



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Comunicación asertiva y clima institucional de la I.E.P. Jean
Leblanc Venne del distrito de San Juan De Lurigancho,
Lima- 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Educación

AUTORA:

Br. María Victoria Valera Gormaz

ASESOR

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

SECCIÓN

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y calidad educativa

PERÚ – 2017

Jurado evaluador

Dra. Huayta Franco Yolanda Josefina
Presidente

Dr. Farfán Pimentel Jhonny Félix
Secretario

Dr. Sánchez Díaz Sebastián
Vocal

Dedicatoria

A Dios, a mis hijos y nietos

Agradecimiento

A Dios por su gracia y amor. A mis hijos,
familiares y amigos, por su apoyo
incondicional.

Declaración de Autoría

Yo, María Victoria Valera Gormaz, estudiante de la Escuela de Postgrado, del programa de Maestría en Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “comunicación asertiva y clima institucional de la I.E. Jean Leblanc Venne, del distrito de San Juan De Lurigancho, Lima- 2017, presentada, para la obtención del grado académico de Magister en Educación es de mi autoría. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario

Lima, junio del 2017

María Victoria Valera Gormaz

DNI N° 17921000

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Pongo a su disposición mi tesis titulada, comunicación asertiva y clima institucional de la I.E. Jean Leblanc Venne, del distrito de San Juan De Lurigancho, Lima- 2017” cuyo objetivo es: determinar la relación entre la comunicación asertiva y el clima institucional, en la Institución mencionada, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un apéndice: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

La autora

Lista de contenidos

	Página
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Lista de contenidos	vii
Resumen	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Antecedentes Internacionales	16
1.2. Fundamentación científica y humanística	20
1.3. Justificación	46
1.4. Problema	48
1.5. Hipótesis	50
1.6. Objetivos	50
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	53
2.2. Operacionalización de las variables	54
2.3. Metodología	55
2.4. Tipo de investigación	56
2.5. Diseño de la investigación	57
2.6. Población y Muestra	57
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
2.8. Métodos de análisis de datos	62
2.9. Aspectos éticos	63
III. RESULTADOS	
3.1. Análisis descriptivo de los resultados.	65
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
V. CONCLUSIONES	

VI. RECOMENDACIONES

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Anexo A: Artículo Científico

Anexo B: Matriz de consistencia

Anexo C: Instrumentos de recolección de datos

Anexo D: Certificados de validación de instrumentos

Anexo E: Base de datos

Anexo F: Resultados de las pruebas

Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable comunicación asertiva.	54
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable clima institucional.	55
Tabla 3	Validez de contenido del instrumento de comunicación asertiva por juicio de expertos.	59
Tabla 4	Estadístico de fiabilidad del instrumento de comunicación asertiva	60
Tabla 5	Escalas y baremos de la variable: comunicación asertiva	60
Tabla 6	Validez de contenido del instrumento de clima institucional por juicio de expertos	61
Tabla 7	Estadístico de fiabilidad del instrumento clima institucional	62
Tabla 8	Escalas y baremos de la variable: clima institucional	62
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según su apreciación sobre la comunicación asertiva	65
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según su apreciación sobre relaciones interpersonales	66
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según su apreciación sobre actitud.	67
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según su apreciación sobre clima institucional.	68
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según su apreciación sobre motivación.	69

Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según su apreciación sobre participación.	70
Tabla 15	Distribución de frecuencias en tablas cruzadas sobre comunicación asertiva y clima institucional	71
Tabla 16	Distribución de frecuencias en tablas cruzadas sobre comunicación asertiva y motivación	71
Tabla 17	Distribución de frecuencias en tablas cruzadas sobre comunicación asertiva y participación	72
Tabla 18	Coeficiente de correlación de Sperman de las variables comunicación asertiva y clima institucional.	73
Tabla 19	Coeficiente de correlación de Sperman de las variables comunicación asertiva y motivación.	73
Tabla 20	Coeficiente de correlación de Sperman de las variables comunicación asertiva y participación.	74

Lista de figuras

		Página
Figura 1	Motivación según Abraham Maslow	40
Figura 2	Diagrama de diseño correlacional	57
Figura 3	Distribución porcentual de trabajadores según su apreciación sobre la comunicación asertiva.	65
Figura 4	Distribución porcentual de trabajadores según su apreciación sobre relaciones interpersonales.	66
Figura 5	Distribución porcentual de trabajadores según su apreciación sobre actitud.	67
Figura 6	Distribución porcentual de trabajadores según su apreciación sobre clima institucional.	68
Figura 7	Distribución porcentual de trabajadores según su apreciación sobre motivación.	69
Figura 8	Distribución porcentual de trabajadores según su apreciación sobre participación.	70

Resumen

El presente trabajo de investigación surge ante la necesidad de dar respuesta a uno de los problemas que es recurrente en las diversas instituciones educativas, de gestión estatal o privada, relacionado a la comunicación asertiva y el clima institucional. Es por ello, que se plantea el problema basado en la identificación relación existente entre estas dos variables; en la IEP Jean Leblanc Venne, San Juan de Lurigancho, 2017. Frente a esta realidad problemática el planteamiento el objetivo general fue determinar la relación entre la comunicación asertiva y el clima institucional, y como objetivos específicos es establecer la relación entre la variable comunicación asertiva y las dimensiones de clima institucional: motivación y participación, la metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación aplicada, el diseño de investigación ha sido no experimental, causal (explicativo) de corte transversal. No se eligió muestra, se trabajó con toda la población representada por 30 trabajadores. La técnica de investigación empleada: la encuesta, con su instrumento el cuestionario para recoger información sobre ambas variables. En cuanto a la determinación del ajuste de los datos para determinar la correlación, los resultados obtenidos explican la incidencia de la variable comunicación asertiva con respecto a la variable clima institucional.

Los resultados de la tabla de acuerdo al nivel de significancia calculada, es de $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Lo cual revela que los datos obtenidos muestran la incidencia de la variable comunicación asertiva en la variable clima institucional.

Palabras clave: comunicación asertiva y clima institucional.

Abstract

The present research work arises from the need to respond to one of the problems that is recurrent in the various educational institutions, state or private management, related to assertive communication and institutional climate. It is for this reason that the problem is based on the identification of the relationship between these two variables; in the IEP Jean Leblanc Venne, San Juan de Lurigancho, 2017. Faced with this problematic reality the approach the general objective was to determine the relationship between assertive communication and the institutional climate, and as specific objectives is to establish the relationship between the variable assertive communication and the dimensions of institutional climate: motivation and participation, the methodology used for the development of this thesis was related to the quantitative approach. It is an applied research, research design has been non-experimental, causal (explanatory) cross-sectional. No sample was chosen, we worked with the entire population represented by 30 workers. The research technique used: the survey, with its instrument the questionnaire to collect information on both variables. Regarding the determination of the adjustment of the data to determine the correlation, the results obtained explain the incidence of the variable assertive communication with respect to the institutional climate variable.

The results of the table according to the level of significance calculated, is $p < .05$ and the correlation coefficient of Spearman's Rho. This shows that the data obtained show the incidence of the assertive communication variable in the institutional climate variable.

Keywords: assertive communication and institutional climate.