p-valor

Tabla N° 14

### Prueba de hipótesis específica 2

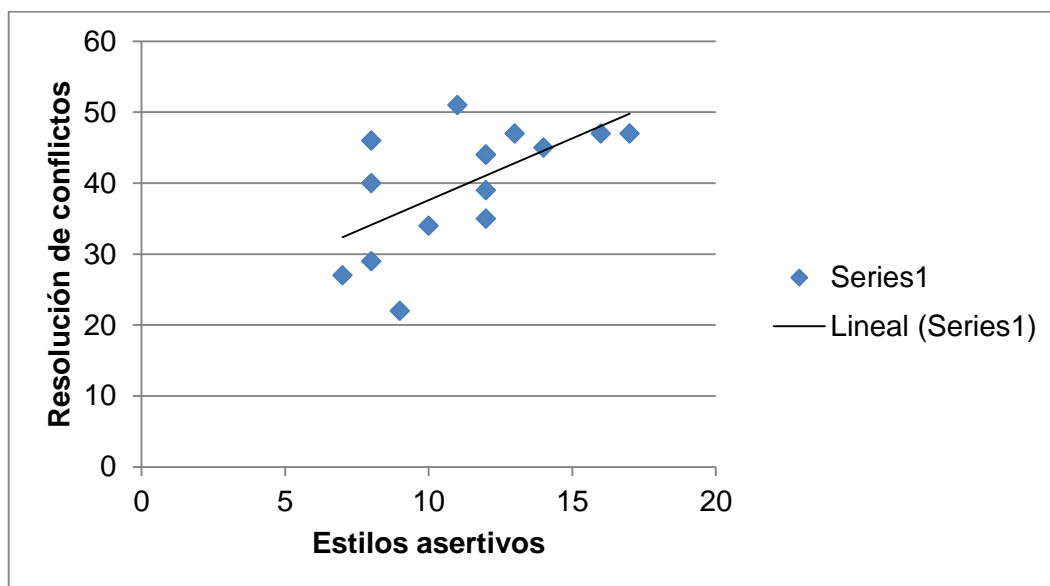
|                 |                          | Estilos asertivos          | Resolución de conflictos |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Estilos asertivos        | Coeficiente de correlación | 1,000                    |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | ,610*                    |
|                 |                          | N                          | 15                       |
|                 | Resolución de conflictos | Coeficiente de correlación | ,610*                    |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | 1,000                    |
|                 |                          | N                          | ,016                     |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Cuestionarios de comunicación asertiva y resolución de conflictos.  
Elaboración: La investigadora.

**Gráfico N° 12**

**Correlación entre estilos asertivos y resolución de conflictos**



Fuente: Tabla N° 14.  
Elaboración: La investigadora.

**Paso 5: Toma de decisiones**

Valor de significancia  $\alpha=0.05$

p-valor= 0.016

$\alpha=0.05 > p\text{-valor}= 0.016 \Rightarrow$  Por lo tanto Se rechaza la hipótesis nula.

**Interpretación:** Calculada la prueba de correlación Rho de Spearman a los datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios de estilos asertivos y resolución de conflictos, se obtuvo el p-valor= 0.016 valor que es menor al valor de significancia=0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, es decir “Existe relación significativa entre los estilos asertivos y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018”.

El valor del coeficiente de correlación 0.610 nos permite afirmar que existe una correlación positiva considerable entre estilos asertivos y resolución de conflictos, es decir, a mayor estilos asertivos mejor resolución de conflictos.

### Prueba de hipótesis específica 3

#### Paso 1: Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación precisa y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.

Hi: Existe relación significativa entre la comunicación precisa y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.

#### Paso 2: Establecer el nivel de significancia: 0.05

#### Paso 3: Elección de la prueba de hipótesis

Se siguió los siguientes criterios para la elección de la prueba de correlación:

- Las variables son ordinales o categóricas.
- La muestra es menor que 30.

En consecuencia se usa pruebas no paramétricas (Rho de Spearman).

#### Paso 4: Estimación del p-valor

Tabla N° 15

#### Prueba de hipótesis específica 3

|                    |                             | Comunicación<br>precisa    | Resolución de<br>conflictos |         |
|--------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|---------|
| Rho de<br>Spearman | Comunicación<br>precisa     | Coeficiente de correlación | 1,000                       | ,773 ** |
|                    |                             | Sig. (bilateral)           | .                           | ,001    |
|                    |                             | N                          | 15                          | 15      |
|                    | Resolución de<br>conflictos | Coeficiente de correlación | ,773 **                     | 1,000   |
|                    |                             | Sig. (bilateral)           | ,001                        | .       |
|                    |                             | N                          | 15                          | 15      |

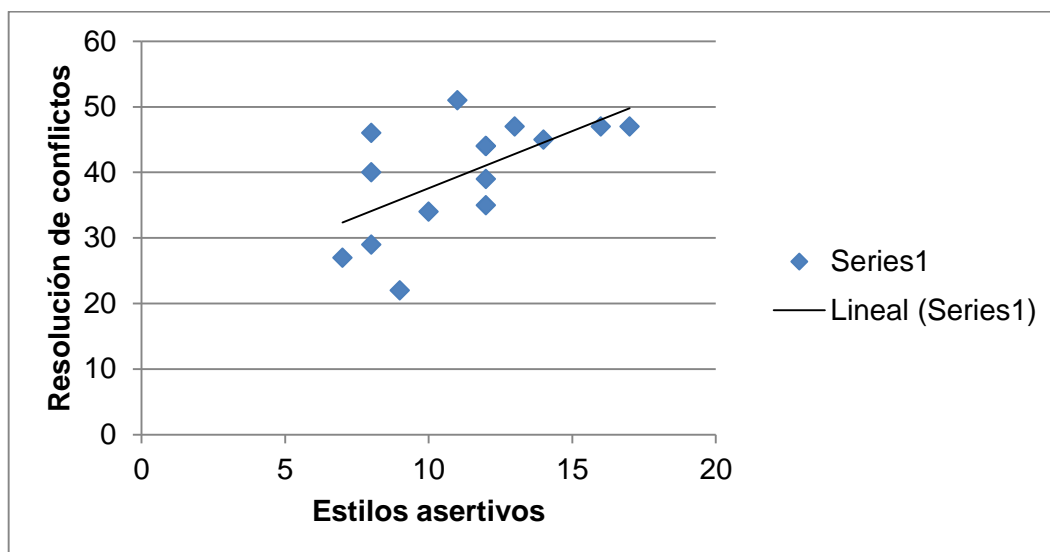
\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Cuestionarios de comunicación asertiva y resolución de conflictos.  
Elaboración: La investigadora.



**Gráfico N° 13**

**Correlación entre comunicación precisa y resolución de conflictos**



Fuente: Tabla N° 15.

Elaboración: La investigadora.

**Paso 5: Toma de decisiones**

Valor de significancia  $\alpha=0.05$

p-valor= 0.001

$\alpha=0.05 > p\text{-valor}= 0.001 \Rightarrow$  Por lo tanto Se rechaza la hipótesis nula.

**Interpretación:** Calculada la prueba de correlación Rho de Spearman a los datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios de comunicación precisa y resolución de conflictos, se obtuvo el p-valor= 0.001 valor que es menor al valor de significancia=0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, es decir “Existe relación significativa entre la comunicación precisa y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018”.

El valor del coeficiente de correlación 0.610 nos permite afirmar que existe una correlación positiva considerable entre comunicación precisa y resolución de conflictos, es decir, a mayor comunicación precisa mejor resolución de conflictos.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La comunicación asertiva tiene vital importancia, lastimosamente dicha importancia nos es tomada en cuenta por los actuales directivos de las instituciones educativas, es la comunicación asertiva la que ayuda a disminuir los conflictos y las discusiones. Por tratarse de una comunicación clara y directa en la que se expresa aquello que se quiere, incrementa la posibilidad de llegar a un acuerdo con los otros integrantes de la organización. Esta premisa se fundamenta en la idea que mientras las personas sean respetuosas, y no lleguen a afectar el conjunto de derechos de las otras personas, entonces se puede llegar a hacer aquello que se requiera.

Al iniciar la investigación partimos de la sospecha que la gran mayoría de las instituciones educativas de nuestro país, la comunicación entre los diferentes integrantes de la comunidad educativa no es del todo saludable, tanto así que existe una serie de disputas entre los diferentes integrantes, hecho que se ve materializado en denuncias constantes, los que terminan por desfavorecer el normal manejo de la institución educativa y el incumplimiento de los objetivos institucionales.

Como también que en la institución educativa Virgen del Carmen del distrito de Ripan provincia de Dos de mayo, al ser una institución educativa integrada que está compuesta por tres niveles de educación como son: el nivel inicial, el nivel primario y el nivel secundario, hace que se conjuguen una cantidad importante de maestros, con sus propias costumbres y formas de pensar y actuar; hecho que dificulta en muchos casos una adecuada comunicación entre la totalidad de integrantes de la comunidad docente. A esto se suma, las creencias infundadas de que un nivel educativo es superior o más importante que el otro, o que unos maestros o áreas de aprendizaje son más importantes que otros.

Luego de aplicado el cuestionario de medición y calculados los resultados podemos afirmar que en la Institución Educativa Virgen del Carmen, el 66.7% de los docentes expresa que utiliza una comunicación asertiva en un nivel regular, mientras que el 26.7% expresa que usa una comunicación asertiva en

un mal nivel y tan solo, el 6.7% de los encuestados declara que usa una comunicación asertiva en un buen nivel. Por lo tanto, podemos afirmar que la mayoría de trabajadores de la Institución Educativa “Virgen del Carmen” afirma usar en un nivel regular la comunicación asertiva.

La comunicación asertiva en la institución educativa “Virgen del Carmen” no es del todo favorable, situación que se asemeja a los hallazgos de Lyon y Algarín (2014) quien afirmó que La comunicación asertiva se fundamenta en la autoestima, empatía, confianza y escucha activa. Si se aplica de manera pertinente la comunicación asertiva, se hará posible que las organizaciones alcancen ventajas competitivas, frente a otras organizaciones que no la practiquen, lo que marca una diferencia puesto que desarrolla un conjunto de mecanismos en las que se prioriza al capital humano por encima de los objetivos institucionales.

Respecto a la resolución de conflictos, al inicio de la investigación, se afirmó que si bien es cierto, no existen casos muy graves de conflictos al interior de la institución educativa “Virgen del Carmen”, tampoco se puede afirmar la inexistencia de estos, pues estos se generan de manera constante, en las reuniones de trabajo, en las sesiones de reunión de trabajo, en la elección de temas de importancia entre otros. Estos conflictos se expresan de manera verbal y en algunos casos de manera gestual, llegando a trascender en antipatías personales los que dificultan las relaciones laborales entre los integrantes de la institución y traban el trabajo en equipo que debería ser la forma de trabajo continua.

Luego de aplicar el cuestionario de resolución de conflictos se y calculados los resultados obtenidos de la variable resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, se puede afirmar que el 46.37 de los docentes expresa que cuenta con un nivel medio, mientras que el 40% de docentes encuestados expresa contar con un nivel alto de resolución de conflictos, y por último, el 13.3% de los docentes encuestados declara tener un bajo nivel de resolución de conflictos. Por lo tanto, podemos afirmar que la

mayoría de trabajadores de la Institución Educativa “Virgen del Carmen” afirma tener un nivel medio de resolución de conflictos.

Teniendo en consideración que en ambas variables predomina el nivel intermedio se puede presumir de la existencia de una relación estadísticamente significativa, luego de someter a prueba la hipótesis de investigación se encontró la prueba de correlación Rho de Spearman a los datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios de comunicación asertiva y resolución de conflictos, se obtuvo el p-valor= 0.003 valor que es menor al valor de significancia=0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, es decir “Existe relación significativa entre comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018”. Mientras que el valor del coeficiente de correlación 0.718 nos permite afirmar que existe una correlación positiva considerable entre comunicación asertiva y resolución de conflictos, es decir, a mejor comunicación asertiva mejor resolución de conflictos.

Nuestros hallazgos son reforzados por García (2017) quien concluye que las actividades que se ejecutan para lograr la mejoría de las relaciones entre integrantes de la comunidad educativa, requieren de la capacidad de saber escuchar a las otras personas; para poder lograr buenos resultados es necesario ejecutar el trabajo de escuchar a los estudiantes, teniendo en consideración sus preferencias. Por otro lado, se encontró que los estudiantes son sensibles a la hora en que se aplica el trabajo reflexivo respecto a las consecuencias de hacer daño a las otras personas. Este investigador ratifica la importancia de saber escuchar, tanto a las personas que tienen opiniones cercanas a la nuestra como también aquellas que difieren de la nuestra, esta capacidad de escucha es una característica básica de la comunicación asertiva.

La comunicación asertiva demostró ser una variable multicorrelacional, pues guarda relación con otras variables como es el caso de la relación con la ética profesional tal cual lo demostró Berrocal (2017) quien demostró que la

comunicación asertiva guarda relación significativa con la ética profesional de los maestros del nivel primario de la red N° 22, de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 de San Juan de Miraflores, existiendo un coeficiente de correlación de 0.802 lo que denota una relación positiva fuerte. Otra variable con la que se relaciona es con la satisfacción laboral tal cual lo demostró Santiago (2016) quien concluyó que existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los maestros de la Red N° 9 de la Unidad de Gestión Educativa Local 05 del distrito del Agustino, factor fundamentada en el  $p\text{-valor} = 0.00$ ; existiendo una correlación positiva muy fuerte entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral, que se fundamenta en el valor de  $Rho = 0.970$ .

Luego de realizada la presente investigación se logró alcanzar todos los objetivos de investigación.

## V. CONCLUSIONES

- Primero:** Se identificó que existe relación significativa entre comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018; afirmación fundamentada en el  $p$ -valor= 0.003 valor que es menor al valor de significancia=0.05. Mientras que el valor del coeficiente de correlación 0.718 nos permite afirmar que existe una correlación positiva considerable entre comunicación asertiva y resolución de conflictos, es decir, a mejor comunicación asertiva mejor resolución de conflictos.
- Segundo:** Se determinó que existe relación significativa entre las estrategias asertivas y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018; afirmación que se fundamenta en el  $p$ -valor= 0.017 valor que es menor al valor de significancia=0.05. Mientras que el valor del coeficiente de correlación 0.603 nos permite afirmar que existe una correlación positiva considerable entre estrategias asertivas y resolución de conflictos, es decir, a mayor estrategias asertivas mejor resolución de conflictos.
- Tercero:** Se estableció que existe relación significativa entre los estilos asertivos y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018; afirmación que se fundamenta en el  $p$ -valor= 0.016 valor que es menor al valor de significancia=0.05. Mientras que el valor del coeficiente de correlación 0.610 nos permite afirmar que existe una correlación positiva considerable entre estilos asertivos y resolución de conflictos, es decir, a mayor estilos asertivos mejor resolución de conflictos.
- Cuarto:** Se determinó que existe relación significativa entre la comunicación precisa y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018; afirmación que

se fundamenta en el p-valor= 0.001 valor que es menor al valor de significancia=0.05. Mientras que el valor del coeficiente de correlación 0.610 nos permite afirmar que existe una correlación positiva considerable entre comunicación precisa y resolución de conflictos, es decir, a mayor comunicación precisa mejor resolución de conflictos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los directivos de la institución educativa “Virgen del Carmen” de Ripan realizar talleres de fortalecimiento de habilidades de comunicación asertiva, puesto que está demostrado que el nivel en esta variable no es del todo positiva.

Se recomienda a los docentes de la institución educativa “Virgen del Carmen” de Ripan, provincia de Dos de mayo, realizar los esfuerzos necesarios para mejorar sus habilidades de resolución de conflictos, debido a que se constituye en uno de los factores de mayor debilidad de la institución.

Se recomienda a los estudiantes de posgrado aplicar investigaciones experimentales en la que se puede aplicar una estrategia de mejora de comunicación asertiva de los trabajadores de las instituciones educativas para así poder reducir la cantidad de conflictos al interior de la propia institución.

Se recomienda a los directivos de las Unidades de Gestión Educativas Locales implementar actividades de fortalecimiento de capacidades de comunicación asertiva de los trabajadores de las diferentes instituciones educativas, puesto que estas habilidades hará posible una severa mejora en la resolución de conflicto de los trabajadores, hecho que se fundamenta en el alto nivel de correlación entre ambas variables.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, W. (2016). *Diseño y desarrollo del Proyecto de Investigación*. Trujillo: Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.
- Acnur, (2018). ¿Cuáles son las principales causas para la guerra?. *Acnur Comité español*. Disponible en: <https://eacnur.org/blog/cuales-son-las-principales-causas-de-la-guerra/>
- Atrevia (2016). *10 crisis de comunicación que marcaron 2016*. Disponible en: <https://atrevia.com/blog/10-crisis-comunicacion-marcaron-2016/>
- Berrocal, E. (2017). *Comunicación asertiva y ética profesional en docentes de la Red N° 22 de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 de San Juan de Miraflores, 2017*. (Tesis de maestría inédita). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Castanyer, O. (2014). *Asertividad*. (2ª Ed.). Bilbao: Descleé de Brouwer.
- Chávez, R. (2016). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en la escuela de educación técnica superior de la policía nacional del Perú – Huánuco, 2016*. (Tesis de maestría inédita). Universidad César Vallejo, Huánuco, Perú.
- Diez, S. (2006). *Técnicas de comunicación*. Madrid: Paidós.
- Fernández, P. (2013). *Manejo de conflictos y convivencia escolar en las organizaciones educativas de media general*. (Tesis de maestría inédita). Universidad de Zulia, Zulia, Venezuela.
- Ferrero, M. y Martín, M. (2013). *Comunicación asertiva*. Buenos Aires: Biblos.
- García, P. (2017). *La comunicación: mediadora en la resolución de conflictos escolares en la Institución Educativa Villamar*. (Tesis de maestría inédita). Universidad distrital Francisco José Caldas, Bogotá, Colombia.

- Gómez, B. (2015). *La comunicación en la resolución de conflictos entre los docentes y la gerencia escolar*. (Tesis de maestría inédita). Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.
- Gómez, B. (2015). *La comunicación en la resolución de conflictos entre los docentes y la gerencia escolar*. (Tesis de maestría inédita).
- Gonzales, D. (2015). *Relación de la comunicación asertiva con la autoestima en estudiantes adolescentes de la Institución Educativa Particular Adventista Amazonas, Iquitos, 2014*. (Tesis de maestría inédita). Universidad Peruana Unión, Chosica, Perú.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª Ed.). México DF: Mc Graw Hill.
- Lýon, D. y Algarín, E. (2014). *La comunicación asertiva en las organizaciones*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional experimental de Guayana, Bolívar, Venezuela.
- Ministerio de Educación del Perú. (2013). *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas. Orientaciones para directivos y tuores de primaria y secundaria*. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/02bibliografia-comun-a-ebr-eba-y-etp/7aprendiendo-a-resolver-conflictos-en-lasinstituciones-educativas.pdf>
- Montes de Oca, J. (2015). Comunicación asertiva y trabajo en equipo: Resultados de un programa de intervención en los supervisores de una empresa. *Propósitos y representaciones*. 2 (2), 121-196.
- Santiago, S. (2016). *Comunicación asertiva y satisfacción laboral del docente a nivel de la Red N° 09 – UGEL 05 del Agustino, 2016*. (Tesis de maestría inédita). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Smith, M. (2000). *Cuando digo no, me siento culpable*. Maracaibo: Instia.
- Todo sobre comunicación. (2018). *¿Por qué es importante la comunicación asertiva?*. Astra. Disponible en:

<https://todosobrecomunicacion.com/tipos-de-comunicacion/estilos-de-comunicacion/comunicacion-assertiva/importancia-de-la-comunicacion-assertiva/>

Van, C.; Hofstadt, R. y Gómez, J. (2006). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios*. Madrid: Paidós.

Zayas, P. (2011). *Comunicación interpersonal*. Madrid: Paidós.

## ANEXOS

## ANEXO N° 1:

### INSTRUMENTOS

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN ASERTIVIDA

Estimado colega.

A continuación se le presenta una serie de afirmaciones destinadas a medir su comunicación asertiva, por ello, se le pide que lea cada una de ellas y las conteste con la mayor sinceridad.

|    |   | Siempre | Casi siempre | A Veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------|------------|-------|
| 1  | Quando me dirijo a una persona, lo hago con respeto.  |         |              |         |            |       |
| 2  | Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna  |         |              |         |            |       |
| 3  | Me siento incómodo, cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.                           |         |              |         |            |       |
| 4  | En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme, con la finalidad de que me comprendan.                        |         |              |         |            |       |
| 5  | Quando alguien me muestra agresividad, respondo con una actitud asertiva.   |         |              |         |            |       |
| 6  | Muestro serenidad en la voz tanto como en las palabras, cuando converso con los demás.                              |         |              |         |            |       |
| 7  | Me satisface que reconozcan mis esfuerzos y sacrificios.  |         |              |         |            |       |
| 8  | Me agrada que en una institución haya coordinación y trabajo en equipo.   |         |              |         |            |       |
| 9  | Me gusta que me digan las cosas directamente  |         |              |         |            |       |
| 10 | Me agradan los docentes que utilizan palabras adecuadas y acciones para ayudar comprender la información.           |         |              |         |            |       |
| 11 | Me causa admiración docentes íntegros, dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismo. |         |              |         |            |       |
| 12 | Ante una agresión respondo con una creación y no con la reacción.   |         |              |         |            |       |

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Estimado colega.

A continuación se le presenta una serie de afirmaciones destinadas a medir su resolución de conflictos, por ello, se le pide que lea cada una de ellas y las conteste con la mayor sinceridad.

|    |   | Siempre | Casi siempre | A Veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------|------------|-------|
| 1  | El directivo siempre está dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto                  |         |              |         |            |       |
| 2  | Ante cualquier conflicto, el directivo se comunica con las partes (o parte) directamente.           |         |              |         |            |       |
| 3  | El directivo, para solucionar el conflicto, no manda a terceros                                     |         |              |         |            |       |
| 4  | El directivo posee estrategias propias de un gran mediador.   |         |              |         |            |       |
| 5  | El directivo posee técnicas propias de un gran mediador.  |         |              |         |            |       |
| 6  | Al momento de resolver el conflicto, el directivo cumple la función de un mediador imparcial        |         |              |         |            |       |
| 7  | El directivo siempre está predispuesto a conciliar  |         |              |         |            |       |
| 8  | Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo busca voluntariamente conciliar ambas partes.  |         |              |         |            |       |
| 9  | Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo posee técnicas propias de un gran conciliador. |         |              |         |            |       |
| 10 | El directivo está predispuesto a intervenir sin que se lo soliciten.                                |         |              |         |            |       |
| 11 | Cuando los docentes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje del director.              |         |              |         |            |       |
| 12 | Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo siempre escucha las partes.             |         |              |         |            |       |

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

**OBJETIVO:** Identificar el nivel de comunicación asertiva en la Institución Educativa.


**DIRIGIDO A:** Docentes de la institución educativa de Dos de Mayo.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Evaristo Borja Eugenio Marlon

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en Administración de la Educación

**VALORACIÓN:**

| EXCELENTE | BUENA            | REGULAR | DEFICIENTE | MALA  |
|-----------|------------------|---------|------------|-------|
| 20-18     | <del>17-15</del> | 14-12   | 11-08      | 08-00 |

  
.....  
FIRMA DEL EVALUADOR

**ANEXO N° 02: VALIDEZ POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS  
MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN ASERTIVIDA**

**Título: Comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.**

| VARIABLE   | DIMENSIÓN             | INDICADOR                             | ITEMS   | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES |              |         |            |       |   |    |  |    |  |    |    |    |    |    |
|--|-----------------------|---------------------------------------|---|---------------------------------|--------------|---------|------------|-------|---|----|--|----|--|----|----|----|----|----|
|  |                       |                                       |   | Siempre                         | Casi siempre | A Veces | Casi nunca | Nunca | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS |    | SI | NO |    |    |
|  |                       |                                       |   |                                 |              |         |            |       | SI  | NO | SI   | NO | SI                                     | NO |    |    | SI | NO |
| V1. COMUNICACIÓN ASERTIVIDA<br>Capacidad de expresar sus sentimientos, ideas y opiniones logrando defender sus derechos, respetando también el derecho de los demás. Cuando se logra, hace posible que las otras personas expresen de manera libre usando de la manera más pertinente posible, la totalidad de componentes conductuales de la comunicación. (Van, Hofstaadt y Gómez, 2006) | Estrategias asertivas | Aserción positiva                     | Cuando me dirijo a una persona, lo hago con respeto.  |                                 |              |         |            |       |   | X  | X  |    |  | X  |    |    |    |    |
|  |                       | Comunicación verbal o gestual         | Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna  |                                 |              |         |            |       |   | X  | X  |    |  | X  |    |    |    |    |
|  |                       | Maneras de comunicación interpersonal | Me siento incómodo, cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.                 |                                 |              |         |            |       |   | X  | X  |    |  | X  |    |    |    |    |
|  |                       |                                       | En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme, con la finalidad de que me comprendan.              |                                 |              |         |            |       |   | X  | X  |    |  | X  |    |    |    |    |
|  | Estilos asertivos     | Autoestima                            | Cuando alguien me muestra agresividad, respondo con una actitud asertiva.                                 |                                 |              |         |            |       |   | X  | X  |    |  | X  |    |    |    |    |
|  |                       |                                       | Muestro serenidad en la voz tanto como en las palabras, cuando converso con los demás.                    |                                 |              |         |            |       |   | X  | X  |    |  | X  |    |    |    |    |
|  |                       | Asertividad                           | Me satisface que reconozcan mis esfuerzos y sacrificios.  |                                 |              |         |            |       |   | X  | X  |    |  | X  |    |    |    |    |
|  |                       | Aserción efectiva                     | Me agrada que en una institución haya coordinación y trabajo en equipo.                                   |                                 |              |         |            |       |   | X  | X  |    |  | X  |    |    |    |    |
|  | Comunicación precisa  | Comunicación eficaz                   | Me gusta que me digan las cosas directamente  |                                 |              |         |            |       |   | X  | X  |    |  | X  |    |    |    |    |
|  |                       | Procedimiento de una buena educación  | Me agradan los docentes que utilizan palabras adecuadas y acciones para ayudar comprender la información. |                                 |              |         |            |       |   | X  | X  |    |  | X  |    |    |    |    |





MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

OBJETIVO: Identificar el nivel de comunicación asertiva en la Institución Educativa.

DIRIGIDO A: Docentes de la institución educativa de Dos de Mayo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ..... *Justina María Lante, Huelan* .....

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: ..... *Docente* .....

VALORACIÓN:

| EXCELENTE | BUENA | REGULAR | DEFICIENTE | MALA  |
|-----------|-------|---------|------------|-------|
| 20-18     | 17-15 | 14-12   | 11-08      | 08-00 |

  
.....  
FIRMA DEL EVALUADOR

## ANEXO 2 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### ANEXO N° 02: VALIDEZ POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Título: Comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.

| VARIABLE   | DIMENSIÓN    | INDICADOR                                  | ITEMS   | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES |              |         |            |       |   |    |  |    |  |    |   |  |  |
|--|--------------|--|---|---------------------------------|--------------|---------|------------|-------|---|----|--|----|--|----|---|--|--|
|  |              |  |   | Siempre                         | Casi siempre | A Veces | Casi nunca | Nunca | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS |    | RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA |    |   |  |  |
|  |              |  |   |                                 |              |         |            |       | SI  | NO | SI                                     | NO | SI   | NO |   |  |  |
| <b>V2. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b><br>La resolución de conflictos implican el conjunto de acciones planificadas y dirigidas al logro de interacciones personales exitosas, teniendo como fundamento, el diálogo, la comprensión y la colaboración. (Girard y Koch citados en Fernández, 2013) | Negociación  | Predisposición comunicativa                | El directivo siempre está dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto                  |                                 |              |         |            |       |   | x  | x                                      |    |  | x  | x |  |  |
|  |              | Capacidad comunicativa                     | Ante cualquier conflicto, el directivo se comunica con las partes (o parte) directamente.           |                                 |              |         |            |       |   | x  | x                                      |    |  | x  | x |  |  |
|  |              | Eficiencia en el logro de acuerdos         | El directivo, para solucionar el conflicto, no manda a terceros                                     |                                 |              |         |            |       |   | x  | x                                      |    |  | x  | x |  |  |
|  | Mediación    | Técnicas mediadoras                        | El directivo posee estrategias propias de un gran mediador.   |                                 |              |         |            |       |   | x  | x                                      |    |  | x  | x |  |  |
|  |              | Capacidad orientadora                      | El directivo posee técnicas propias de un gran mediador.  |                                 |              |         |            |       |   | x  | x                                      |    |  | x  | x |  |  |
|  |              | Resolución de las partes en conflicto      | Al momento de resolver el conflicto, el directivo cumple la función de un mediador imparcial        |                                 |              |         |            |       |   | x  | x                                      |    |  | x  | x |  |  |
|  | Conciliación | Predisposición para conciliar.             | El directivo siempre está predispuesto a conciliar  |                                 |              |         |            |       |   | x  | x                                      |    |  | x  | x |  |  |
|  |              | Técnicas conciliadoras                     | Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo busca voluntariamente conciliar ambas partes.  |                                 |              |         |            |       |   | x  | x                                      |    |  | x  | x |  |  |
|  |              | Eficacia en el logro de acuerdos           | Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo posee técnicas propias de un gran conciliador. |                                 |              |         |            |       |   | x  | x                                      |    |  | x  | x |  |  |
|  | Arbitraje    | Voluntad para intervenir                   | El directivo está predispuesto a intervenir sin que se lo soliciten.                                |                                 |              |         |            |       |   | x  | x                                      |    |  | x  | x |  |  |
|  |              | Firmeza en la implantación de una decisión | Cuando los docentes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje del director.              |                                 |              |         |            |       |   | x  | x                                      |    |  | x  | x |  |  |
|  |              | Agente externo                             | Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo siempre escucha las partes.             |                                 |              |         |            |       |   | x  | x                                      |    |  | x  | x |  |  |

  
 FIRMA DEL EVALUADOR

|  |  |                                   |   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |
|--|--|-----------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|
|  |  | Reacción ante una agresión verbal | Me causa admiración docentes íntegros, dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismo. |  |  |  |  |  |  |  | / |  | / |  | / |  | / |  |
|  |  | Empatía en la comunicación        | Ante una agresión respondo con una creación y no con la reacción.   |  |  |  |  |  |  |  | / |  | / |  | / |  | / |  |

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**OBJETIVO:** Identificar el nivel de resolución de conflictos en la Institución Educativa.

**DIRIGIDO A:** Docentes de la institución educativa de Dos de Mayo.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Evaristo Boya Eugenio Marlon

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en Administración de la Educación

**VALORACIÓN:**

| EXCELENTE | BUENA | REGULAR | DEFICIENTE | MALA  |
|-----------|-------|---------|------------|-------|
| 20-18     | 17-15 | 14-12   | 11-08      | 08-00 |

FIRMA DEL EVALUADOR

**ANEXO N° 02: VALIDEZ POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS  
MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**Título: Comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.**

| VARIABLE  | DIMENSIÓN    | INDICADOR                                  | ITEMS   | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES |                         |            |       |   |    |  |    |  |    |    |
|---|--------------|--|---|---------------------------------|-------------------------|------------|-------|---|----|--|----|--|----|----|
|   |              |  |   | Siempre                         | Casi siempre<br>A Veces | Casi nunca | Nunca | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS |    |    |
|   |              |  |   |                                 |                         |            |       | SI  | NO | SI   | NO | SI                                     | NO | SI |
| V2. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS<br>La resolución de conflictos implican el conjunto de acciones planificadas y dirigidas al logro de interacciones personales exitosas, teniendo como fundamento, el diálogo, la comprensión y la colaboración. (Girard y Koch citados en Fernández, 2013) | Negociación  | Predisposición comunicativa                | El directivo siempre está dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto                  |                                 |                         |            |       | x   |    | x  |    | x                                      |    |    |
|   |              | Capacidad comunicativa                     | Ante cualquier conflicto, el directivo se comunica con las partes (o parte) directamente.           |                                 |                         |            |       | x   |    | x  |    | x                                      |    |    |
|   |              | Eficiencia en el logro de acuerdos         | El directivo, para solucionar el conflicto, no manda a terceros                                     |                                 |                         |            |       | x   |    | x  |    | x                                      |    |    |
|   | Mediación    | Técnicas mediadoras                        | El directivo posee estrategias propias de un gran mediador.   |                                 |                         |            |       | x   |    | x  |    | x                                      |    |    |
|   |              | Capacidad orientadora                      | El directivo posee técnicas propias de un gran mediador.  |                                 |                         |            |       | x   |    | x  |    | x                                      |    |    |
|   |              | Resolución de las partes en conflicto      | Al momento de resolver el conflicto, el directivo cumple la función de un mediador imparcial        |                                 |                         |            |       | x   |    | x  |    | x                                      |    |    |
|   | Conciliación | Predisposición para conciliar.             | El directivo siempre está predispuesto a conciliar  |                                 |                         |            |       | x   |    | x  |    | x                                      |    |    |
|   |              | Técnicas conciliadoras                     | Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo busca voluntariamente conciliar ambas partes.  |                                 |                         |            |       | x   |    | x  |    | x                                      |    |    |
|   |              | Eficacia en el logro de acuerdos           | Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo posee técnicas propias de un gran conciliador. |                                 |                         |            |       | x   |    | x  |    | x                                      |    |    |
|   | Arbitraje    | Voluntad para intervenir                   | El directivo está predispuesto a intervenir sin que se lo soliciten.                                |                                 |                         |            |       | x   |    | x  |    | x                                      |    |    |
|   |              | Firmeza en la implantación de una decisión | Cuando los docentes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje del director.              |                                 |                         |            |       | x   |    | x  |    | x                                      |    |    |
|   |              | Agente externo                             | Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo siempre escucha las partes.             |                                 |                         |            |       | x   |    | x  |    | x                                      |    |    |

FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**OBJETIVO:** Identificar el nivel de resolución de conflictos en la Institución Educativa.

**DIRIGIDO A:** Docentes de la institución educativa de Dos de Mayo.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** *Justiniano Tucto, Ageles*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** *Doctor*

**VALORACIÓN:**

| EXCELENTE | BUENA | REGULAR | DEFICIENTE | MALA  |
|-----------|-------|---------|------------|-------|
| 20-18     | 17-15 | 14-12   | 11-08      | 08-00 |

  
.....  
FIRMA DEL EVALUADOR



**ANEXO N° 02: VALIDEZ POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS**  
**MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**  
**Título: Comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.**

| VARIABLE  | DIMENSIÓN    | INDICADOR                                  | ITEMS   | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES |              |         |            |       |   |    |  |    |  |    |    |    |  |  |  |  |  |
|---|--------------|--|---|---------------------------------|--------------|---------|------------|-------|---|----|--|----|--|----|----|----|--|--|--|--|--|
|   |              |  |   | Siempre                         | Casi siempre | A Veces | Casi nunca | Nunca | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS |    |    |    |  |  |  |  |  |
|   |              |  |   |                                 |              |         |            |       | SI  | NO | SI   | NO | SI                                     | NO | SI | NO |  |  |  |  |  |
| V2. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS<br>La resolución de conflictos implican el conjunto de acciones planificadas y dirigidas al logro de interacciones personales exitosas, teniendo como fundamento, el diálogo, la comprensión y la colaboración. (Girard y Koch citados en Fernández, 2013) | Negociación  | Predisposición comunicativa                | El directivo siempre está dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto                  |                                 |              |         |            |       |   | X  |  | X  |  |    |    |    |  |  |  |  |  |
|   |              | Capacidad comunicativa                     | Ante cualquier conflicto, el directivo se comunica con las partes (o parte) directamente.           |                                 |              |         |            |       |   | X  |  | X  |  | X  |    |    |  |  |  |  |  |
|   |              | Eficiencia en el logro de acuerdos         | El directivo, para solucionar el conflicto, no manda a terceros                                     |                                 |              |         |            |       |   | X  |  | X  |  | X  |    |    |  |  |  |  |  |
|   | Mediación    | Técnicas mediadoras                        | El directivo posee estrategias propias de un gran mediador.   |                                 |              |         |            |       |   | X  |  | X  |  | X  |    |    |  |  |  |  |  |
|   |              | Capacidad orientadora                      | El directivo posee técnicas propias de un gran mediador.  |                                 |              |         |            |       |   | X  |  | X  |  | X  |    |    |  |  |  |  |  |
|   |              | Resolución de las partes en conflicto      | Al momento de resolver el conflicto, el directivo cumple la función de un mediador imparcial        |                                 |              |         |            |       |   | X  |  | X  |  | X  |    |    |  |  |  |  |  |
|   | Conciliación | Predisposición para conciliar.             | El directivo siempre está predispuesto a conciliar  |                                 |              |         |            |       |   | X  |  | X  |  | X  |    |    |  |  |  |  |  |
|   |              | Técnicas conciliadoras                     | Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo busca voluntariamente conciliar ambas partes.  |                                 |              |         |            |       |   | X  |  | X  |  | X  |    |    |  |  |  |  |  |
|   |              | Eficacia en el logro de acuerdos           | Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo posee técnicas propias de un gran conciliador. |                                 |              |         |            |       |   | X  |  | X  |  | X  |    |    |  |  |  |  |  |
|   | Arbitraje    | Voluntad para intervenir                   | El directivo está predispuesto a intervenir sin que se lo soliciten.                                |                                 |              |         |            |       |   | X  |  | X  |  | X  |    |    |  |  |  |  |  |
|   |              | Firmeza en la implantación de una decisión | Cuando los docentes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje del director.              |                                 |              |         |            |       |   | X  |  | X  |  | X  |    |    |  |  |  |  |  |
|   |              | Agente externo                             | Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo siempre escucha las partes.             |                                 |              |         |            |       |   | X  |  | X  |  | X  |    |    |  |  |  |  |  |

  
 FIRMA DEL EVALUADOR



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

**OBJETIVO:** Identificar el nivel de comunicación asertiva en la Institución Educativa.


**DIRIGIDO A:** Docentes de la institución educativa de Dos de Mayo.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MENDOZA BALBUENA, JAVIER

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR

**VALORACIÓN:**

| EXCELENTE | BUENA            | REGULAR | DEFICIENTE | MALA  |
|-----------|------------------|---------|------------|-------|
| 20-18     | <del>17-15</del> | 14-12   | 11-08      | 08-00 |

  
 Dr. Javier Mendoza Balbuena  
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR

**ANEXO N° 02: VALIDEZ POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS  
MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA**

**Título: Comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de mayo, 2018.**

| VARIABLE   | DIMENSIÓN             | INDICADOR                             | ITEMS   | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES |              |         |            |       |   |    |  |    |  |    |  |    |
|--|-----------------------|---------------------------------------|---|---------------------------------|--------------|---------|------------|-------|---|----|--|----|--|----|--|----|
|  |                       |                                       |   | Siempre                         | Casi siempre | A Veces | Casi nunca | Nunca | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS |    | RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA |    |
|  |                       |                                       |   |                                 |              |         |            |       | SI  | NO | SI   | NO | SI                                     | NO | SI   | NO |
| VI. COMUNICACIÓN ASERTIVA<br>Capacidad de expresar sus sentimientos, ideas y opiniones logrando defender sus derechos, respetando también el derecho de los demás. Cuando se logra, hace posible que las otras personas expresen de manera libre usando de la manera más pertinente posible, la totalidad de componentes conductuales de la comunicación. (Van, Hoststadt y Gómez, 2006) | Estrategias asertivas | Aserción positiva                     | Cuando me dirijo a una persona, lo hago con respeto.  |                                 |              |         |            |       | X   | X  | X  | X  |  |    |  |    |
|  |                       | Comunicación verbal o gestual         | Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna  |                                 |              |         |            |       | X   | X  | X  | X  |  |    |  |    |
|  |                       | Maneras de comunicación interpersonal | Me siento incómodo, cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.                 |                                 |              |         |            |       | X   | X  | X  | X  |  |    |  |    |
|  |                       |                                       | En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme, con la finalidad de que me comprendan.              |                                 |              |         |            |       | X   | X  | X  | X  |  |    |  |    |
|  | Estilos asertivos     | Autoestima                            | Cuando alguien me muestra agresividad, respondo con una actitud asertiva.                                 |                                 |              |         |            |       | X   | X  | X  | X  |  |    |  |    |
|  |                       |                                       | Muestro serenidad en la voz tanto como en las palabras, cuando converso con los demás.                    |                                 |              |         |            |       | X   | X  | X  | X  |  |    |  |    |
|  |                       | Asertividad                           | Me satisface que reconozcan mis esfuerzos y sacrificios.  |                                 |              |         |            |       | X   | X  | X  | X  |  |    |  |    |
|  |                       | Aserción efectiva                     | Me agrada que en una institución haya coordinación y trabajo en equipo.                                   |                                 |              |         |            |       | X   | X  | X  | X  |  |    |  |    |
|  | Comunicación precisa  | Comunicación eficaz                   | Me gusta que me digan las cosas directamente  |                                 |              |         |            |       | X   | X  | X  | X  |  |    |  |    |
|  |                       | Procedimiento de una buena educación  | Me agradan los docentes que utilizan palabras adecuadas y acciones para ayudar comprender la información. |                                 |              |         |            |       | X   | X  | X  | X  |  |    |  |    |

|  |  |                                   |   |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |
|--|--|-----------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|
|  |  | Reacción ante una agresión verbal | Me causa admiración docentes íntegros, dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismo. |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|  |  | Empatía en la comunicación        | Ante una agresión respondo con una creación y no con la reacción.   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |

  
 .....  
 FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**OBJETIVO:** Identificar el nivel de resolución de conflictos en la Institución Educativa.


**DIRIGIDO A:** Docentes de la institución educativa de Dos de Mayo.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MENDOZA BALBUENA, JAVIER

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR

**VALORACIÓN:**

| EXCELENTE | BUENA            | REGULAR | DEFICIENTE | MALA  |
|-----------|------------------|---------|------------|-------|
| 20-18     | <del>17-15</del> | 14-12   | 11-08      | 08-00 |

  
Dr. Javier Mendoza Balbuena  
DOCENTE DE INVESTIGACION

FIRMA DEL EVALUADOR







## ANEXO N° 4:



*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*  
INSTITUCION EDUCATIVA "VIRGEN DEL CARMEN "

SOLICITO : AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA I.E. VIRGEN DEL CARMEN DE RIPÁN 2018.

SEÑOR DIRECTOR DE LA I.E. VIRGEN DEL CARMEN DE RIPÁN - DOS DE MAYO – HCO.

S.D.

YO MILCA ALVARADO BUSTAMANTE CON D.N.I. N° 22513596, DOMICILIADO EN EL JR. VIZCARRA N°150 DE LA UNIÓN ANTE UD. REPETUOSAMENTE ME PRESENTO Y DIGO:

Que, teniendo necesidad de recopilar datos para mi investigación arriba mencionado. Solicito ante Ud. Concederme la autorización correspondiente para desarrollar una encuesta a todo el personal que Ud. dirige dignamente dicha aplicación se llevará a cabo el 14 de agosto del año en curso.

Por lo expuesto, espero acceder a mi petición por ser de justicia.

Ripán, 09 de agosto del 2018

ATENTAMENTE

MILCA ALVARADO BUSTAMANTE



## ANEXO N° 5

### CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



**"VIRGEN DEL CARMEN"  
RIPAN**



"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

#### CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

EL SEÑOR DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INTEGRADA "VIRGEN DEL CARMEN" DEL DISTRITO DE RIPAN DE LA PROVINCIA DE DOS DE MAYO, REGIÓN HUÁNUCO, QUE AL FINAL SUSCRIBE.-

#### HACE CONSTAR

Que, la Profesora **Milca ALVARADO BUSTAMENTE**, ha realizado la aplicación de su Investigación "**Comunicación Asertiva y Resolución de Conflictos**" en la Institución Educativa "Virgen del Carmen" Dos de Mayo-2018, corresponde a la Universidad "Cesar Vallejo" la Profesora mencionada cumplió a cabalidad el proceso de aplicación de la Investigación en mención de acuerdo a la fecha solicitada.

Se le expide la presente constancia a petición de la interesada, para los fines de crea conveniente.

Ripán 20 de agosto del 2018



MINISTERIO DE EDUCACION  
UGEL DOS DE MAYO  
I.E. VIRGEN DEL CARMEN - RIPAN  
*[Signature]*  
Mg. Rocendo A. Porta Valverde  
DIRECTOR



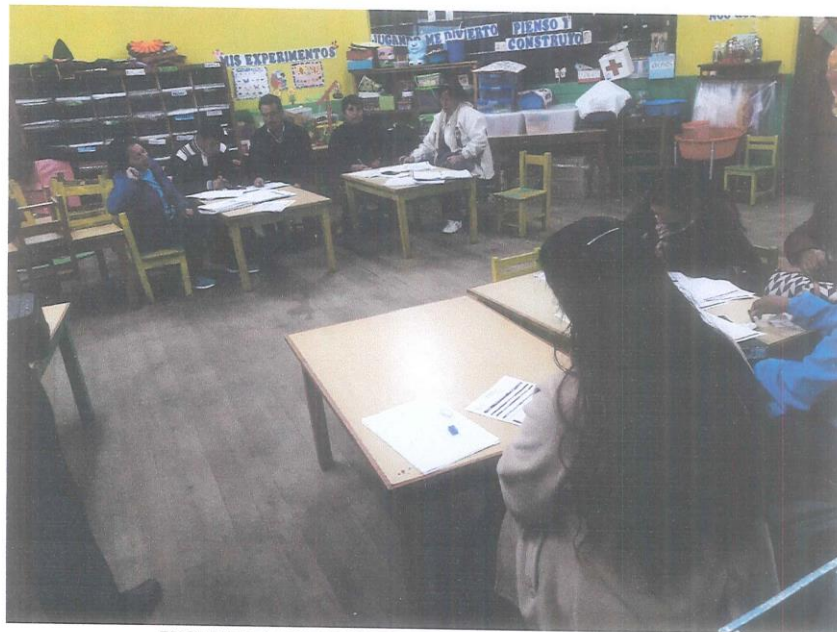
**ANEXO 6:**  
**EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS**



**REUNIÓN PARA REALIZAR EL CUESTIONARIO PREVIO**



ENCUESTA A SEÑOR DIRECTOR DE LA I.E. "VIRGEN DEL CARMEN" – RIPAN



ENCUESTA A LOS DOCENTES DEL NIVEL INICIAL Y PRIMARIA



DOCENTES DEL NIVEL PRIMARIA







DOCENTES DEL NIVEL SECUNDARIA



## ANEXO N° 7:

### BASE DE DATOS DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN ASERTIVA

| Estrategias asertivas | Nivel     | Estilos asertivos | Nivel     | Comunicación precisa | Nivel     | Comunicación Asertiva | Nivel     |
|-----------------------|-----------|-------------------|-----------|----------------------|-----------|-----------------------|-----------|
| 13                    | 2         | 12                | 2         | 12                   | 2         | 37                    | 2         |
| 15                    | 2         | 16                | 3         | 13                   | 2         | 44                    | 2         |
| 12                    | 2         | 12                | 2         | 12                   | 2         | 36                    | 2         |
| 13                    | 2         | 14                | 2         | 14                   | 2         | 41                    | 2         |
| 8                     | 1         | 7                 | 1         | 9                    | 1         | 24                    | 1         |
| 10                    | 2         | 10                | 2         | 15                   | 2         | 35                    | 2         |
| 8                     | 1         | 8                 | 1         | 11                   | 2         | 27                    | 1         |
| 9                     | 1         | 11                | 2         | 12                   | 2         | 32                    | 2         |
| 12                    | 2         | 13                | 2         | 14                   | 2         | 39                    | 2         |
| 16                    | 3         | 8                 | 1         | 17                   | 3         | 41                    | 2         |
| 10                    | 2         | 12                | 2         | 12                   | 2         | 34                    | 2         |
| 10                    | 2         | 8                 | 1         | 8                    | 1         | 26                    | 1         |
| 10                    | 2         | 12                | 2         | 8                    | 1         | 30                    | 2         |
| 10                    | 2         | 9                 | 1         | 9                    | 1         | 28                    | 1         |
| 16                    | 3         | 17                | 3         | 17                   | 3         | 50                    | 3         |
| Malo                  | 3         | Malo              | 5         | Malo                 | 4         | Malo                  | 4         |
| Regular               | 10        | Regular           | 8         | Regular              | 9         | Regular               | 10        |
| Bueno                 | 2         | Bueno             | 2         | Bueno                | 2         | Bueno                 | 1         |
| <b>Total</b>          | <b>15</b> | <b>Total</b>      | <b>15</b> | <b>Total</b>         | <b>15</b> | <b>Total</b>          | <b>15</b> |

## BASE DE DATOS DE LA VARIABLE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

| Negociación  | Nivel     | Mediación    | Nivel     | Conciliación | Nivel     | Arbitraje    | Nivel     | Resolución de Conflictos | Nivel     |
|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------------------|-----------|
| 11           | 2         | 12           | 3         | 10           | 2         | 11           | 2         | 44                       | 2         |
| 12           | 3         | 13           | 3         | 12           | 3         | 10           | 2         | 47                       | 3         |
| 14           | 3         | 12           | 3         | 9            | 2         | 9            | 2         | 44                       | 2         |
| 12           | 3         | 11           | 2         | 10           | 2         | 12           | 3         | 45                       | 3         |
| 6            | 1         | 6            | 1         | 6            | 1         | 9            | 2         | 27                       | 1         |
| 6            | 1         | 10           | 2         | 9            | 2         | 9            | 2         | 34                       | 2         |
| 7            | 1         | 7            | 1         | 8            | 2         | 7            | 1         | 29                       | 2         |
| 13           | 3         | 14           | 3         | 10           | 2         | 14           | 3         | 51                       | 3         |
| 12           | 3         | 12           | 3         | 12           | 3         | 11           | 2         | 47                       | 3         |
| 11           | 2         | 14           | 3         | 10           | 2         | 11           | 2         | 46                       | 3         |
| 8            | 2         | 9            | 2         | 10           | 2         | 8            | 2         | 35                       | 2         |
| 10           | 2         | 10           | 2         | 9            | 2         | 11           | 2         | 40                       | 2         |
| 11           | 2         | 10           | 2         | 8            | 2         | 10           | 2         | 39                       | 2         |
| 5            | 1         | 6            | 1         | 5            | 1         | 6            | 1         | 22                       | 1         |
| 13           | 3         | 11           | 2         | 9            | 2         | 14           | 3         | 47                       | 3         |
| Bajo         | 4         | Bajo         | 3         | Bajo         | 2         | Bajo         | 2         | Bajo                     | 2         |
| Medio        | 5         | Medio        | 6         | Medio        | 11        | Medio        | 10        | Medio                    | 7         |
| Alto         | 6         | Alto         | 6         | Alto         | 2         | Alto         | 3         | Alto                     | 6         |
| <b>Total</b> | <b>15</b> | <b>Total</b> | <b>15</b> | <b>Total</b> | <b>15</b> | <b>Total</b> | <b>15</b> | <b>Total</b>             | <b>15</b> |