



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Comunicación asertiva y satisfacción laboral del docente en
las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región
Tacna, 2022

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

AUTORA:

Machaca Mamani, Elza (orcid.org/0000-0002-4521-7540)

ASESOR:

Dr. Arnao Vasquez, Marcos Oswaldo (orcid.org/0000-0002-7991-3552)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis de investigación a quienes en vida fueron María y Filiberto, mis padres, quienes con gran amor continúan guiándome desde el cielo por este trayecto de perseverancia y esfuerzo permanente. Y especialmente a mi única querida hija Rosario del Pilar, por ser motivo y aliciente en el logro de mis metas profesionales.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a mis maestros por permitirme concretar una de las metas anheladas, el grado de maestro.

A mis amigos y compañeros de estudio, que me apoyaron en momentos difíciles, por estar en todo momento como soporte emocional y motivacional en circunstancias difíciles por mi salud. Muchas gracias.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	24
3.1 Tipo y diseño de investigación	24
3.2 Variables y operacionalización	25
3.3 Población y muestra	27
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5 Procedimientos	29
3.6 Método de análisis de datos	29
3.7 Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS.....	31
V. DISCUSIÓN.....	48
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS	63

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de las variables	26
Tabla 2 Población de estudio	27
Tabla 3 Ficha técnica del instrumento de Comunicación asertiva	28
Tabla 4 Ficha técnica del instrumento de Satisfacción laboral docente	28
Tabla 5 Validez de instrumento comunicación asertiva	31
Tabla 6 Validez de instrumento satisfacción laboral del docente.....	32
Tabla 7 Confiabilidad del instrumento comunicación asertiva	33
Tabla 8 Confiabilidad del instrumento satisfacción laboral del docente	34
Tabla 9 Prueba de normalidad	39
Tabla 10 Prueba inferencial para la hipótesis general	40
Tabla 11 Prueba inferencial para la primera hipótesis específica	41
Tabla 12 Prueba inferencial para la segunda hipótesis específica	42
Tabla 13 Prueba inferencial para la tercera hipótesis específica.....	43
Tabla 14 Prueba inferencial para el objetivo general.....	44
Tabla 15 Prueba inferencial para el objetivo específico 1.....	45
Tabla 16 Prueba inferencial para el objetivo específico 2.....	46
Tabla 17 Prueba inferencial para el objetivo específica 3.....	47

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño de estudio	25
Figura 2 Nivel de comunicación asertiva y satisfacción laboral.....	35
Figura 3 Nivel de asertividad indirecta y la satisfacción laboral.....	36
Figura 4 Nivel de no asertividad y la satisfacción laboral	37
Figura 5 Nivel de no asertividad y la satisfacción laboral	38

Resumen

El objetivo de la investigación fue Determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022. Corresponde a un tipo de investigación aplicado, con enfoque cuantitativo, transversal, con diseño no experimental. La población fue censal con 55 docentes del nivel primariatambién secundaria. La técnica fue la encuesta y como instrumentos se aplicó dos cuestionarios válidos y confiables; La prueba de normalidad, determinó la correlación de Spearman. Los resultados muestran que la variable Comunicación asertiva en un 60% se ubican en un nivel regular, por otro lado, el 47,3% se encuentran en un nivel regular de Satisfacción laboral docente. Se concluye que existe una correlación entre la variable “Comunicación asertiva” y la variable “Satisfacción laboral”, según prueba con una $p=0,000$ (Menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$). Asimismo, la prueba de Rho de $rs=0,528$, ubicándose en un nivel considerable positivo, por tanto, se acepta la hipótesis general de la investigación, y el logro del objetivo general, por lo que se afirma el incremento de la comunicación asertiva incrementa considerablemente la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022.

Palabras clave: Docente, laboral, comunicación, asertiva, satisfacción.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between assertive communication and job satisfaction of teachers in the educational institutions of CPM "La Natividad", Tacna Region, 2022. It corresponds to a type of applied research, with a quantitative, cross-sectional approach. with non-experimental design. The population was census with 55 teachers of primary and secondary levels. The technique was the survey and two valid and reliable questionnaires were applied as instruments; The normality test determined Spearman's correlation. Therresults show that the Assertive Communication variable is at a regular level in 60%, while 47,3% is at a regular level of Teacher Job Satisfaction. It is concluded that there is a correlation between the variable "Assertive communication" and the variable "Job satisfaction", according to the test with a $p=0,000$ (less than the level of significance $\alpha=0,05$). Likewise, the Rho test of $r_s = 0,528$, being located at a considerable positive level, therefore, the general hypothesis of the investigation is accepted, and the achievement of the general objective, for which it is affirmed that the increase in assertive communication increases considerably. the job satisfaction of the teacher in the educational institutions of the CPM "La Natividad", Tacna Region, 2022.

Keywords: Communication, assertive, satisfaction, labor, teacher.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, la educación debe ser siempre contemplada como un derecho dentro de todas las naciones, considerando la labor del docente como base esencial para orientar los propósitos más significativos de las autoridades u organizaciones, quienes con responsabilidad asumen un compromiso en beneficio de conducir a la educación por una ruta de calidad. En tal sentido, el sistema educativo peruano mediante el Ministerio de Educación (Araoz y Ramos, 2021), suma sus esfuerzos a favor de lograr la calidad de la educación, sin embargo, existen elementos que intervienen en esta búsqueda, siendo uno de ellos, la satisfacción laboral, factor considerado como prioridad para el logro de objetivos institucionales.

Ahora bien, haciendo referencia a un contexto internacional educativo, se observó que los niveles de satisfacción laboral en cada docente son diferentes, ya que cada uno de ellos desarrolla su labor educativa, en diversas realidades y contextos educativos, es justamente ahí que intervienen factores sociales en su accionar docente, los cuales se determinan por el desarrollo cultural y económico de cada país. Referente de ello son países como Corea del Sur, Japón, Estonia y Finlandia, quienes reflejan un nivel significativo de valoración y apreciación por la carrera docente, debido a que su desempeño no se arraiga solamente en un salario o remuneración, sino que la profesión docente se destaca por ser visualizada como referente de prestigio dentro de una sociedad (Passarinho, 2018). De manera contraria sucede en países, cuyos sistemas educativos presentan carencias y deficiencias, uno de los países es Chile, en él se logra evidenciar un sentido de ambigüedad en relación al agrado y satisfacción laboral, debido a que los docentes perciben una serie de situaciones que impiden la realización de su trabajo, por lo que conlleva a que frecuentemente atraviesen cuadros de estrés (Orrego, 2020). En tanto, la profesión docente no es vista con popularidad, ni mucho menos como opción de desarrollo profesional entre los ciudadanos, ya que la remuneración es menor al ser comparadas con otras profesiones: es así que el Perú está representado con el 55%, en comparación de un 75 % en algunos países como México y Ecuador (Elacqua e Hincapie, 2018).

En el ámbito latinoamericano los docentes están en similares condiciones en

el ámbito laboral, es decir, tienen regulares niveles de insatisfacción laboral docente, básicamente referida a la remuneración y las condiciones ambientales en las cuales desarrolla su profesión, asimismo, existe dificultades en una adecuada comunicación asertiva, por lo que existe resultados de investigaciones en Latinoamérica, donde se evidencia asociaciones directas y bidireccionales entre el desarrollo de un pensamiento reflexivo a la vez crítico en los docentes y la comunicación asertiva, siendo necesario desarrollar profesionales con la capacidad argumentativa (Solórzano, 2018). Ahora bien, Quispe et al. (2022), sostienen que también existe la necesidad de estudiar los factores asociados a la satisfacción laboral, siendo un aspecto poco estudiado en Latinoamérica (Mira, 2022), más aún con los aportes que indican que su adecuado estudio regula los efectos del estrés percibido por los docentes en situaciones como el teletrabajo que realizaron los docentes.

Haciendo referencia a un contexto nacional, en el Perú, la Encuesta Nacional a Docentes (ENDO) refleja un porcentaje significativo de profesionales de educación, quienes se manifiestan sentirse a gusto desempeñando su labor docente (92,3 %) mientras que, una mínima cantidad afirma sentir poca satisfacción por lo que hacen (7,7 %). Un porcentaje de esta satisfacción se basa en una percepción de 65,2% lo que indica que su desempeño es relevante para el desarrollo de una determinada sociedad. Sin embargo, un 60,4% afirma sentirse estresado, es así que un 50,3 % necesitó de un soporte emocional por un período de tiempo. Por otro lado, en Tacna un 73% de maestros docentes expresan sentir estrés laboral; mientras que, un 41,3% manifiestan sentir ansiedad, por lo que un 60,6% requirió de un soporte psicológico. Finalmente, un 28,2 % manifiesta haber atravesado pro cuadros de depresión (Ministerio de Educación, 2020). Es así que, la encuesta arroja resultados contradictorios, debido a que un porcentaje de docentes afirman sentirse satisfechos desempeñando su labor, mientras que otros evidencian problemas de estrés laboral.

En un contexto regional, los diversos estudios existentes en base a la satisfacción laboral, concuerdan en afirmar que la relación con los directivos de una institución u organización, son generadores básicos de satisfacción laboral, reflejando la importancia de una comunicación eficiente y asertiva dentro de todo escenario laboral (Parrales, 2021). Por tanto, los contextos educativos, consideran

la interacción positiva como clave fundamental y pilar del éxito organizacional educativo, debido a la relación estrecha que guarda con la planificación de actividades, puesto que no pueden estar desligadas de los propósitos generales que se desea alcanzar. Es así que, esta comunicación debe estar conformada por interacciones positivas generadas entre los agentes educativos, ya que ello influirá en la calidad educativa.

En un contexto local, es necesario analizar el Proyecto Educativo Institucional (PEI), debido a que en él se visualizan diferentes diagnósticos institucionales. Así también como el Plan Anual de trabajo de los colegios del Centro poblado menor de La Natividad en Tacna, visualizándose en los docentes el problema siguiente: niveles de insatisfacción laboral, relacionado a las deficiencias en recursos de equipamiento e implementación, condiciones de infraestructura y otros factores, considerados importantes por la incidencia en la calidad de la labor docente.

Por otra parte, existen también aspectos relacionados a la remuneración, los cuales no cubren las expectativas de superación y sin duda el sueldo es un punto clave que sirve de motivación para que el docente realice la labor con eficiencia, trayendo como resultado aprendizajes significativos en beneficio de los estudiantes. Es así que, la insatisfacción laboral docente, se ve reflejada, en la desmotivación de la plana docente al participar en actividades institucionales, demostrando una actitud poco activa al plantear acuerdos y tomar decisiones en las reuniones planificadas, como también en actitudes conflictivas entre los actores educativos de una determinada comunidad. En tanto, el posible factor de asociación a los niveles insuficientes de insatisfacción laboral, es la comunicación asertiva de los docentes, por lo que, se evidencia dificultades al momento de expresar verbalmente sus ideas y sentimientos. De igual manera, se observan dificultades para la toma de acuerdos y por último se refleja la existencia de docentes que demuestran una comunicación no asertiva.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación plantea las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la relación existente entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM de “La Natividad”, Región Tacna, 2022? Esta pregunta conlleva a averiguar lo

siguiente: ¿Cuál es la relación entre la dimensión de comunicación asertiva indirecta y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión de comunicación no asertiva y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión de comunicación asertiva y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022?

Respecto al objetivo general, el cual es: Determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022. Siendo los objetivos específicos: Establecer la relación entre la dimensión de comunicación asertiva indirecta y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, de la Región Tacna, 2022. Establecer la relación entre la dimensión de comunicación no asertiva y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022. Establecer la relación entre la dimensión de comunicación asertiva y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022.

Así mismo, la hipótesis general es: Existe una relación directa entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022; mientras que las hipótesis específicas planteadas son: Existe relación entre la dimensión de comunicación asertiva indirecta y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022; Existe relación entre la dimensión de comunicación no asertiva indirecta y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022. Existe relación entre la dimensión de comunicación asertiva y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022.

El presente trabajo se justifica desde un lado teórico, debido a que analiza la satisfacción laboral de los profesores, la cual tiene un impacto en la construcción

de aprendizaje significativos en favor de los estudiantes, por medio de la visualización del logro de competencias y fortalecimiento del perfil de egreso, fomentando el incremento de teorías que permitan explicar cuestiones educativas. Haciendo referencia a una perspectiva práctica, en el ámbito de la docencia, debido a que la investigación permite entender los acontecimientos de actualidad relacionados a la comunicación asertiva entre los docentes involucrados en la investigación y su satisfacción. Así mismo, este conocimiento es sumamente relevante al planificar actividades y dirigir las en beneficio de una mejora en el desempeño docente y en efecto en los aprendizajes de los estudiantes.

Asimismo, desde una perspectiva metodológica, dado que los resultados mostrados por el Ministerio de educación, la satisfacción docente no solo a nivel de la región Tacna, sino de manera nacional son equívocos e inciertos, por tanto, existe la necesidad de realizar evaluaciones más detalladas, mediante la aplicación de criterios válidos y confiables de las técnicas e instrumentos. Finalmente, desde un ámbito social el trabajo investigativo se orienta al abordaje de la comunicación asertiva y la satisfacción, como punto clave y generador de una convivencia pacífica y democrática dentro de una institución educativa, propiciando y fortaleciendo al conjunto de la sociedad.

En relación a la importancia del trabajo Pujol-Cols, y Dabos (2018) manifiestan la existencia de dos razones que impulsan el análisis de la satisfacción laboral, siendo la primera: la productividad de los profesores, la cual sería vista como la labor y posteriormente el rendimiento de sus estudiantes; en segundo lugar está la satisfacción, forma parte fundamental del bienestar general del ser humano esto quiere decir que, la satisfacción es clave para el desarrollo de un individuo tanto personal como profesionalmente, es así que los resultados que arroja la investigación permitirían plantear soluciones al problema en cuestión.

II. MARCO TEÓRICO

Se encontró la tesis de Calderón (2017), quien elaboró una investigación en relación a la comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales, el objetivo fue establecer el impacto de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales, en Ecuador. Corresponde al enfoque cualitativo; puesto que su finalidad fue la de hallar una relación directa entre las variables de estudio planteadas. Así mismo, la investigación fue de campo y es considerada de nivel explicativa. Por otro lado, la población la conformaron un total de 229 personas entre ellas: 10 profesores, 2 directivos, 117 papas y 100 alumnos; mientras que, la muestra la conformaron 2 directivos, 70 estudiantes, 5 docentes y 70 padres. Finalmente, se usaron como técnicas: la entrevista, la observación y la encuesta. En tanto los resultados demuestran que un 79% de los encuestados afirman que debería existir una comunicación más fluida entre los docentes y las autoridades educativas. Es por ello que, la conclusión de la investigación asevera que los individuos que demuestran ser más asertivos en su comportamiento son más seguras de sí mismas, son más claros y evidencian una comunicación más eficiente, logrando así que las personas pueden ser parte de una sociedad basándose en el accionar de la honestidad y la comunicación asertiva. De esta manera se refleja que la investigación realizada se basa en instrumentos de poca veracidad y rigurosidad, en tanto que las conclusiones son afirmaciones de escaso sustento y fiabilidad.

Así mismo, se halló el trabajo de León (2020), quien elaboró una investigación, cuyo objetivo fue el de establecer un grado de relación entre la satisfacción laboral y la comunicación asertiva en Guayas, Ecuador 2020. Es así que la investigación fue de diseño descriptivo correlacional y presentó un enfoque cuantitativo. Así mismo, se aplicó la encuesta como técnica y dos cuestionarios de 20 ítems como instrumento de recolección de datos; cada uno de ellos fue aplicado a un total de 30 docentes que laboran en la institución, quienes fueron parte de la población de estudio y su selección fue a través de un muestreo no probabilístico. Los resultados del trabajo reflejan que, con un 45% la satisfacción laboral y la comunicación asertiva representan un alto nivel. Por consiguiente, la conclusión evidencia que el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0,738** y Sig. = 0,000 <

0,01, reflejando así que al 0,01 la correlación alcanzada entre las variables de estudio, es directa y de un alto nivel, lo que lo convierte en significativo, es por ello que, la hipótesis positiva es aceptada y la nula se rechaza.

Se presenta también el trabajo de Vergara (2018), quien elaboró una investigación referida a la satisfacción laboral docente: basada en narrativas y experiencias relevantes en un contexto desafiante, en el estudio realizado se evaluó el nivel de satisfacción de los docentes en relación a sus experiencias, en Ecuador. El propósito es el de comprender las complicaciones y diversos factores que influyen en la satisfacción laboral y motivación de los profesores. La investigación tuvo un enfoque cualitativo y su población constituida por docentes de instituciones particulares y del estado. Para la muestra se eligió a 5 profesores de diferentes colegios de la ciudad, 4 de ellos de instituciones del sector privado y uno de una institución pública. La técnica empleada son la hermenéutica fenomenológica, la cual posibilita una descripción e interpretación de experiencias concretas. Así mismo, se usó la entrevista, la cual permitió recolectar datos. Dentro de los resultados se afirma que existen factores de satisfacción tales como: la motivación, el agrado por determinadas áreas en las que dictan clases, en ambientes de trabajo cálido, la valoración del desempeño laboral, el lograr la atención de sus estudiantes, la gratitud de los alumnos egresados, mientras que, en un nivel inferior, mencionaron el factor salario. Los factores de insatisfacción dados a conocer fueron: una inadecuada comunicación con los padres de familia, aún más en situaciones en las que no evidencian preocupación por el estado académico de sus hijos e hijas o cuando son sobreprotectores; por otro lado, la falta de disciplina por parte de algunos estudiantes, el entorno laboral y el salario. Es así que, se concluyen que los docentes abordan las dificultades por medio del diálogo y el relacionamiento de los padres en relación a la educación de los estudiantes. La investigación genera como aporte importante el señalar que existen factores que favorecen la satisfacción en los docentes, como también coexistente otros que propician insatisfacción, es así que el trabajo investigativo se confirma en la teoría de Herzberg. En relación a las limitaciones, si bien se procuró seguir una metodología rigurosa, cinco casos parecían insuficientes para sacar conclusiones generalizables. Así mismo, la cuestión de si la satisfacción o la insatisfacción dominaban el trabajo de los docentes.

Por su parte, Durán (2018) presentó una investigación en base a la satisfacción laboral entre docentes de pregrado y posgrado en una escuela pública de México. La finalidad fue determinar en los docentes sus niveles de satisfacción laboral; para ello se requirió de un diseño correlacional – transversal y tuvo un enfoque cuantitativo. La muestra fueron 100 docentes; así mismo, se aplicó un cuestionario de satisfacción laboral, constituido por 5 dimensiones las cuales son: entorno, relación con los superiores, oportunidades de crecimiento, autonomía y beneficios obtenidos. A su vez, se emplearon también cuestionarios sociodemográficos y laborales. Los resultados indican que un 37,0% están gratamente a gusto con las oportunidades que les permiten crecer profesionalmente. La investigación arrojó como conclusión que los aspectos de higiene (objetivos, salarios y ambiente) y motivacionales (logro y reconocimiento) aportaron a la percepción de satisfacción, representado en un 64% de docentes que se muestran satisfechos. Los resultados que se adquirieron están basados en un instrumento comprobado por diversas investigaciones que poseen gran fiabilidad, por ello pueden ser considerados por otras instituciones que tengan características parecidas; sin embargo, al realizarse la investigación los docentes recibieron beneficios, en consecuencia, este hecho pudo haber influenciado la satisfacción de los docentes.

Otra investigación encontrada fue la de Coneo (2020), quién elaboró una investigación orientada a establecer el nivel de asertividad en la comunicación de los docentes comparado con la mejora de una convivencia armoniosa, en Colombia. La hipótesis del estudio señala que, a más carga emocional y laboral de los docentes, aumentan los problemas que se presentan en relación a la expresión de emociones. Así mismo, la investigación tuvo un diseño no experimental, descriptivo, en el que hubo una muestra conformada por 26 docentes. Por otro lado, se empleó la encuesta como técnica, siendo el instrumento utilizado la Escala de Evaluación de la Autoconfianza, o Autoinforme de Conducta de Autoconfianza, la cual está conformada por 2 subtest: el primero de autoconfianza con 20 ítems y el segundo de confianza anómala, compuesta por 15 ítems. Los resultados demuestran que con un 74,9% la conducta emocional se ubica en el orden de la conducta agresiva, mientras que en 49% de encuestados se encuentran en la dimensión de conducta relacional y social. La conclusión afirma que el estilo de

comunicación de mayor incidencia en la relación entre los docentes es caracterizado por medio de un comportamiento agresivo y con cierto conocimiento de asertividad.

Por otro lado, Parrales (2021) presentó la tesis titulada satisfacción docente y su prevalencia en el desempeño profesional educativo, en Ecuador. La finalidad fue la de hallar una relación entre las variables, para así poder llevar a cabo la planificación y aplicación de estrategias administrativas eficientes orientadas a mejorar significativamente la satisfacción de los docentes con su desempeño laboral. El estudio tuvo un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo, así mismo, se usó un método histórico lógico. La población la conformaron un total de 31 docentes, quienes fueron también la muestra de estudio. Los resultados demuestran que existe desagrado entre los docentes, el cual es propiciado por una distribución que no es equitativa en proporción de la responsabilidad de tareas relacionadas al trabajo. En tanto, la conclusión señala que se aplicaron estrategias de liderazgo y motivación en beneficios de mejorar el desempeño de los docentes y en consecuencia el logro de metas institucionales.

Un aspecto claro del estudio fue el de averiguar las causas de la insatisfacción de los docentes, resultando así más sencillo y factible el planificar y aplicar estrategias de intervención. Es importante recalcar que el estudio se realizó en el transcurso de la pandemia, en tanto la enseñanza era virtual, y en consecuencia los resultados pueden haberse visto limitados.

Igualmente, Armas (2019) elaboró la tesis de la comunicación asertiva y la satisfacción laboral, en España. Un total de 41 individuos, 23 mujeres y 18 hombres, conformaron la muestra, así mismo, se aplicó la escala de confianza multidimensional (EMA), el cuestionario S10/12 y una Encuesta de Diagnóstico Laboral (JDS). Los resultados demuestran correlaciones positivas entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral.

Así mismo, González (2018) elaboró un estudio cuyo objetivo fue determinar la satisfacción laboral de los docentes. El diseño de investigación fue descriptivo comparativo y la muestra la conformaron un total de 200 docentes. Así mismo, se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral-Versión Docente. Colombia. Los resultados del estudio evidencian que los profesores de colegios particulares se encuentran

más satisfechos que los de colegios estatales. Así mismo, se indica que los docentes hombres se encuentran más insatisfechos en sus trabajos que las mujeres. Por otra parte, se realizó la validez de las pruebas y la confiabilidad (0,985). En tanto, la investigación concluye en afirmar que los profesores de colegios particulares sienten mayor satisfacción laboral que los docentes de las instituciones estatales. Asimismo, un punto importante que enfatizar es que los docentes de las instituciones públicas manifiestan sentirse más satisfechos en relación a la dimensión salarial, en comparación a los docentes de instituciones privadas, ya que en ellas se les paga en base al tiempo que trabajan en la institución, por otro lado, las públicas reciben un sueldo fijo.

En relación a ello, Zeballos (2018) presentó su investigación, la cual tuvo como objetivo general determinar una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño docente, en Arequipa. El trabajo es tipo básico, no experimental, mientras que el nivel fue descriptivo y el diseño transaccional. La muestra la constituyeron un total de 35 docentes y la técnica de recojo de datos fue cuestionario, uno de satisfacción laboral y otro para la variable desempeño docente. Los resultados de la investigación muestran que un 66% de docentes alcanzó un nivel alto de satisfacción y un 34% de ellos se ubican en un nivel extremadamente alto. Es así que la satisfacción laboral guarda significativa relación con el desempeño del docente.

Por su parte, Aguilar (2018) elaboró una tesis en la que estableció la relación entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales de los profesores, en Lima. El trabajo de investigación es de diseño básico, no experimental y de nivel descriptivo correlacional. Un conjunto de 90 docentes, fueron parte de la muestra, así mismo, se utilizaron dos cuestionarios como técnica de recolección de datos. Por consiguiente, los resultados del estudio evidencian que el 28,9 % de docentes encuestados presentan bajos niveles de autoconfianza y comunicación, mientras que un 32,2 % tienen un nivel normal, el nivel eficiente, está representado por un 38,9 % y en base a las relaciones interpersonales, un 21,1 % de docentes se posicionan en un nivel bajo de compromiso organizacional y un 35,6% en el nivel normal, por último, el nivel efectivo, está representado por un 43,3%. Es así que, la conclusión más relevante de la investigación es que la comunicación asertiva es directa ($Rho=0,753$) y significativa ($p=0,000$) al relacionarse con las relaciones

interpersonales de los docentes.

Por su parte, Jave y Vásquez (2020) llevaron a cabo una investigación con la finalidad de determinar la relación entre la satisfacción laboral y la motivación en Cajamarca. El trabajo fue de tipo descriptivo correlacional y usó un diseño transversal no experimental. La población y muestra la conformaron 42 docentes de una institución. Así mismo, los autores de la investigación diseñaron un cuestionario de motivación y de satisfacción laboral, los cuales fueron debidamente aplicados. Los resultados determinan que, un 43 % de docentes encuestados tiene una motivación muy alta y el 57 % presentan un nivel alto de motivación. Por otra parte, se evidencia un alto nivel de satisfacción laboral, el cual es representado por un 86%, seguido de un 14% que representa un nivel medio de satisfacción laboral. Se concluye afirmando la existencia de una relación directa entre ambas variables estudiadas.

Según Álvarez (2019) realizó una investigación la cual tuvo como finalidad establecer la relación de la comunicación asertiva y la Satisfacción laboral de los docentes del distrito de Villa María del Triunfo, en Lima. La investigación fue la deducción hipotética, mientras que el nivel fue correlacional, con un diseño transversal no experimental. La población de estudio la conformaron un total de 80 docentes, así mismo, la técnica que se aplicó fue la encuesta y dos cuestionarios, los cuales fueron validados. La conclusión radica en aseverar la existencia de una correlación significativa entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes del nivel secundario, este resultado se obtiene a través de la aplicación de Rho Spearman = 0,872** y con una $p < 0,05$, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la nula.

Aime y Villa (2021) realizaron una tesis con el objetivo de determinar la existencia de una relación entre estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral de los trabajos textiles arequipeños. Para ello se aplicó el diseño experimental, en el cual las variables no fueron manipuladas, así mismo se usó las escalas SL-SPC para establecer los estilos de comunicación y la Satisfacción Laboral, las cuales fueron debidamente aplicadas a un total de 50 trabajadores, tanto hombres como mujeres entre las edades de 20 a 60 años. Los resultados del análisis no paramétrico y de la correlación de Spearman, niegan la

existencia de una relación entre las variables de estudio. En tanto, se afirma que el estilo de comunicación de los trabajadores textiles arequipeños no influye ni afectan en su satisfacción laboral.

Según Vela y Orbegoso (2021), elaboraron una investigación cuya finalidad fue la de establecer la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Juanjuí EsSalud, en Lima. El estudio fue de diseño transversal no experimental, mientras que el enfoque fue cuantitativo. La población la conformaron 70 trabajadores de las áreas de enfermería y administración del hospital. Se empleó el análisis de correlación de Pearson, el que afirma que: a mayores niveles de comunicación asertiva, el rendimiento laboral de los trabajadores se incrementará de manera directa por medio del desempeño laboral, dicha afirmación se sustenta en una correlación (0,369**) moderada entre las variables de estudio.

Escudero (2021) elaboró el trabajo denominado: Elementos que repercuten en la satisfacción laboral, percepciones de los docentes del nivel primaria en instituciones estatales, en Lima. Los métodos aplicados se sustentan en un enfoque cualitativo, el cual considera las etapas siguientes: (1) lanzamiento inicial o preparación de propuestas, (2) trabajo de campo (3) análisis e interpretación de datos, (4) enriquecimiento de datos. La institución de estudio, alberga a 14 docentes de educación primaria, 5 de ellos fueron la muestra de la investigación, en base a la técnica de factibilidad y convivencia, de la teoría de Herzberg, la cual toma en consideración aspectos motivacionales, los cuales son generadores de factores higiénicos y satisfacción, evitando así la insatisfacción. Los resultados demuestran que los docentes encuestados manifiestan que las condiciones laborales; la remuneración y las interrelaciones con sus colegas, les producen insatisfacción. En tanto, los docentes afirman que el factor que mayor satisfacción laboral le genera es el “enseñar”. En relación a las teorías de la comunicación, es relevante señalar que los seres humanos utilizan la comunicación como forma de relación con otros. Básicamente, es la comunicación un proceso que permite organizar, sintetizar y dar a conocer de manera clara las experiencias y conocimientos que se adquieren por medio del lenguaje. Es así, que la comunicación posee una significativa carga educativa, debido a que los actores educativos involucrados tienen el compromiso y capacidad de transmitir sus experiencias y realidades psicológicas, valores éticos

y sociales, conocimientos y habilidades que les permitan socializar y relacionarse exitosamente al interactuar con éxito con los demás, repercutiendo lo mencionado en beneficio de su personalidad (Honorato, 2021).

Los aportes en relación al tema de Amayuela y Mieles (2015), dan a conocer que el término “asertivo” deriva de su origen en el latín “asertus” lo cual hace referencia a aseverar con determinación algo sobre alguna cosa específica, es así que se asume que el individuo que se muestra asertivo es aquel individuo que tiene la capacidad de poder afirmar con certeza su forma de pensar, sus ideas y sus sentimientos.

En tanto, la habilidad asertividad es entendida como un valor fundamental en la persona, el cual le permitirá expresar sus sentimiento, deseos, emociones, decisiones e ideas de pensar, teniendo siempre en cuenta el respeto hacia los derechos de los demás, en un aspecto generalizado de docentes se llega a concretizar la labor educativa e institucional, la cual influirá en la atmósfera y clima laboral, así como también, el planteamiento de objetivos educativos (Asanza, 2020). En tal sentido González (2021) señaló que la comunicación asertiva es definida como aquella habilidad fundamental para propiciar un adecuado desarrollo de la persona y poder así evitar dificultades y problemas psicosociales, puesto que engloba una etapa de expresión de ideas de manera pertinente, eficaz, concisa y oportuna, que promueva en todo tiempo el respeto y confianza en uno mismo. De esta manera, se evidencia la existencia de algunos acercamientos relacionados a la gran importancia de una educación que propicie una comunicación asertiva, que contribuya beneficiosamente la labor de los docentes. Es así que, se evidencia la necesidad de analizar el accionar diario de la persona al desempeñarse como ciudadano y no necesariamente desde su rol como docente (Zeldin, 2000).

Por otro lado, Cañas (2019) manifestó que existen diversos estilos de comunicación que se evidencian con frecuencia en las personas y en consecuencia destacan entre tanto otros; estos son: el asertivo, pasivo y agresivo. Los estilos que no son recomendables por ser extremos son el pasivo y el agresivo, ambos estilos conforman el uso de componentes no verbales y verbales y llevan a una comunicación no efectiva, impidiendo el llegar acuerdos, el expresarse con libertad, el no respetar puntos de vistas distintos al propio y en consecuencia genera

situaciones conflictivas. Por el contrario, sucede con el estilo asertivo, este tipo de comunicación es la más óptima debido a que representa una manera apropiada de comunicarse con otros, teniendo en consideración que todas las opiniones deben ser escuchadas y respetadas. Así mismo, una comunicación asertiva conlleva una serie de acciones, emociones y pensamientos objetivos que evidencian la capacidad que posee la persona para poder relacionarse con otros de manera efectiva. En tanto, se considera necesario propiciar desde diversos escenarios educativos la búsqueda de estrategias que motiven a los estudiantes a siempre optar por la práctica de una comunicación asertiva.

De igual manera, es esencial enfatizar la importancia de tener una comunicación asertiva, ya que trae consigo una serie de beneficios como: disminuir niveles de estrés, posibilita el tomar control de situaciones adversas, mejora significativamente las habilidades sociales, ayuda a expresar con claridad y efectividad diferentes puntos de vista y también enseña a respetar otras opiniones diferentes o contrarias a las propias. Todo lo mencionado está orientado a contribuir de gran manera, el fortalecimiento de la autoestima y confianza en uno mismo. Por otro lado, poseer una comunicación asertiva, puede permitir la identificación de sentimientos y emociones propias, para ello es necesario considerar los siguientes tres aspectos fundamentales: Confianza, Claridad y Control (Speed, et al., 2018).

Rojas et al. (2022) manifestaron que, las características que evidencian algunos individuos que son afectivos son: contacto visual con otras personas, tonalidad, claridad y modulación de la voz al entablar una comunicación con otros, contenido de su comunicación, ubicación y posición que toma al estar frente a la persona con quien conversará, todos estos indicadores facilitan y mejoran la relación anterior a la de establecer una comunicación asertiva.

Así mismo, Rojas et al. (2022) afirmaron que la comunicación asertiva se caracteriza porque: permite reconocer y aceptar los derechos propios o de uno mismo, sin olvidar el respeto por el de los demás; por otra parte, motiva a asumir un compromiso de responsabilidad al momento de expresar ideas, palabras o tomar acción en relación a algo sin necesidad de juzgar ni emitir opiniones hacia otras personas. Por último, una comunicación asertiva permite afrontar de manera crítica, reflexiva y constructiva los problemas, centrándose en la búsqueda de una solución

oportuna.

Es necesario analizar los Estilos de comunicación asertiva (Va-der, 2005), quién pudo identificar y clasificar los estilos de comunicación, de la siguiente manera: (a) Estilo de comunicación inhibido, este primero se caracteriza por la timidez del sujeto. (b) El estilo de comunicación agresivo, en este estilo los individuos defienden sus derechos, pero no respetan los de las demás personas. (c) El Estilo seguro, a diferencia de los dos primeros estilos, en este las personas buscan conversar con los demás, respetar los derechos de los demás y claramente defender los suyos también.

Por su parte, Tantalean (2021) estableció la existencia de otros tres estilos de comunicación, (a) estilo asertivo, permite que el sujeto explique y dé a conocer sus sentimientos y necesidades, teniendo siempre en cuenta el defender sus derechos, asimismo (b) estilo pasivo, aquí el sujeto vulnera sus propios derechos, debido a que no posee la capacidad de expresar sus emociones, hacia los demás, finalmente (c) el estilo agresivo, en este estilo la persona defiende sus derechos, da a conocer lo que siente, sin embargo, lo hace infringiendo y violentando con agresividad los derechos de otras personas, imponiendo así sus ideas, hasta incluso en ocasiones obliga a que se acepten sus ideas, imponiendo su forma de pensar. Así mismo, la comunicación agresiva lleva a la persona a extremos de despreciar e intentar dominar a otros, por medio de expresiones verbales y no verbales que denotan agresión, emplean también un tono de voz amenazante, exaltado y ofensivo; faltando el respeto a los derechos de las demás personas y dejando ver su falta de control emocional, gestión de impulsos, entre otros,

Es así que, la comunicación asertiva puede manifestarse por medio de tres estilos: el primero el asertivo, el recomendado por ser más adecuado, ya que percibe la comunicación como una habilidad necesaria para establecer relaciones sociales; el segundo, un estilo pasivo, el cual lleva al silencio y la vulnerabilidad de los propios derechos y por último el estilo agresivo, el que busca imponer sus ideas y promueve conflictos laborales, debido a que siempre se expresa con agresividad, este estilo puede relacionarse con la insatisfacción laboral de los docentes, asimismo se considera como un subconjunto de habilidades sociales conductuales, que permite lograr ciertas metas sociales, especialmente cuando se trata de

rechazo, el peligro de la negación y las consecuencias negativas.

Para la presente investigación se toma en consideración las dimensiones de la asertividad establecidas por Flores y Díaz (2004), quienes realizaron un análisis exhaustivo, compuesto por 14 instrumentos y sus respectivas teorías que los sustentan previamente al diseño un modelo propio. En relación al análisis plantearon y crearon un instrumento que considera tres dimensiones de la Comunicación asertiva: (a) Asertividad indirecta, hace referencia a la incapacidad de la persona para enfrentarse cara a cara con personas de su entorno como: amigos, vecinos, familiares o compañeros del trabajo, lo que genera que la persona dé a conocer sus necesidades, interés, ideas, opiniones, exigencias y demás por medio de una carta, llamada telefónica, un mensaje o de otra manera. Asimismo, se define como la incapacidad de los individuos para entablar una confrontación directa, cara a cara, con otras personas en la vida cotidiana o en el trabajo, ya sea con familiares, amigos, jefe o socios; guiándolos así a decir sus formas de pensar, sus opiniones, deseos, emociones, solicitudes, restricciones personales, hacer solicitudes, rechazar, dar y recibir cumplidos, y manejo de críticas, por carta, teléfono o de otro medio.

Es así que, un estudio realizado por UNADE (2020) analizó (a) la asertividad indirecta, la cual la posee un sujeto que tiene confianza, pero al no enfrentarse con situaciones o personas conflictivas, (b) No asertiva, se refiere a la incapacidad de expresar lo que uno siente, sus ideas, opiniones y sentimientos de manera correcta, por el contrario lo hace imponiéndose, reflejando agresividad en su forma de expresarse y/o comunicarse (c) Asertividad, es la persona que tiene confianza en sí mismo y que socialmente es capaz de expresar sin temor ni agresividad sus propios sentimientos, limitaciones y opiniones.

Así mismo, González (2021) manifestó que la comunicación asertiva indirecta, se refleja cuando las personas quieren no decir nada, al estar enojadas por una situación determinada, lo que puede generar un nivel alto de frustración. Lo mismo ocurre con la comunicación no asertiva, en ella la persona se expresa a través de gritos y si habla lo hace de forma inapropiada, generando con seguridad que surja una situación de conflicto. Finalmente se menciona a la comunicación asertiva, la cual se suscita al momento que el sujeto se expresa con calma, mirando

a los ojos, e incluso comunicándose con la persona con una sonrisa y un tono de voz correcto. González (2021) afirma que, cuando una persona piensa en no expresar verbalmente nada, por un estado de frustración o enojo hacia algo en específico, se genera una comunicación asertiva indirecta. Así mismo, la comunicación no asertiva, se evidencia cuando la persona habla con un tono de voz alto, denotando gritos y a ello le agrega comportamientos no adecuados, trayendo como una consecuencia evidente el planteamiento de un problema mayor. Mientras que una comunicación asertiva, refleja todo lo contrario, es decir, la persona que la práctica, se comunica y expresa su forma de pensar de manera tranquila, propiciando contacto visual, sonriendo y empleando una modulación y tono de voz adecuado.

Es necesario citar a Cañas y Hernández (2019), ellos señalan que una comunicación asertiva, es aquella capacidad para expresar de manera efectiva sus ideas, opiniones, deseos, emociones y rechazo de solicitudes. Es así que, esta comunicación está compuesta por tres elementos relacionados a la autoconfianza: en primer lugar, está el derecho de la persona a expresarse con libertad; segundo, el respeto hacia las demás personas por el último, tercero, la satisfacción entre las personas involucradas en una interacción comunicativa. Es de esta manera que se logra definir la confianza en uno mismo por medio de acciones verbales y no verbales de incertidumbre, desacuerdo y opinión, generando el respeto hacia los demás y hacia uno mismo, por medio de una comunicación eficaz.

La comunicación no asertiva, es conocida también como una comunicación pasiva o insegura, la cual predomina por la incapacidad de dar a conocer de manera sincera los pensamientos, opiniones y sentimientos de forma no adecuada. Este estilo de comunicación, suele evidenciar frases como: Mi opinión no es considerada, mis sentimientos no son escuchados y pensamientos no son importantes, solo el de los demás, los míos no valen nada. Los reclamos reflejan una clara falta de respeto por necesidades propias de cada individuo, que actúa de manera pasiva e insegura, lo que genera que se sienta ignorado, poco comprendido y en ocasiones manipulado.

Las conductas verbales más conocidas suelen ser: que al hablar el tono de voz sea muy bajo, se evidencia el uso de palabras repetitivas o muletilla y hasta en

algunos casos tartamudeo. Mientras que las posturas más comunes incluyen: facciones tensas, brazos cruzados, morderse las uñas, postura muy rígida y risa que denota nerviosismo. En relación a la manera de pensar, las personas lo perciben como una manera de impedir o evitar el incomodar u ofender a otras personas. Es así que, las consecuencias más relevantes de un comportamiento de este tipo son: autoestima baja, se pierde aprecio personal y falta de respeto hacia los otros. Así esta comunicación, hace referencia a una forma de dar a conocer los pensamientos, maneras de pensar, emociones, convicciones, sentimientos u opiniones ofensivas, evidenciando faltas de respeto hacia los derechos. Es así que, la comunicación no asertiva, puede presentarse en un determinado caso de manera indirecta o directa, las ofensas verbales más directas incluyen insultos, groserías, amenazas y comentarios inadecuados e insultantes, opiniones sarcásticas y chismes malintencionados.

El principal propósito de una comunicación no asertiva es tener bajo control a las demás personas, pensando que no comportase así, podrían ser vistos como personas vulnerables. Los resultados, demuestran que los individuos que están alrededor de este tipo de personas los ignoran y rechazan, empeorando así las interacciones positivas, las cuales, en su mayoría de casos, se convierten más en una dificultad que en una solución, desorientándose así la importancia de quedar satisfechos. Los componentes más comunes de este comportamiento son: volumen de voz alto (gritar), no escuchar las opiniones de los demás, hablar mal, emplear insultos, amenazas o malas palabras al expresarse. Los gestos y posturas más frecuentes en estos casos son: contacto visual dominante, ceño fruncido, mirada tensa, los puños cerrados, gestos amenazantes de piernas y manos y en ocasiones posturas muy rígidas y tensas (Zeldin, 2000).

Respecto a los componentes en la comunicación asertiva, se considera el componente cognitivo, el cual es importante debido a las insuficiencias sociales que una persona puede vivenciar, pueden surgir o a veces persistir en ciertos factores cognitivos, como percepciones, actitudes o expectativas Incorrectas, asimismo existe el componente conductual, en el que se encuentra la mirada, expectativa de la respuesta, la fluidez verbal, la frecuencia de sonrisa, así como la duración de las respuestas, el volumen de las voz, entre otros (Escudero, 2021).

Ahora bien, al referirse a la segunda variable es necesario manifestar que, satisfacción laboral del docente, se abarcará desde dos grandes orientaciones de estudio: la satisfacción desde una perspectiva de un cliente o del consumidor de un servicio y la satisfacción relacionada a un empleo. En tanto el presente trabajo de investigación está enfocado en la segunda orientación, es decir, la satisfacción laboral en el ámbito de función docente, en tanto es oportuno analizar las diversas teorías que existen en relación a la variable que concluyen en la importancia en una institución educativa.

Al realizar un estudio en base al comportamiento organizacional, se evidencia la necesidad de evaluar dos actitudes, siendo la principal de estas: la satisfacción laboral, seguido del compromiso organizacional. Por ello la satisfacción laboral, permitirá identificar que tanto agrado siente una persona al hacer su trabajo y que nivel de compromiso asume con los objetivos de la organización, compañía o empresa. Así mismo, este término se define como la actitud global de un individuo en relación a su trabajo, ya sea positiva o negativa, en base a sus valores y convicciones (Araoz y Ramos, 2021).

La satisfacción laboral hace referencia a un conjunto de actitudes que muestra una persona hacia su trabajo, las cuales se generan en el desarrollo de tendencias psicológicas y comportamientos beneficiosos o desfavorables. Así mismo, la satisfacción individual, es una variable determinante y de relevancia para propiciar un óptimo comportamiento organizacional y un clima de calidad dentro de un lugar de trabajo (Cruz y Bernui, 2019). En tanto, la satisfacción laboral es considerada un elemento de gran significancia dentro de la psicología laboral y organizacional, debido a la relación entre las condiciones de contexto laboral y las consecuencias del desarrollo individual y organizacional. Por lo que, se afirma una relación relevante entre la satisfacción laboral y la productividad de los empleados, (Allen y Meyer, 1996). Así como también un sentir positivo y de agrado en relación al rol que desempeña dentro de un trabajo específico. Estrada y Mamani (2020) afirman que existen beneficios en relación a las investigaciones sobre la satisfacción laboral, puesto que, influye de manera positiva al incremento de la productividad de una compañía o empresa.

En el aspecto de la educación, es muy importante propiciar la satisfacción

laboral en los docentes debido a la significancia del rol que desempeñan, es por ello que se debe de tomar en consideración los diferentes factores existentes los cuales podrían afectar el alcance de esta satisfacción, influenciando así su rol de docentes y su influencia en el proceso de construcción de aprendizajes significativos de los estudiantes (Quispe y Paucar, 2019). Por lo que el análisis de las dimensiones y el impacto en la función docente, puede determinar el éxito en los procesos educativos, es decir, un docente con un nivel de satisfacción suficiente es un indicador que la gestión educativa logrará sus objetivos con eficacia.

Por otro lado, hay también otros factores que pertenecen a aspectos cognitivos, por ejemplo: las ideologías y creencias de las personas hacia su trabajo, así mismo existen aspectos emocionales, hacen referencia a las emociones que se generan por experiencias vividas en el trabajo y finalmente la satisfacción podría afectar el comportamiento, dedicación, colaboración y ausentismo de los docentes en perjuicio directo hacia los estudiantes, generando un impacto negativo en el desarrollo de la sociedad. A ello se suma que, la insatisfacción laboral impactará también el clima laboral, que al no ser adecuado propiciará relaciones negativas entre los docentes, la consecuencia de ello será un malestar e insatisfacción generando inadecuadas relaciones laborales, el cual podría darse por un estado de incomodidad dentro de un espacio laboral.

Respecto a las investigaciones y teorías ya existentes acerca de la satisfacción laboral, se halló la teoría motivacional de los factores de Herzberg, el manifiesta que trabajando en uno mismo se puede generar motivación, propiciando factores satisfactorios como: el progreso, el logro de metas, el compromiso, el reconocimiento, trabajo en sí mismo, responsabilidad, logros y desafío laboral (Cruz y Bernui, 2019). Los factores mencionados guardan gran relación con el sentir de los trabajadores en un empleo, por ello se les denominan factores intrínsecos Duche y Gutiérrez, 2019. Después de ello, nuevos estudios hallaron otros factores que determinan la insatisfacción, denominados extrínsecos, a los que Herzberg llamó higiénicos, siendo estos: seguridad, política, supervisión, organización, gestión de la empresa, remuneración, relaciones sociales y condiciones de trabajo; estos no son propios del lugar de trabajo, por el contrario, se relacionan a las condiciones en que este es llevado a cabo (Cernas, et al., 2018). En efecto, la teoría motivacional, implica varios factores, que son parte de la labor docente, con algunas

diferencias por el nivel educativo en el cual se desempeña, la especialidad, la zona rural o urbana, entre otros aspectos.

Sin embargo, existen grupos de docentes con características similares, especialmente docentes universitarios, debido a que en investigaciones anteriores se han hallado altos niveles de satisfacción general, resaltando entre los beneficios la oportunidad de que los profesores sigan progresando profesionalmente y en el ejercicio de la libertad cátedra y que tengan la posibilidad de realizar investigaciones científicas, aunque en determinadas ocasiones la infraestructura y salarios no sean los mejores (Araoz y Ramos, 2021). Asimismo, en docentes no universitarios la situación es similar, básicamente en las instituciones con gestión estatal. Es por ello que, la satisfacción en relación al empleo o lugar de trabajo, se manifiestan por medio de un placentero y buen estado de ánimo, reflejando un equilibrio emocional basado en la experiencia laboral, esto puede lograrse si se logra cubrir algunas necesidades y/o requerimientos personales por medio del trabajo (Escudero 2021). De esta manera, la persona que siente satisfacción en el lugar y con las personas con las que labora, evidenciará claramente un bienestar emocional, el cual es propiciado por una motivación personal, por medio de las condiciones y relaciones positivas que genera dentro de su centro de trabajo; esto a su vez permitirá que el individuo muestre una actitud de agrado con el rol que desempeña y hacia el clima laboral.

En relación a las dimensiones de satisfacción laboral, se manifiesta Locke (1984), quien estableció la identificación de 4 dimensiones, la primera de ella es, satisfacción en relación al salario; es decir el pago que recibirá la persona en base a su desempeño, el suelo cuantitativo, el cual hace referencia a la relación que hay entre el salario que se percibe y el rol que se realiza dentro de la empresa u organización, lo cual evidencia una valoración significativa para el trabajador, así mismo, esta dimensión incluye la equidad interna; es decir si dentro del trabajo existe una organización equitativa de tareas y responsabilidad, estableciendo competitividad externa. La segunda dimensión, es la satisfacción de las promociones; esto se refiere a los reconocimientos, incentivos, elogios y valoración de las tareas desempeñadas por los trabajadores, lo que les permite llegar a cumplir las metas trazadas por las empresas u organizaciones. La tercera dimensión es la satisfacción de los beneficios, lo que indica aquellas pensiones, seguros de salud,

retribuciones, cheques, bonos, vacaciones, ascensos, entre otros. Finalmente, la dimensión 4, satisfacción del trabajo en relación a las condiciones que este ofrece, esto incluye: clima laboral, flexibilidad de horarios, descansos y actividades recreativas esporádicas, creación de nuevos puestos de ser necesario, etc.

Para el presente trabajo de investigación se considera el aporte de Palma (2005) quien diseñó y desarrolló un cuestionario, conformado por siete dimensiones, cuya finalidad es la de evaluar la satisfacción laboral.

Dimensión I. Aquí se encuentran las condiciones Físicas: elementos y recursos físicos o de infraestructura, en los que se llevan a cabo trabajos cotidianos y forman parte del contexto educativo, serían las aulas y los espacios educativos de la institución.

Dimensión II. Está referida a los beneficios Laborales y/o Compensatorios: hace referencia al nivel de agrado con los incentivos y remuneraciones económicas extras como parte de la compensación por un determinado trabajo. En el ámbito de la educación se encuentran los bonos que otorga el estado por el nivel de escala en el que el docente se encuentra, así como la asignación por ubicación fronteriza, ubicación rural, entre otros.

Dimensión III. Es la Política Administrativa, está orientada a percibir el agrado que se siente frente al cumplimiento de los lineamientos, acuerdos o normas organizacionales, creadas para regular y mejorar la relación laboral entre los trabajadores. En educación está comprendida los reconocimientos y/o compensaciones administrativas que perciben los docentes.

Dimensión IV. En él se encuentran las Relaciones Sociales: el cuál es el nivel de agrado y gusto frente a las posibilidades de relacionarse y compartir por medio de actividades laborales diarias con otros miembros de la organización. Este es un aspecto muy importante, porque el docente requiere el trabajo en equipo, el trabajo colegiado.

Dimensión V. Está el Desarrollo personal: Esta dimensión está orientada a que los trabajadores realicen actividades relevantes y significativas en favor de la autorrealización, por lo que es una de las dimensiones que promueve la automotivación, la autorrealización del docente con fines de crecimiento profesional.

Dimensión VI. Respecto al desempeño de la tarea: se relaciona a la valoración del trabajador asociando sus actividades rutinarias con aquellas que realiza para la empresa, compañía, institución o entidad para la que trabaja. Este también es un aspecto fundamental debido a que la función docente en las aulas tiene una relación directa con el desempeño obtenido en los estudiantes al momento de realizar su tarea.

Dimensión VII. Está referida a la Relación con autoridades: es la valoración que realiza el trabajador en base a la relación que tiene diariamente con su jefe inmediato. En el contexto educativo es la relación del docente con el directivo, el cual requiere que este último muestre la valoración por el trabajo desempeñado.

Es así que, los siete factores mencionados anteriormente forman parte de la evaluación de la satisfacción laboral, los cuales se aplican en el contexto en el que el docente trabaja, se inicia con la evaluación de las condiciones físicas y/o recursos, como lo es la construcción del espacio en donde el docente trabaja diariamente, luego se encuentran los beneficios Laborales y/o Compensatorios, que generan como resultado el agrado de los docentes hacia los incentivos económicos por su trabajo; seguidamente, la Política administrativa: Grado de Conformidad con las Directrices o normas institucionales orientadas a propiciar relaciones positivas dentro del trabajo.

Luego se menciona las Relaciones Sociales: las cuales se deben basar en reciprocidad y respeto, en relación a acontecimientos con otras personas de una institución o en su labor cotidiana. Seguidamente está el Desarrollo Personal: hace referencia a las oportunidades que pueden lograr desarrollar los trabajadores por medio de la realización de tareas, que son de gran importancia para su realización personal; luego se presenta el Desempeño en relación a una tarea determinada: es decir, cuan valorados están los trabajadores, en la entidad o institución educativa en la que laboran y finalmente, la relación con las autoridades institucionales, es decir la relación entre el docente, director, especialistas y sub director.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El proceso metodológico que oriento la investigación estuvo enmarcado en el enfoque cuantitativo, y consistió en realizar mediciones a las variables de estudio para obtener datos ordinales y valores numéricos, los mismos que luego fueron procesados a través de procedimientos estadísticos descriptivos e inferenciales con el propósito de comprobar las hipótesis que fueron formuladas en el trabajo investigativo (Arias et al., 2022).

El tipo de estudio de acuerdo a su propósito fue coherente con la investigación aplicada, puesto que consideró conocimientos básicos y preestablecidos para deducir, explicar y predecir desde la práctica educativa el grado de asociatividad entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral aportando de esta forma hallazgos que posibilitan la solución del problema abordado (Arias y Covinos, 2021).

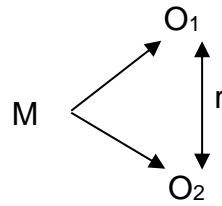
El método teórico que se aplicó comprendió el hipotético – deductivo, porque partió de la observación y abstracción racional de regularidades de la situación problemática; seguido del planteamiento de hipótesis; comprobación y verificación de la veracidad o falsedad de las premisas; deducción y contrastación de resultados con los conocimientos empíricos; y finalizando con la sistematización de conclusiones lógicas, observables y objetivas (Cabezas et al., 2018).

Respecto al diseño que abordó la investigación fue de no experimental. La investigadora no manipulo deliberadamente las variables, tampoco altero su estado natural, sólo describió y analizó la realidad problemática tal como se manifiesta (Sánchez et al., 2018). El diseño también fue de corte transversal y de alcance correlacional. Lo primero permitió que el recojo de información este sujeto a la planificación y aplicación de los instrumentos en un tiempo y momento preestablecido y único. Y, en cuanto a lo segundo, tuvo como finalidad determinar estadísticamente el grado o nivel de correlación entre las variables objeto de investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

En el siguiente esquema gráfico se representa el diseño de estudio

Figura 1

Diseño de estudio



Nota: La figura representa el diseño que guio los procesos de investigación.

Dónde:

M: Representó las unidades muestrales

O₁: Medición de la variable comunicación asertiva

O₂: Medición de la variable satisfacción laboral

r: Grado de relación entre las variables de estudio

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación asertiva

Definición conceptual

Habilidad para expresar ideas, formas de pensar, convicciones, opiniones, deficiencias personales, así como también para hacer respetar los derechos propios y de los demás, sobrellevar de manera óptima críticas, así como dar y también recibir cumplidos, aceptar y rechazar pedidos establecer relaciones positivas de manera sincera y pertinente. Así mismo hace referencia a respeto hacia uno mismo y hacia las otras personas, por medio de interacciones interpersonales, relacionadas al trabajo, socioemocionales y educativas en diversos escenarios (Vergara, 2018).

Definición operacional

Se midió a través del cuestionario de EMA en sus dimensiones: comunicación asertiva indirecta, comunicación no asertividad y comunicación asertiva.

Variable 2: Satisfacción laboral del docente

Definición conceptual

Orientación laboral, enfocada en ideologías y valores positivos del individuo, los cuales se derivan de acciones de rutinarias del trabajo. Esta variable es definida, como aquella actitud que adopta el trabajador hacia las actividades propias del rol que desempeña laboralmente, la cual se fundamenta en cómo piensa el trabajador (Palma, 2005).

Definición operacional

El nivel de satisfacción laboral estuvo basado en la sumatoria de los puntos, obtenidos mediante el cuestionario empleado: Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), la cual quedó conformada por 36 ítems distribuidos en 7 dimensiones. En tanto, los resultados se ordenaron en: muy satisfecho, satisfactorio, regular, insatisfecho y muy insatisfecho, la cual se medirá a través de una encuesta.

Tabla 1

Operacionalización de las Variables

Variable 1: Comunicación asertiva			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Asertividad indirecta	Describe con limitación al expresar lo que piensa y siente.	4, 16, 18, 20, 23, 24, 25, 28, 29, 32, 35, 36, 37, 40, 44	
No asertividad	Impone sus ideas y opiniones para hacer valer sus derechos antes que los de los demás	1, 7, 8, 11, 12, 14, 15, 17, 19, 21, 22, 26, 27, 33, 3	Alto Medio Bajo
Asertividad	Expresa los sentimientos, ideas, opiniones, reclamar derechos	2, 3, 5, 6, 9, 10, 13, 30, 31, 34, 39, 41, 42, 43, 45	
Variable 1: Comunicación asertiva			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Condiciones físicas y/o recursos	Percibe un ambiente de agrado en el trabajo, Espacio y distribución Física	1, 13, 21, 28, 32.	Alta satisfacción Regular
Beneficios laborales y/o remunerativos	Percibe aspectos de Retribución, Eficacia de Trabajo y Oportunidades de mejores puestos de trabajo	2, 7, 14, 22	satisfacción Parcial insatisfacción
Políticas administrativas	Percibe aspectos de Horario y valoración	8, 15, 17, 23, 33	Alta insatisfacción Parcial
Relaciones	Establece relaciones	3, 9, 16, 24	satisfacción

sociales	Interpersonales, Soporte moral, y claridad en las funciones	
Desarrollo personal	Percibe oportunidades de Ascenso laboral, Felicidad y logro Personal	4, 10, 18, 25, 29, 3
Desempeño de tareas	Identifica el desempeño del trabajo, Capacidades y Productividad	5, 11, 19, 26, 30, 35
Relación con las autoridades	Reconoce la relación cordial y valoración de la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

3.3 Población y muestra

Población

Fue conformada por un total de 55 docentes tanto del nivel primaria como secundaria de las instituciones educativas públicas del Centro Menor Poblado “La Natividad”, Región Tacna. Siendo la distribución:

Tabla 2

Población de estudio

Institución	Docentes de primaria	Docentes de primaria	Total
Rosa Dominga Pérez Liendo	14		14
Modesto Molina	7	11	18
Jorge Basadre	14	09	23
Total	35	20	55

Criterios de inclusión. Se tomó en consideración la totalidad de los trabajadores de las instituciones, tanto a los docentes nombrados y contratados, los cuales vienen laborando desde el 2 de marzo. Sin embargo, solo se consideró a los docentes que por voluntad propia accedieron en la investigación.

Criterios de exclusión. Los trabajadores administrativos, trabajadores de servicio, personal directivo, no forman parte del estudio; tampoco los docentes que no empezaron a trabajar desde la fecha indicada y aquellos que se negaron a ser partícipes del estudio.

Muestra. La encuesta consideró a la población como muestra de estudio, en tanto no se requiere muestreo, debido a que es una población censal.

Unidad de análisis. Fue conformada por los docentes tanto del nivel primaria y el nivel secundario.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Fue la encuesta como la técnica escogida, ésta es considerada como un proceso que permite medir una variable determinada, así mismo se define como la manera por la cual se recolectan datos (Noreña, 2020). A su vez, como instrumentos se usaron dos cuestionarios, los cuales se describen a continuación:

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento de Comunicación asertiva

Denominación	Test EMA, titulado: Escala multidimensional de asertividad
Autor	Flórez y Díaz (2004)
Nº de ítems	45 ítems
Aplicación	Individual
Tiempo de aplicación	15 minutos

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento de Satisfacción laboral docente

Denominación	Test Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC
Autor	Sonia Palma (1999).
Nº de ítems	36 ítems
Aplicación	Individual
Tiempo de aplicación	15 minutos aproximadamente

Validez del instrumento

Para Hernández et al. (2018), la validez hace referencia al nivel en que un instrumento puede medir una variable. Es así que, para la presente investigación se realizó el proceso de validez por medio de técnicas de juicio de expertos, las cuales permiten verificar y garantizar que el contenido sea válido, para ello se acudió a especialistas en el tema, quienes evaluaron la coherencia de los indicadores con las preguntas planteadas y sus debidas dimensiones. Por lo tanto, con la sugerencia

y observaciones de los profesionales, se desarrolló finalmente el cuestionario, el cual fue aplicado posteriormente a una muestra piloto.

Confiabilidad del Instrumento

Se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach, el que permite por medio de un modelo de consistencia interna que disminuya en la medida de relación entre criterios (George y Mallery, 2003). La confiabilidad se estableció por medio de un análisis de Alfa de Cronbach, se realizó con 20 docentes, quienes formaron parte de una prueba piloto, aplicado al CPM "La Natividad", Región Tacna en otras instituciones educativas que cuentan con características iguales según el estudio. Seguidamente y en relación a los resultados de la muestra piloto, se requiere la confiabilidad, para esto es necesario que el instrumento sea de confianza, por ello el valor debe ser de 0,80.

3.5 Procedimientos

Se aplicó en recolección de datos, el cual tuvo en cuenta los siguientes procedimientos: Elaboración de los instrumentos; validación por expertos y obtención de la confiabilidad mediante una prueba piloto; ajustes para dar consistencia y pertinencia a los cuestionarios; solicitud del permiso y autorización a las instituciones educativas públicas, con la finalidad de emplear los instrumentos del estudio investigativo. Una vez tenida la autorización, se les pidió a los docentes, que completen los cuestionarios, esto se realizó en el transcurso de una reunión planificada juntamente por la dirección y programada con anterioridad. Así también, los datos recolectados fueron debidamente tabulados a través del programa SPSS V. 25, permitiendo así la realización de los análisis estadísticos.

3.6 Método de análisis de datos

Se realizó un análisis a los datos para lo cual fue necesario desarrollar tres fases: Primero, se hizo un análisis descriptivo en cada dimensión de la variable, este análisis se centró en la media, para su representación se usaron tablas con sus dimensiones, en caso de cada variable. Seguidamente, se aplicaron pruebas de normalidad, las que permitieron definir si la prueba de correlación es o no paramétrica. Finalmente, se realizó un análisis basado en la correlación, esto por medio de la estadística inferencial y prueba de hipótesis. Asimismo, se realizó mediciones lineales y ordinales utilizando el Coeficiente de Correlación de Pearson, para medir la asociatividad (positiva o negativa) y significancia comparativa.

Coeficiente de Pearson para correlacionar las variables:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dónde:

n: Muestra.

X: Datos de Comunicación asertiva

y: Datos de satisfacción laboral docente

3.7 Aspectos éticos

La ética, es un principio general en el cual debe basarse toda investigación así también debe buscar aplicar el valor de la honestidad, en la utilización de los materiales que se requiera, así mismo, ser objetivos, esto implicó que los resultados de estudio no se verán afectadas por las ideas propias del investigador. Un aspecto que siempre debe respetarse, es el de citar a los autores de manera correcta, teniendo en consideración la base de las fuentes teóricas, que permiten sustentar el marco teórico de la presente investigación. Así mismo, por ser un estudio social, la ética debe fundamentarse en la seguridad y protección de los datos y confiabilidad de quienes formaron parte de la muestra y población de estudio.

IV. RESULTADOS

Validez y confiabilidad de instrumentos de recojo de datos

Validez del instrumento comunicación asertiva

La encuesta empleada para la: “comunicación asertiva”, constó de tres dimensiones las cuales fueron: asertividad indirecta; no asertividad y asertividad, estuvo conformado por 45 reactivos, los cuales tuvieron una escala de medición ordinal, en tanto los niveles considerados son: Alto; Medio y Bajo. El instrumento requirió de un proceso de validez, para ello pasó por un juicio de juicio de expertos, el cual incluyó tres jueces quienes tuvieron que evaluar la pertinencia, relevancia y claridad del instrumento. Esta evaluación se plasmó en una hoja de Excel, y luego fue llevado al SPSS versión 26” en donde se calculó la validez por medio del estadístico “Kappa de Fleiss”, siendo esta de 0,756 (tabla 5), lo que indica una validez aceptable.

Tabla 5

Validez de instrumento comunicación asertiva

Kappas para categorías individuales							
Valor	La probabilidad condicional	Kappa	Estándar asintótico Error	Z	P Valor	Inferior al	IC asintótica
						95% CI asintótico	superior al 95% unida
0	0,375	0,756	0,025	14,325	0,000	0,307	0,405
1	0,981	0,756	0,025	14,325	0,000	0,307	0,405

Validez del instrumento satisfacción laboral del docente

La encuesta aplicada respecto a la evaluación de la variables satisfacción laboral docente, está estuvo compuesta por las siguientes dimensiones: condiciones físicas y/o materiales; beneficios laborales y/o remunerativos; políticas administrativas; relaciones sociales; Desarrollo personal; desempeño de tareas y relación con la autoridad, la misma que estuvo conformada por 36 reactivos y los niveles fueron: alta satisfacción; regular satisfacción; parcial satisfacción; parcial insatisfacción y alta insatisfacción. Para este instrumento también fue necesario recurrir a tres jueces, quienes, por medio de un juicio de expertos, evaluaron los reactivos y sus indicadores en relación a la variable.

Los resultados de dicha evaluación fueron derivadas al programa Excel, y después al “programa estadístico SPSS versión 25” en él por medio del estadístico “Kappa de Fleiss, se calculó el índice de validez, siendo este de 0,718 (tabla 6), señalando que el instrumento se encuentra en un nivel admisible.

Tabla 6

Validez de instrumento satisfacción laboral del docente

Kappas para categorías individuales							
Valor	La probabilidad condicional	Kappa	Estándar asintótico Error	Z	P Valor	Inferior al	IC asintótica
						95% CI asintótico	superior al 95% unida
0	0,725	0,718	0,028	22,245	0,000	0,563	0,672
1	0,993	0,718	0,028	22,245	0,000	0,563	0,672

Confiabilidad o consistencia interna de los instrumentos de recolección de datos

Confiabilidad del instrumento de comunicación asertiva

La encuesta que midió la variable comunicación asertiva, estuvo compuesta por 3 dimensiones, siendo estas: asertividad indirecta; no asertividad y asertividad, este instrumento constó de 45 reactivos, en tanto los niveles que fueron considerados son: alto; medio y bajo. El instrumento requirió de un proceso de validez, para ello fue sometido a una muestra piloto, cuyos participantes tuvieron las mismas condiciones de la muestra de estudio. Es así que los resultados se llevaron a Excel, y después al “programa estadístico SPSS versión 25” en él a través del estadístico de “Alpha de Cronbach”, se calculó el índice de confiabilidad, siendo de 0,867 (Tabla 7), evidenciando que la variable se ubicó en un nivel de confiabilidad bueno. Demostrando que el instrumento obtuvo un alto índice de confiabilidad, por tanto, pudo ser empleado en la muestra para la investigación.

Tabla 7

Confiabilidad del instrumento comunicación asertiva

Estadísticas	
Alfa de Cronbach	N°
0,867	45

Confiabilidad del instrumento de satisfacción laboral docente

La encuesta que midió la variable satisfacción laboral del docente, estuvo compuesta por 7 dimensiones, siendo estas: condiciones físicas y/o materiales; beneficios laborales y/o remunerativos; políticas administrativas; relaciones sociales; desarrollo personal; desempeño de tareas y relación con la autoridad, el cual estuvo conformado por 36 reactivos, y los niveles son: alta satisfacción; regular satisfacción; parcial satisfacción; parcial insatisfacción y alta insatisfacción. Para realizar la confiabilidad al instrumento se requirió evaluar a una muestra piloto, quienes presentaron particularidades muy similares con las de las muestras de la investigación. Seguidamente los resultados obtenidos fueron registrados a Excel, y luego al "SPSS versión 25" en donde por medio del "Alpha de Cronbach", se calculó el índice de confiabilidad, siendo este de 0,826 (tabla 8), lo que indicó un nivel bueno de confiabilidad, pudiendo así ser aplicado.

Tabla 8

Confiabilidad del instrumento de satisfacción laboral del docente

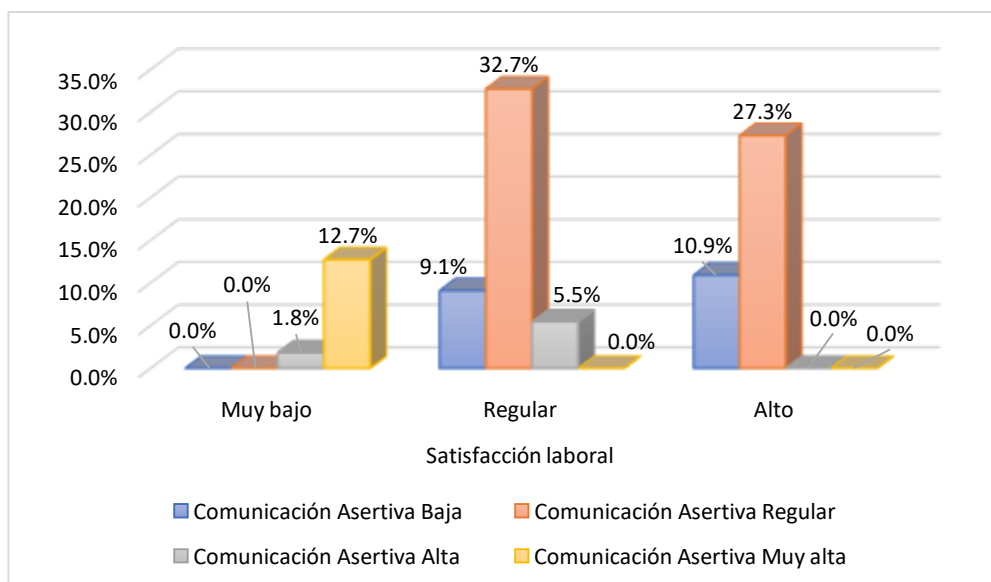
Estadísticas	
Alfa de Cronbach	N°
0,826	36

Resultados descriptivos

Descripción de los niveles de Comunicación asertiva y Satisfacción laboral de los docentes

Figura 2

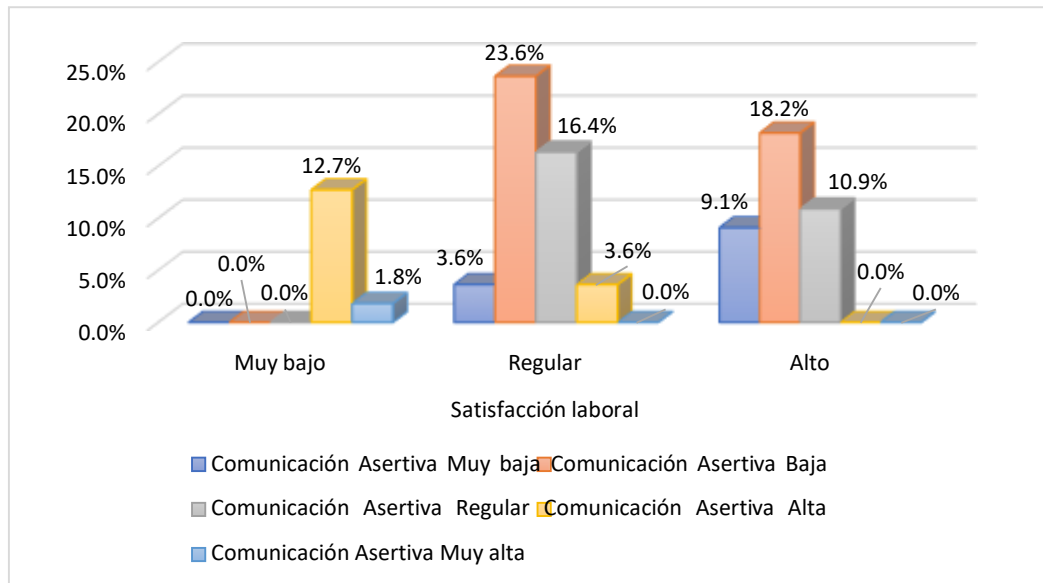
Nivel de comunicación asertiva y satisfacción laboral.



La figura 2 demostró que existió un cruce en la satisfacción laboral y los niveles de comunicación segura. En tanto, se observa que 32,7%, es el nivel más alto, el cual indica que ese porcentaje de encuestados se comunican asertivamente, es decir, demostrando confianza de manera regular y a su vez pueden sentir un nivel regular de satisfacción en sus trabajos.

Figura 3

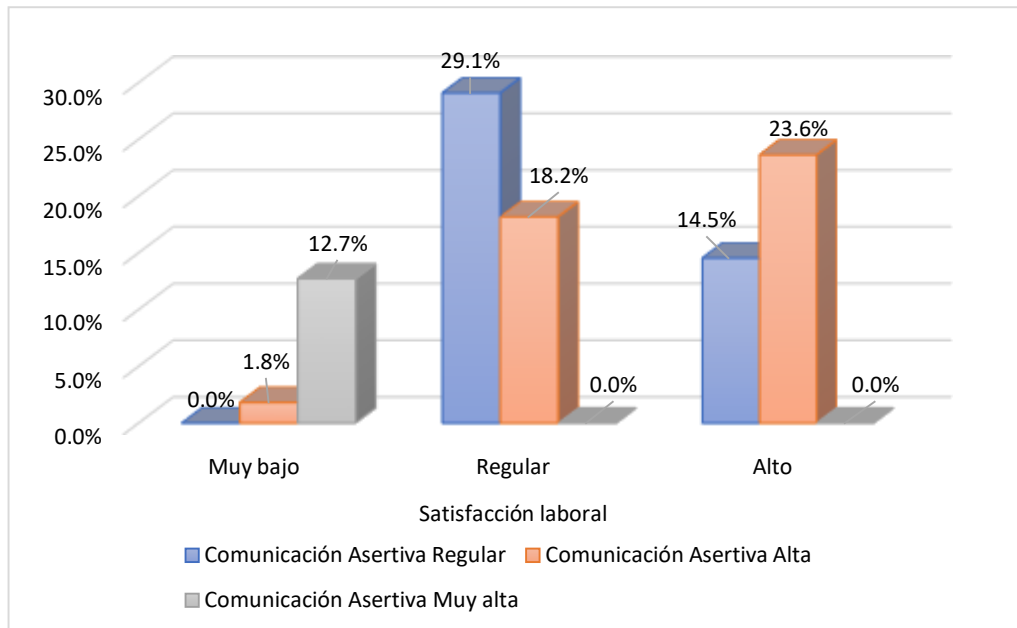
Nivel de asertividad indirecta y la satisfacción laboral



En la figura 3, se puede apreciar que existió un resultado cruzado entre el nivel de asertividad indirecta y la satisfacción laboral. Así mismo se evidencia que el porcentaje más alto es de 23,6 % esto indica que la asertividad indirecta es baja, sin embargo, la satisfacción en el trabajo es normal.

Figura 4

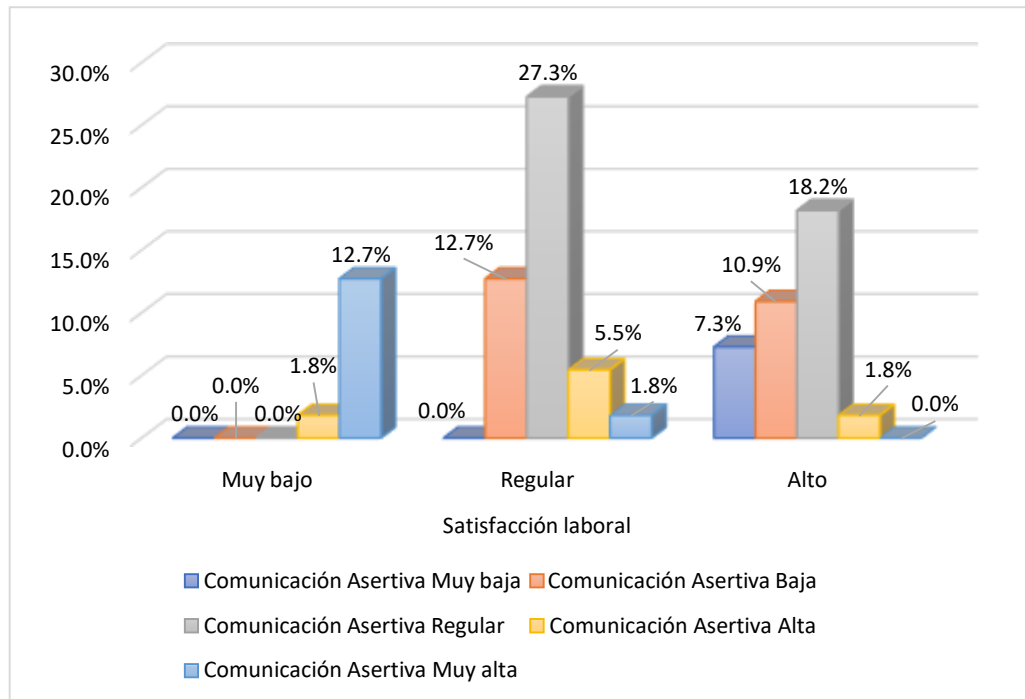
Nivel de no asertividad y la satisfacción laboral.



Como puede verse en la figura 4, se demostró un resultado cruzado entre la baja asertividad y la satisfacción laboral. En tanto se observa que 29,1% es el porcentaje con mayor valor, esto evidencia que los encuestados muchas veces carecen de asertividad, pero a su vez, sienten de manera frecuente satisfacción laboral.

Figura 5

Nivel de no asertividad y la satisfacción laboral.



En la figura 5, se observó que existió un cruce entre la asertividad en uno mismo y la satisfacción laboral. Se puede observar que el valor más alto fue 27,3%, que corresponde a encuestados que suelen tener confianza, pero también tienen satisfacción laboral frecuente.

Resultados inferenciales

Una vez que se ha desarrollado una tabla cruzada que representa la relación entre los objetivos del estudio, se requirió determinar si los datos recolectados poseen una distribución normal, la cual permitió seleccionar una prueba estadística y comparar las hipótesis.

Tabla 9*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadísticos	gl	Sig.
Asertividad indirecta	0,119	55	0,050
No asertividad	0,185	55	0,000
Asertividad	0,144	55	0,006
Comunicación asertiva	0,160	55	0,001
Satisfacción laboral	0,252	55	0,000

En la tabla 9 se demostró que la prueba de normalidad, para las variables de comunicación asertiva con sus respectivas dimensiones: confianza indirecta, desconfianza y comunicación en el trabajo; y la variable satisfacción laboral. Hubo una distribución normal ($p \geq 0,05$), como se observó sólo en la dimensión asertividad indirecta, siendo pertinente se procedió a aplicar una prueba de correlación de Spearman no paramétrica.

Hipótesis general

Existe una relación directa entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, de la Región Tacna, 2022

Tabla 10

Prueba inferencial para la hipótesis general

			Comunicación asertiva	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coef. de corr.	1.000	0,528
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	55	55
	Satisfacción laboral	Coef. de corr.	0,528	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	55	55

La tabla 10 demostró la existencia de una correlación entre la comunicación asertiva y satisfacción laboral. Es así que, la prueba halló $p=0,000$ (menor que el nivel de significancia $\alpha=0,05$). Por ello que se determinó una vez más que la prueba da un Rho de $r_s=0,528$, lo que refleja que se encuentra en un nivel positivo y, por lo tanto, a un aumento en la comunicación asertiva, aumenta significativamente la satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad” Región Tacna 2022.

Primera hipótesis específica

Tabla 11

Prueba inferencial para la primera hipótesis específica

		Asertividad indirecta de la comunicación asertiva a		Satisfacción laboral
Rho de Spearman		Coef. de corr.	1,000	0,543
	Asertividad indirecta de la comunicación asertiva	Sig. (bilateral)		0,000
		N	55	55
		Coef. de corr.	,543	1,000
	Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	0,000	
		N	55	55

En la tabla 11, se observó la existencia de una correlación entre la dimensión asertividad Indirecta de la comunicación asertiva y la variable satisfacción laboral y un aumento en la confianza indirecta con seguridad. La comunicación asertiva aumentó significativamente la satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas públicas CPM “La Natividad” de Tacna, 2022.

Segunda hipótesis específica

Tabla 12

Prueba inferencial para la segunda hipótesis específica

			No asertividad de la comunicación asertiva	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	No asertividad de la comunicación asertiva	Coef. de corr. Sig. (bilateral)	1,000	0,160
				0,243
		N	55	55
	Satisfacción laboral	Coef. de corr. Sig. (bilateral)	0,160	1,000
			0,243	
		N	55	55

La tabla 12, demostró que no existió relación entre la dimensión de comunicación asertiva, no asertiva y la variable satisfacción laboral. Es así que, se halló $p=0,243$ (mayor que el nivel de significación $\alpha=0,05$). Por ello, se decidió rechazar la segunda hipótesis específica del estudio y se tuvo la certeza de que no hay existencia de una relación entre no asertividad de la comunicación asertiva y la satisfacción laboral por parte de los profesores de instituciones educativas públicas del CPM“La Natividad” 2022.

Tercera hipótesis específica

Tabla 13

Prueba inferencial para la tercera hipótesis específica

			Asertividad de la comunicación asertiva	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Asertividad de la comunicación asertiva	Coef. de corr.	1,000	0,584
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	55	55
	Satisfacción laboral	Coef. de corr.	0,584	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	55	55

La tabla 13 evidenció la existencia de una relación entre la dimensión asertividad de la variable comunicación asertiva y la satisfacción laboral. Es así que se halló $p=0,000$ (menor que el nivel de significancia $\alpha=0,05$). De esta manera se determinó, un Rho de $r_s=0.584$, grado de correlación que indicó un nivel considerablemente positivo, por lo que, se admitió la tercera hipótesis específica de la encuesta. Por otro lado, el nivel de asertividad en la comunicación asertiva aumentó significativamente en la satisfacción laboral de los docentes.

Objetivo general

Determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022.

Tabla 14

Prueba inferencial para el objetivo general

		Comunicación	Satisfacción	
		asertiva	laboral	
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coef. de corr.	1,000	0,528
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	55	55
	Satisfacción laboral	Coef. de corr.	0,528	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	55	55

La tabla 14 mostró la existencia de una correlación entre ambas variables de estudio. Así mismo, la prueba halló un $p=0,000$ (Menor al nivel de significancia $\alpha=0.05$). A su vez se ha establecido un nivel considerable positivo por medio del valor Rho de $r_s=0,528$, esto indicó que se admitió la hipótesis general y se logró afirmar que al aumento de una comunicación asertiva se acrecienta significativamente la satisfacción en el trabajo de los docentes.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Establecer la relación entre la dimensión de comunicación asertiva indirecta y la satisfacción laboral de los docentes en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022.

Tabla 15

Prueba inferencial para el objetivo específico 1

		Asertividad indirecta de la comunicación asertiva	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Asertividad indirecta de la comunicación asertiva	Coef. de corr.	1,000 0,543
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	55
	Satisfacción laboral	Coef. de corr.	0,543 1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	55	

En la tabla 15 se observó, la existencia de una correlación entre la dimensión asertividad indirecta de la variable comunicación asertiva y la satisfacción laboral. Así mismo, la prueba halló un $p=0,000$ (Menor al nivel de significancia $\alpha=0.05$). A su vez se ha establecido un nivel considerable positivo por medio de la Rho de $r_s=0,543$, esto indicó que se admitió la primera hipótesis específica y se logró aseverar que al aumento de una comunicación asertiva aumenta considerablemente la satisfacción del trabajo de los docentes.

Objetivo específico 2

Establecer la relación de la dimensión de comunicación no asertiva con la satisfacción laboral de los docentes en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022.

Tabla 16

Prueba inferencial para el objetivo específico 2

		No asertividad	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	No asertividad	Coef. de corr.	1,000	
		Sig. (bilateral)	0,243	
	N	55	55	
	Satisfacción laboral	Coef. de corr.	0,160	1,000
		Sig. (bilateral)	0,243	
	N	55	55	

Se observó en la tabla 16, la existencia de una relación entre la dimensión no asertividad de la variable de la comunicación asertiva y la satisfacción laboral. Así mismo, la prueba halló un $p=0,243$ (Mayor al nivel de significancia $\alpha=0.05$). En tanto, se consideró el rechazo de la segunda hipótesis específica y se afirmó que no hay existencia de relación entre el no asertividad y la satisfacción laboral en los docentes.

Objetivo específico 3

Establecer la relación entre la dimensión de comunicación asertiva y la satisfacción laboral en los docentes de las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022.

Tabla 17

Prueba inferencial para el objetivo específica 3

			Asertividad de la comunicación asertiva	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Asertividad de la comunicación asertiva	Coef. de corr.	1,000	0,584
		Sig. (bilateral)		0,000
	Satisfacción laboral	N	55	55
		Coef. de corr.	0,584	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	55	55

Se observó en la tabla 17, la existencia de una relación entre la dimensión asertividad de la variable de comunicación asertiva y la satisfacción laboral. Por otro lado, la prueba halló un $p=0,000$ (Menor al nivel de significancia $\alpha=0.05$). A su vez se estableció un nivel considerable positivo por medio de la Rho de $r_s=0,584$, lo que indicó que se admitió la tercera hipótesis específica y se afirmó que al incrementarse la asertividad de la comunicación asertiva aumenta significativamente la satisfacción en el trabajo del docente.

V. DISCUSIÓN

Procesado los resultados luego del recojo de datos y en base a los objetivos planteados, así como los antecedentes de la investigación y la base teórica, se procede a contrastar con el objetivo general, Determinar la existencia de una relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022. Al aprobar la hipótesis general, con el valor de $p=0,000$ (menor que el nivel de significancia $\alpha=0,05$), así como el resultado del Rho ($r_s=0,528$), el que se encuentra en un nivel considerablemente positivo, por tanto, se asevera que el aumento de la comunicación asertiva tiene asociación con el incremento en la Satisfacción laboral de docentes en instituciones educativas. Los resultados alcanzados son consistentes con los obtenidos por León (2020) al comprobar que se estableció la relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción, obtenidos por el coeficiente Rho de Spearman igual a $0,738^{**}$ y $\text{Sig.} = 0,000 < 0,01$, por ello se decide aceptar la hipótesis alternativa, rechazando la Hipótesis nula. Asimismo, coincide con los resultados de Armas (2019), quien comprobó su hipótesis de investigación, la cual se basó en afirmar que hay una correlación entre la comunicación asertiva y la satisfacción dentro del trabajo.

Aunado a esto, el estudio de Álvarez (2019) estableció una relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción del trabajo en docentes de Villa María del Triunfo y concluyó que existía una relación significativa. Por lo que las conclusiones son similares al estudio sobre la relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción del trabajo en docentes del nivel secundario aplicando Rho Spearman $= 0,872^{**}$ y $p < 0,05$, donde se decide aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la nula.

Sin embargo, esto no concuerda con el estudio de Aime y Villa (2021), quienes realizaron una investigación para establecer si hay relación entre los estilos de comunicación existentes y la satisfacción laboral de los trabajadores Textiles de Arequipa, a través de la correlación de Rho de Spearman ($-0,273$), se negó la existencia de una relación entre las variables. Por lo tanto, la forma de comunicación de los textiles de Arequipa no afecta de manera directa su percepción de agrado y satisfacción.

Así mismo, la primera hipótesis específica, evidencia la relación entre la dimensión asertividad indirecta de la comunicación asertiva y la “satisfacción laboral”. La prueba halló $p=0,000$ (menor que el nivel de significancia $\alpha=0,05$). Nuevamente, se determina que el resultado que da la prueba es de Rho de $rs=0,543$, lo que indica que se ubica en un nivel muy positivo. Por lo que la comunicación asertiva aumenta significativamente la satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas públicas CPM “La Natividad”, región Tacna, 2022.

Cabe resaltar que Flórez y Díaz (2004) señalaron que la autoconfianza indirecta en un individuo, se evidencia cuando no tiene la capacidad de encontrarse y establecer relaciones de manera cotidiana o laboral entre amigos, con miembros de su familia y compañeros o su jefe del trabajo, lo que genera que no pueda comunicar de manera fluida sus ideas, convicciones, opiniones y deseos. Siendo la manera más sencilla para el individuo, solicitar, negarse, dar y recibir elogios y críticas por carta, teléfono, mensajes u otro medio de comunicación no verbal.

Sin embargo, los resultados sugieren que, al no desarrollarse una comunicación asertiva directa, se asocia con la satisfacción laboral docente. Tantelean (2021) señala que la comunicación asertiva indirecta es cuando el sujeto vulnera sus derechos, ya que son incapaces de expresar sus emociones a los demás, González (2021) también señala que la comunicación asertiva indirecta se manifiesta al momento que una persona decide no decir, ni expresar, incluso si está molesto por algo, lo que puede generar mucha frustración.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, se verificó que no existía correlación entre la dimensión de comunicación asertiva “no asertiva” y la variable “satisfacción laboral”. La prueba halló $p=0,243$ (mayor que el nivel de significación $\alpha=0,05$). Por lo tanto, rechazando la segunda hipótesis específica de la encuesta, se tiene la certeza de que en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, de la región Tacna, 2022, no existe una relación entre la confianza en sí mismos y la satisfacción laboral de los docentes, los resultados son similares a los de Aimé y Villa (2021), quienes afirmaron que no existe una relación entre el estilo de comunicación organizacional y la satisfacción laboral, Textiles Arequipa, por lo tanto, no interfieren de manera directa su percepción de satisfacción en el

trabajo. Al respecto, UNADE (2020) sostiene que cuando un individuo es incapaz socialmente de dar a conocer sus ideas, emociones, convicciones, formas de pensar y sentimientos de manera óptima, por el contrario, lo hace imponiendo sus propias opiniones y deseos. En base a ello, Coneo (2020) manifiesta que, en el ámbito educativo la satisfacción del trabajo en relación a los docentes es de gran relevancia por las funciones que realizan, en tanto se deben tomar en consideración los diferentes elementos que influyen en ella, lo que se demostrará en el desempeño laboral y repercutirá en el logro de aprendizaje de los alumnos (Quispe y Paucar, 2019). Cabe añadir que las personas inseguras defienden sus derechos y expresan sus sentimientos, pero lo hacen agrediendo los derechos de los demás, violentamente, imponiendo sus ideas, o incluso forzando activamente a que sus ideas sean aceptadas (Tantelean, año 2021).

En cuanto a la tercera hipótesis, se verificó una correlación entre la dimensión "asertiva" de la comunicación asertiva y la variable "satisfacción laboral". La prueba encontró $p=0,000$ (menor que el nivel de significancia $\alpha=0,05$). Nuevamente se puede determinar como resultado un Rho de $r_s=0,584$, el cual se encuentra en un nivel considerablemente positivo, por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica por lo que la comunicación asertiva aumenta significativamente la satisfacción laboral de los docentes en los Docentes en Instituciones Educativas públicas del CPM "La Natividad".

Los resultados son consistentes con los hallazgos de Calderón (2017) quien realizó una investigación sobre la comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales, el cual afirmó que los individuos con conductas asertivas eran más sinceros, seguros de sí mismos, y demostraban fluidez al entablar una comunicación. Finalmente, el estudio de Vela y Orbegoso (2021), quienes realizaron una investigación para establecer si es que existe una relación entre el desempeño en el trabajo y la comunicación asertiva del personal hospitalario, llegó a la conclusión que, a niveles mayores de comunicación asertiva, el desempeño del trabajador aumenta, el cual se basó en los resultados de correlaciones moderadas ($0,369^{**}$) entre las variables de estudio. En este sentido, la comunicación es vista como una habilidad esencial que promueve el adecuado desarrollo del ser humano evitando que puedan surgir problemas psicosociales, ya que engloba una etapa que posibilita la expresión de ideas de manera consciente,

coherente, clara, directa, equilibrada, propiciando el respeto, el cual conducirá a un estado de confianza en uno mismo (González, 2021). Están relacionados con factores que inciden directamente en cómo se sienten los empleados en sus trabajos, por lo que se les denomina elementos intrínsecos y son esenciales para lograr la satisfacción laboral de los docentes (Duche y Gutiérrez, 2019).

Por lo que los procedimientos estadísticos aplicados permitieron arribar a comprobar la correlación, siendo pertinentes y adecuados. Asimismo, los instrumentos fueron adecuados para la muestra elegida, permitiendo recoger información objetiva y confiable.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se llegó a la conclusión que existió una correlación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral, de acuerdo al valor obtenido de $p=0,000$ (Menor nivel de significancia $\alpha=0,05$) permitiendo afirmar que el aumento de la comunicación asertiva acrecienta de manera considerable la satisfacción laboral de los docentes en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022 (Rho de $rs=0,528$) teniendo un nivel de relación significativamente positiva, por lo que se logró el objetivo general el cual fue establecer la existencia de una correlación entre la comunicación asertiva y la satisfacción en el trabajo de los docentes de las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, siendo relevante para optimizar la calidad educativa de la educación.

SEGUNDA: Se determinó que la dimensión de comunicación asertiva indirecta se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, de Tacna, según la $p=0,000$ (Menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$). A su vez, se ubica en un nivel considerable positivo, (Rho de $rs=0,543$), por lo que se decide afirmar que al aumento de la comunicación asertiva por medio de la asertividad indirecta aumentará también significativamente la satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, de Tacna 2022, en tanto, se logró el objetivo específico.

TERCERA: Se determinó la no existencia de una relación entre la dimensión No asertividad de la comunicación asertiva y la Satisfacción laboral. Debido a que, la prueba halló un $p=0,243$ (Mayor al nivel de significancia $\alpha=0,05$), por lo que se concluye en afirmar que no se evidencia la existencia de una relación entre la satisfacción laboral del docente y el no asertividad en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, en Tacna. Es así que, se logró el objetivo específico planteado, el cual hacía referencia a determinar una correlación entre la dimensión de comunicación no asertiva y la satisfacción del trabajo del docente.

CUARTA: Se determinó la existencia de una correlación entre la dimensión Asertividad de la comunicación asertiva y la Satisfacción laboral, según $p=0,000$ (Menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$). Por otro lado, se afirma que el aumento de

la asertividad dentro de toda comunicación asertiva acrecienta significativamente la satisfacción en relación al trabajo de docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, de Tacna. Es así que, la prueba determina un (Rho de $r_s=0,584$), por lo que se logró el determinar la relación entre la dimensión de comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: A los directivos de las instituciones educativas, se recomienda implementar proyectos dentro del plan anual de trabajo, orientado al desarrollo de habilidades comunicativas, con énfasis en el desarrollo de la comunicación asertiva entre su comunidad educativa, con el fin de lograr los objetivos institucionales en un clima favorable para el desarrollo de las competencias profesionales, específicamente las habilidades blandas.

SEGUNDA: A los docentes, aplicar técnicas de autoevaluación, para identificar sus fortalezas y debilidades como parte de su autorreflexión, dentro de su desarrollo profesional, con el fin de superar las dificultades de comunicación, promoviendo así un clima favorable en el aula con sus alumnos y un clima institucional que permite coadyuvar al logro de objetivos institucionales.

TERCERA: A la plana docente, buscar estrategias que fortalezcan sus habilidades comunicativas en relación a sus colegas, con el fin de establecer relaciones interpersonales orientadas al logro de un desempeño profesional de calidad; asimismo, organizar eventos de capacitación con profesionales de la salud, Psicólogos, sobre la comunicación asertiva, con el fin de promover una adecuada salud mental.

CUARTA: Al Ministerio de Educación, realizar trabajos de investigación diagnósticos con el fin de analizar la satisfacción laboral de los docentes y los factores que determinan su nivel, asimismo intervenir a través de programas de capacitación para fortalecer las competencias de los profesionales de la educación, además, se sugiere contextualizar los instrumentos de recolección de datos según las características de los docentes de educación básica regular, y el entorno laboral según el nivel de enseñanza.

REFERENCIAS

- Acosta, N. (2018). *La comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales de padres e hijos adolescentes del 10mo. año de educación general básica de la unidad educativa "Rafael Mendoza Avilés*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2141>
- Aguilar, M. (2018). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018*. Lima: Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25629>
- Aimé, S., y Villa, K. (2021). *Correlación entre estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral en una empresa textil de Arequipa*. Tesis.
[https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/17125/1/FERNANDEZ APARICIO SHA TEX.pdf](https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/17125/1/FERNANDEZ%20APARICIO%20SHA%20TEX.pdf)
- Allen, N., y Meyer, J. (3 de diciembre de 1996). *Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity*. Volume 49, Issue 3, December 1996, Pages 252-276.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879196900433>
- Álvarez, M. (13 de febrero de 2019). *Comunicación asertiva y satisfacción laboral de docentes de Secundaria en la Red 11 cercado de V.M.T. 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado. Lima -Perú.:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25954/Alvarez_CMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amayuela, G. y Mieles V. (2015). La comunicación asertiva: necesidad actual del proceso formativo. *Mendive. Revista de Educación*, 13(4).
doi:<https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1402>
https://redib.org/Record/oai_articulo1475892-la-comunicaci%C3%B3n-asertiva-necesidad-actual-del-proceso-formativo
- Araoz, E., y Ramos, N. (2021). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana*. *Educação y Formação*, 6(1).
Barcelona: Mendive.

<https://revistas.uece.br/index.php/redufor/article/view/3854>

Arias, J. L. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Primera Edición. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>

Arias, J. L., Holgado, J. Tafur, T. y Vásquez, M. J. (2022). *Metodología de la investigación. El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3109>

Armas, A. (28 de junio de 2019). *Estudio de la relación entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral*. Obtenido de Universidad de La Laguna, Facultad de Psicología:

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/22865/Estudio%20de%20la%20relacion%20entre%20la%20Comunicacion%20Asertiva%20y%20la%20Satisfaccion%20Laboral..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Asanza, N. (2020). *La comunicación asertiva y su incidencia en la gestión educativa. Ciencia y educación (Holguin)*. Obtenido de Red iberoamericana. De innovación y conocimiento científico Ciencia y educación (Holguin); Vol 1, No 3 (Año 2020). https://redib.org/Record/oai_articulo3725803-la-comunicaci%C3%B3n-asertiva-y-su-incidencia-en-la-gesti%C3%B3n-educativa

Caballero, K. (2002). El concepto de “Satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, Revista de Currículum y Formación del Profesorado Vol. 6, Núm. 1*. <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>.

Cabezas, E. D., Andrade, D., y Tores, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas. Sangolquí, Ecuador: David Andrade Aguirre. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/15424>

Calderón, L. (2017). *Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la unidad educativa Martha Bucaram de Roldós*. Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/21331>

Cañas, D. y Hernández, J. (16 de septiembre de 2019). *Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa*. *Revista Praxis & Saber*. Vol. 10 Num. 24. *Emociones y Educación*. Obtenido de Universidad pedagógica y Tecnológica de Colombia.

https://revistas.uptc.edu.co/index.php/praxis_saber/article/view/8936

Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la Región Jacobina (Bahía-Brasil)*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

Cernas, D; Mercado, P. y León, F. (junio de 2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos*.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200006

Chiang, M.; Núñez, A. y Huerta, P. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.

Coneo, L. (2020). *Nivel De Comunicación Asertiva Docente Frente A La Mejora Convivencial*. Universidad de la Costa.

<https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/6446?show=full&locale-attribute=en>

Cruz, V., y Bernui, I. (27 de diciembre de 2019). *Satisfacción laboral en docentes de la facultad de medicina de una universidad pública. Vol. 80 Núm. 4 (2019)*. Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Revistas de investigación UNMSM. :

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/16151>

Díaz-Loving, R. y Flores, M. (2004). *Escala multidimensional de asertividad: manual*. Editorial El Manual Moderno.

Duche, A., y Gutiérrez, O. (2019). *Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. Conrado vol. 15 no.70 Cienfuegos sept.-oct. 2019 Epub 02-Dic-2019*. Obtenido de Universidad Católica de Santa María. Perú. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500015&lng=es&tling=es.

Durán, M. G. (2018). Nivel de satisfacción laboral en docentes de licenciatura y posgrado de una escuela pública de la Ciudad de México. *Revista Colombiana de Salud ocupacional, Vol. 8(Núm. 2)*. doi:<https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.2.5379>.

https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/5379

- Elacqua, G. y Hincapie, D. (2018). *El País*. Obtenido de El País: https://elpais.com/elpais/2018/11/05/planeta_futuro/1541453136_381762.html
- Elizondo, M. (1999). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. Trillas.
- Escudero, T. (2021). *Factores que inciden en la satisfacción laboral, desde la percepción de los docentes de educación primaria, de una Institución Educativa pública de Lima Metropolitana*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Flores, M. y Díaz, R. (2004). *EMA Escala Multidimensional de la Asertividad*. México: Editorial El Manual Moderno. <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/archivos/bgtq8/html/test2/EMA.pdf>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Universidad Continental.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Window step by step: A Simple Guide an Referense*. Boston: Allyn y Bacon.
- González, M. (13 de setiembre de 2021). *La comunicación asertiva, una habilidad fundamental para el convivir*. Dirección de Bienestar Estudiantil. Bogotá. Obtenido de Noticenter: <https://www.ucentral.edu.co/noticentral/comunicacion-asertiva>
- González, R. (2018). *Satisfacción laboral en docentes de una institución educativa particular y una nacional en el distrito de La Victoria*. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6563>
- Hernández, M. (2017). *Satisfacción laboral del personal docente en el departamento de odontología restauradora de la facultad de odontología, Universidad Nacional Autónoma de Honduras, octubre-noviembre de 2016*. Ocotal, Nueva Segovia, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Honduras.
- Hernández, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. México. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2017). *Metodología de la investigación, Sexta Edición*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DEC.V.
- Hofstadt, R. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Honorato, F. (4 de Setiembre de 2021). *Comunicación asertiva en directivos de la Escuela de Iniciación Deportiva Provincial*. Podium. *Revista de Ciencia y Tecnología en la Cultura Física*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-24522021000300731&lng=es&tlng=es
- Jave, C. y Vásquez, A. (2020). *Motivación y satisfacción laboral de los docentes en la Institución Educativa Privada "Cabrera" Cajamarca -2019*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- León, G. (12 de junio de 2020). *Comunicación asertiva y satisfacción laboral en la Unidad Educativa "Alejo Lascano Bahamonde" Guayaquil, Guayas, 2020*.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_81a9e6624a1259daf80_571771cb3c6e9/Details
- Méndez y Urgiles. (2010). *Propuestas para mejorar la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista JEP*. Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Ministerio de Educación. (2020). *Encuesta Nacional a Docentes de Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica Regular*. Ministerio de Educación.
<http://www.minedu.gob.pe/politicas/docencia/encuesta-nacional-a-docentes-endo.php>
- Mira, M. (2022). Effects of emotional labour on exhaustion and job satisfaction of workers in Spain. *Scopus*, 107(02102862).
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85130759507&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfaccion+laboral&sid=fbe7154110fcb954a545706a94d0498f&sot=b&sdt=b&sl=35&s=TITLE-ABS-KEY%28satisfaccion+laboral%29&relpos=4&citeCnt=0&searchTerm=&>
- Noreña, D. (2020). *Diccionario de investigación*. Universidad de Lima. doi:En
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10889/Nor>

[e%C3%B1a_Diccionario-de-Investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Núñez, L. (2017). *Satisfacción laboral y desempeño docente en la Institución Educativa Pública General Prado del distrito de Bellavista, Callao, 2017.*

Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Orrego, V. (2020). *¿Son felices los profesores? Radiografía de la felicidad docente en Chile.* Elige Educar.

<https://eligeeducar.cl/content/uploads/2020/07/Estudio-de-felicidad.pdf>

Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Revista teoría e investigación en Psicología*, IX (1), 27-34.

<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a06v21n2.pdf>

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual.* Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SP_C_Manual_1o_Edici%C3%B3n

Parrales, M. (2021). La Satisfacción de los Docentes y su Incidencia en el Desempeño Profesional Educativo. *Digital Publisher CEIT*, V6(N1), 283-302. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.1.416>

https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/416

Passarinho, N. (2018). *Informe Pisa: ¿cómo tratan a sus profesores los países con la mejor educación?* Obtenido de BBC News:

<https://www.bbc.com/mundo/noticias-45871592>

Pujol-Cols, L. y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales vol, N°*, 34(146), 3-18. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232018000100003&script=sci_abstract&tlng=es

Quispe, E; Mamani, O. y Chaparro, E. (2022). Effect of workload and stress on the perception of telework in peruvian teachers: mediating role of job satisfaction. *Scopus*, 31(11326255).

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0->

[85131120604&origin=resultslist&sort=plf-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85131120604&origin=resultslist&sort=plf-)

[f&src=s&st1=satisfaccion+laboral&sid=fbe7154110fcb954a545706a94d](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85131120604&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfaccion+laboral&sid=fbe7154110fcb954a545706a94d)

- [0498f&sot=b&sdt=b&sl=35&s=TITLE-ABS-KEY%28satisfaccion+laboral%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm=&f](#)
- Quispe, R., y Paucar, S. (2019). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú*. Universidad Peruana Unión. Revista de Investigación, vol. 10, núm. 2, pp. 64-83, 2020.: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4676/467662252006/html/index.html>.
- Rojas, F., Vera, A., Alcívar, G. y Rodríguez, D. (2022). Assertive communication: a reflection on the teaching performance in students of the basic education career. [la comunicación asertiva: una reflexión sobre el desempeño docente en estudiantes de la carrera educación básica]. *Scopus*(24152897). <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85126311401&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=comunicaci%c3%b3n+asertiva&sid=52efc15631185a5629683eed65b4e021&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28comunicaci%c3%b3n+asertiva%29&relpos=0&citeCnt=0&s>
- Ruvalcaba, F.; Selva, C.; y Sahagún, M. (2014). Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. En O. M. Cortés, *Estudios sobre el trabajo de la región centro de México* (págs. 113-128). Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- Salario, P. (2018). *Profesores: Mucha vocación, poco salario*. Obtenido de https://elpais.com/elpais/2018/11/05/planeta_futuro/1541453136_381762.ht
- Sampiere, R., Fernando, C., y Batista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/libro-manual-de-terminos-en-investigacion%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/libro-manual-de-terminos-en-investigacion%20(1).pdf)
- Solórzano, R. (2018). El impacto de la comunicación asertiva docente en el aprendizaje autodirigido de los estudiantes. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-187.pdf>
- Speed, B.; Goldstein, G; y Goldfried, E. (2018). *Assertiveness Training: A Forgotten Evidence-Based Treatment*. Clinical Psychology Science and Practice

25(1).

https://www.researchgate.net/publication/320649129_Assertiveness_Training_A_Forgotten_Evidence-Based_Treatment

Tantelean, L. (2021). *Evaluación de un programa en la asertividad de los serenos de la municipalidad de Breña. [Tesis de doctorado]*. Universidad Federico Villa Real. Escuela universitaria de posgrado. Lima - Perú:
<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4826?locale-attribute=es>

Universidad Americana de Europa - UNADE. (2020). *¿Qué es la comunicación asertiva?. La universidad para los líderes. España Barcelona.*
<https://unade.edu.mx/que-es-la-comunicacion-asertiva/>

Van-der Hofsradt, C. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación: cómo mejorar la comunicación personal. 2a Ed.* Editorial Díaz de Santos, S.A. España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=300598>

Vela, S., y Orbegoso, F. (Febrero de 2021). *Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjuí - EsSalud, 2020. Tesis.*
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4294>

Vergara, J. (2018). *Satisfacción laboral docente: narrativas y experiencias significativas en un entorno de retos.* Universidad Casa Grande. doi:
<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1676/2/Tesis1902VERs.pdf>

Wolpe, J. (1969). Basic principles and practices of behavior therapy of neuroses. *The American Journal of Psychiatry*, 125(9), 1242–1247. doi:
<https://doi.org/10.1176/ajp.125.9.1242>

Zeballos, R. (2018). *Satisfacción laboral y desempeño docente en la institución educativa Daniel Alcides Carrión de Cuajone, 2018.* Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8962>

Zeldin, A. (2000). *Sources and Effects of the Self-Efficacy Beliefs of Men with Careers in Mathematics, Science, and Technology. Tesis. Division of Educational Studies.*

<https://www.uky.edu/~eushe2/Pajares/ZeldinDissertation2000.PDF>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Comunicación asertiva y satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022				
Estudiante: Elza Machaca Mamani				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable/ Dimensiones	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la relación existente entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM de “La Natividad”, Región Tacna, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación la dimensión de comunicación asertiva indirecta y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022? ¿Cuál es la relación la dimensión de comunicación no asertiva y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022? ¿Cuál es la relación la dimensión de comunicación asertiva y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, de la Región Tacna 2022? 	<p>Objetivo General Determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Establecer la relación entre la dimensión de comunicación asertiva indirecta y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022. Establecer la relación entre la dimensión de comunicación no asertiva y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022. Establecer la relación entre la dimensión de comunicación asertiva y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022. 	<p>Hipótesis general Ha: Existe una relación directa entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, de la Región Tacna, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: Existe relación entre la dimensión de comunicación asertiva indirecta y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022.</p> <p>H2: Existe relación entre la dimensión de comunicación no asertiva indirecta y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022.</p> <p>H3: Existe relación entre la dimensión de comunicación asertiva y la satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM “La Natividad”, Región Tacna, 2022.</p>	<p>VARIABLE 1: Comunicación asertiva</p> <p>Dimensiones: Asertividad indirecta No asertividad Asertividad</p> <p>VARIABLE 2: Satisfacción laboral del docente</p> <p>Dimensiones: Condiciones físicas y/o recursos Beneficios laborales y/o remunerativos Políticas administrativas Relaciones sociales Desarrollo personal Desempeño de tareas Relación con las autoridades</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Método_ Hipotético deductivo</p> <p>Diseño: No experimental, Transversal Correlacional</p> <p>Población: 55 docentes</p> <p>Muestra: Población censal.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios</p>

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable 1: Comunicación asertiva			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Asertividad indirecta	Describe con limitación al expresar lo que piensa y siente.	4, 16, 18, 20, 23, 24, 25, 28, 29, 32, 35, 36, 37, 40, 44	Alto Medio Bajo
No asertividad	Impone sus ideas y opiniones para hacer valer sus derechos antes que los de los demás	1, 7, 8, 11, 12, 14, 15, 17, 19, 21, 22, 26, 27, 33, 3	
Asertividad	Expresa los sentimientos, ideas, opiniones, reclamar derechos	2, 3, 5, 6, 9, 10, 13, 30, 31, 34, 39, 41, 42, 43, 45	
Variable 1: Comunicación asertiva			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Condiciones físicas y/o recursos	Percibe un ambiente de agrado en el trabajo, Espacio y distribución Física	1, 13, 21, 28, 32.	Alta satisfacción Regular Parcial Alta Parcial satisfacción
Beneficios laborales y/o remunerativos	Percibe aspectos de Retribución, Eficacia de Trabajo y Oportunidades de mejores puestos de trabajo	2, 7, 14, 22	
Políticas administrativas	Percibe aspectos de Horario y valoración	8, 15, 17, 23, 33	
Relaciones sociales	Establece relaciones Interpersonales, Soporte moral, y claridad en las funciones	3, 9, 16, 24	
Desarrollo personal	Percibe oportunidades de Ascenso laboral, Felicidad y logro Personal	4, 10, 18, 25, 29, 3	
Desempeño de tareas	Identifica el desempeño del trabajo, Capacidades y Productividad	5, 11, 19, 26, 30, 35	
Relación con las autoridades	Reconoce la relación cordial y valoración de la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36	

ANEXO 3: VALIDEZ, CONFIABILIDAD Y SU BASE DE DATOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Comunicación Asertiva

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir la variable y sus dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Ana Luz Margarita Borda Soaquita

DNI: 29481902

Especialidad del validador: **Dr. En Educación**

Celular:

972509144

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

20 de mayo de 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción Laboral Docente

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir la variable y sus dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Ana Luz Margarita Borda Soaquita **DNI: 29481902**

Especialidad del validador: Dr. En Educación

Celular: 972509144

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes.

20 de mayo de 2022



Firma del Experto Informante.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BORDA SOAQUITA, ANA LUZ MARGARITA DNI 29481902	MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN: TECNOLOGIA EDUCATIVA Fecha de diploma: 28/04/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN <i>PERU</i>
BORDA SOAQUITA, ANA LUZ DNI 29481902	LICENCIADO EN EDUCACION-CIENCIAS SOCIALE Fecha de diploma: 25/09/1998 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN <i>PERU</i>
BORDA SOAQUITA, ANA LUZ DNI 29481902	LICENCIADO EN EDUCACION CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 25/09/1998 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN <i>PERU</i>
BORDA SOAQUITA, ANA LUZ MARGARITA DNI 29481902	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 12/09/1997 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN <i>PERU</i>
BORDA SOAQUITA, ANA LUZ MARGARITA DNI 29481902	DOCTORA EN EDUCACION CON MENCIÓN EN GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 22/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Comunicación Asertiva

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir la variable y sus dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Magister ZADITH BANDA VASQUEZ.

DNI: 27750365

Especialidad del validador: Maestra en Ciencias de la Educación / directora de una Institución Educativa

Celular: 950032237

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes.

21 de mayo de 2022.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción Laboral Docente

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir la variable y sus dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Magister ZADITH BANDA VASQUEZ

DNI: 27750365

Especialidad del validador: Maestra en Ciencias de la Educación / directora de una Institución Educativa

Celular: 950032237

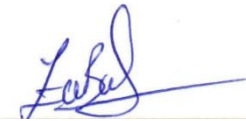
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

21 de mayo de 2022

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes.



Firma del Experto Informante.

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BANDA VASQUEZ, ZADITH DNI 27750365	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 12/08/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
BANDA VASQUEZ, ZADITH DNI 27750365	MAESTRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCIÓN EN PSICOPEDAGOGIA COGNITIVA Fecha de diploma: 09/04/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/01/2004 Fecha egreso: 05/02/2006	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
BANDA VASQUEZ, ZADITH DNI 27750365	TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN ESCOLAR CON LIDERAZGO PEDAGÓGICO Fecha de diploma: 09/08/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/02/2021 Fecha egreso: 09/04/2022	UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Comunicación Asertiva

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia y aplicabilidad.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MATHEWS JACOBO PATRICIA CATHERINE

DNI:17910516

Especialidad del validador: Maestro en Educación

Celular: 9446343308

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes

21 de mayo de 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción Laboral Docente

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay aplicabilidad y suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mathews Jacobo Patricia Catherine

DNI:17910516

Especialidad del validador: Maestro en Educación

Celular: 944634308

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes

21 de mayo de 2022



Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
MATHEWS JACOBO, PATRICIA CATHERINE DNI 17910516	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 19/11/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
MATHEWS JACOBO, PATRICIA CATHERINE DNI 17910516	MAGISTER EN EDUCACION MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 23/12/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

ANEXO 4: FORMATO DE INSTRUMENTOS

EMA

ESCALA MULTIDIMENCIONAL DE ASERTIVIDAD

INSTRUCCIONES

A continuación, hay una lista de afirmaciones. Anote en la hoja de respuestas el número correspondiente al grado en que está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Hay 5 respuestas posibles:

1= Completamente en desacuerdo

2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= De acuerdo y

5= Completamente de acuerdo

Por favor conteste sinceramente. Gracias.

		1	2	3	4	5
1	Puedo reconocer públicamente que cometí un error	1	2	3	4	5
2	No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso	1	2	3	4	5
3	Me cuesta trabajo expresar lo que pienso en presencia de otros	1	2	3	4	5
4	Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
5	Me es difícil expresar mis deseos	1	2	3	4	5
6	Me es difícil expresar abiertamente mis sentimientos	1	2	3	4	5
7	Puedo decirle a alguien directamente que actuó de manera injusta	1	2	3	4	5
8	Cuando discuto con una persona acerca del lugar donde vamos a comer, yo expreso mi preferencia	1	2	3	4	5
9	Me cuesta trabajo hacer nuevos(as) amigos(as)	1	2	3	4	5
10	No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo	1	2	3	4	5
11	Puedo agradecer un halago hecho acerca de mi apariencia personal	1	2	3	4	5
12	Si tengo alguna duda, pido que se me aclare	1	2	3	4	5
13	Cuando conozco a una persona, usualmente tengo poco que decirle	1	2	3	4	5
14	Solicito ayuda cuando la necesito	1	2	3	4	5
15	Cuando me doy cuenta de que están cobrando de más, no digo nada	1	2	3	4	5
16	Me es más fácil pedir que me devuelvan las cosas que he prestado, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
17	Me es fácil aceptar una crítica	1	2	3	4	5
18	Me es más fácil pedir prestado algo, por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
19	Puedo pedir favores	1	2	3	4	5

20	Expresar con mayor facilidad mi desagrado por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
21	Expreso amor y afecto a la gente que quiero	1	2	3	4	5
22	Me molesta que me digan los errores que he cometido	1	2	3	4	5
23	Puedo expresar mi amor más fácilmente por medio de una carta que personalmente	1	2	3	4	5
24	Puedo decirles a las personas que actuaron injustamente, más fácilmente por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
25	Prefiero decirle a alguien que deseo estar solo (a), por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
26	Converso abiertamente con una persona las críticas hechas a mi conducta	1	2	3	4	5
27	Puedo pedir que me enseñen como hacer algo que no sé cómo realizar	1	2	3	4	5
28	Puedo expresar mi cariño con mayor facilidad por medio de tarjetas o cartas que personalmente	1	2	3	4	5
29	Me es más fácil hacer un cumplido, por medio de una tarjeta o carta que personalmente	1	2	3	4	5
30	Es difícil para mí alabar a otros	1	2	3	4	5
31	Me es difícil iniciar una conversación	1	2	3	4	5
32	Me es más fácil rehusarme ir a un lugar al que no deseo ir, por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
33	Encuentro difícil admitir que estoy equivocado (a)	1	2	3	4	5
34	Me da vergüenza participar en las conversaciones por temor a la opinión de los demás	1	2	3	4	5
35	Me es más fácil decir que no deseo ir a la fiesta, por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
36	Puedo expresar mis sentimientos más fácilmente por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
37	Puedo admitir que cometí un error, con mayor facilidad por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
38	Acepto sin temor una crítica	1	2	3	4	5
39	Me da vergüenza hablar frente a un grupo por temor a la crítica	1	2	3	4	5
40	Prefiero decirle a alguien sobre lo que deseo en la vida por escrito que personalmente	1	2	3	4	5
41	Me es difícil disculparme cuando tengo la culpa	1	2	3	4	5
42	Me cuesta trabajo decirles a otros lo que me molesta	1	2	3	4	5
43	Me da vergüenza preguntar cuando tengo dudas	1	2	3	4	5
44	Me es más fácil expresar mi opinión por medio de una carta que personalmente	1	2	3	4	5
45	Me es difícil empezar una relación con personas que acabo de conocer	1	2	3	4	5

Fuente: Flores y Díaz (2004)

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL DOCENTE

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con una X el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta ni buena ni mala, ya que todas son opiniones.

TOTAL, ACUERDO TA

DE ACUERDO DA

INDECISO I

EN DESACUERDO ED

TOTAL, DESACUERDO TD

		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la entidad mal trato.					
9	Me agradan trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					

25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s)					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					

Fuente: Sonia Palma (1999)

ANEXO 5: AUTORIZACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
I.E.42013 ROSA DOMINGA PEREZ LIENDO	
Nombre del Titular o Representante legal: PROF. CHAMBILLA CONDORI EMILIO MAURICIO DIRECTOR(E) DE LA I.E. "42013 ROSA DOMINGA PEREZ LIENDO"	
Nombres y Apellidos	DNI:
Emilio Mauricio Chambilla Condori	00614180

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL DOCENTE EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL CPM "LA NATIVIDAD", REGIÓN TACNA, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN LA EDUCACIÓN	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
ELZA MACHACA MAMANI	00487895

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Tacna, 18/05/2022

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)
Emilio Mauricio Chambilla C.
Director (e)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato al nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el garante o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
I.E. JORGE BASADRE GROHMANN	
Nombre del Titular o Representante legal: CUTIPA CAHUANA ALICIA ELIZABETH DIRECTOR(A) DE LA I.E. "JORGE BASADRE GROHMANN"	
Nombres y Apellidos <i>Alicia E. Cutipa Cahuana</i>	DNI: <i>40819228</i>

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL DOCENTE EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL CPM "LA NATIVIDAD", REGIÓN TACNA, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN LA EDUCACIÓN	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
ELZA MACHACA MAMANI	00487895

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Tacna, 11/05/2022



Alicia E. Cutipa Cahuana
Prof. Alicia E. Cutipa Cahuana
DIRECTORA (a)

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: -
I.E.43005 MODESTO MOLINA	
Nombre del Titular o Representante legal: PACHECO ALE PEDRO DIRECTOR(A) DE LA I.E. "43005 MODESTO MOLINA"	
Nombres y Apellidos <i>Pedro Inocencio Pacheco Ale</i>	DNI: <i>29555048</i>

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL DOCENTE EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL CPM "LA NATIVIDAD", REGIÓN TACNA, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN LA EDUCACIÓN	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
ELZA MACHACA MAMANI	00487895

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Tacna, 18/05/2022

Firma: 
 PEDRO INOCENCIO PACHECO ALE
 DIRECTOR DE LA I.E. N° 43005 MODESTO MOLINA
 UGEL TACNA

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.

ANEXO 6: VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL DOCENTE

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	119,9500	86,576	,605	,809
P2	119,3000	102,537	-,019	,829
P3	119,6500	90,134	,589	,811
P4	119,1000	104,200	-,193	,832
P5	118,8000	99,432	,233	,824
P6	119,3500	94,555	,650	,813
P7	121,6000	100,989	,064	,830
P8	121,5500	99,208	,189	,826
P9	118,8000	97,642	,471	,819
P10	119,2500	86,408	,672	,805
P11	118,7000	97,274	,547	,818
P12	119,4500	95,839	,414	,819
P13	119,8000	92,168	,568	,813
P14	120,8000	101,853	,003	,832
P15	121,1000	102,726	-,042	,830
P16	121,3000	103,589	-,178	,830
P17	121,6500	103,818	-,138	,832
P18	119,3500	95,924	,459	,818
P19	121,4000	102,253	-,008	,830
P20	119,2500	101,145	,047	,831
P21	119,6500	93,924	,527	,815
P22	121,1500	105,292	-,320	,834
P23	121,0000	98,211	,135	,831
P24	119,2000	94,168	,524	,815
P25	119,2500	95,882	,552	,816
P26	121,7500	98,408	,404	,821
P27	119,2000	99,116	,402	,821
P28	119,8000	89,853	,622	,809
P29	119,3000	93,484	,700	,811
P30	119,1000	98,832	,376	,821
P31	121,5500	108,576	-,462	,842
P32	120,4000	90,779	,426	,818
P33	119,3000	97,168	,395	,820
P34	119,3000	95,274	,484	,817
P35	119,3500	94,239	,590	,814
P36	119,5500	96,050	,408	,819

NEXO 7: VARIABLE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	125,8000	254,905	,402	,863
P2	126,8500	249,292	,607	,859
P3	126,9000	263,674	,166	,868
P4	126,7500	255,671	,362	,864
P5	126,9000	248,832	,529	,861
P6	126,5000	252,789	,405	,863
P7	126,3500	264,555	,098	,870
P8	125,7500	273,355	-,183	,873
P9	127,1500	266,345	,065	,870
P10	126,9000	247,147	,674	,858
P11	125,5500	265,208	,185	,867
P12	125,8000	265,747	,087	,869
P13	126,3000	259,484	,336	,865
P14	126,0000	276,316	-,304	,874
P15	127,2500	267,987	,013	,870
P16	126,7000	250,853	,515	,861
P17	126,3500	261,082	,284	,866
P18	126,7500	262,724	,192	,867
P19	125,6500	277,713	-,365	,875
P20	126,6500	266,134	,072	,869
P21	125,4000	266,042	,159	,867
P22	126,9500	247,103	,672	,858
P23	126,6000	244,779	,583	,859
P24	126,9000	239,358	,774	,855
P25	127,1000	246,832	,727	,857
P26	126,3500	291,818	-,736	,883
P27	125,9000	288,516	-,632	,881
P28	126,3500	257,503	,318	,865
P29	126,5000	257,105	,301	,866

P30	127,0000	246,526	,785	,857
P31	126,6500	246,766	,654	,858
P32	126,9000	244,200	,695	,857
P33	127,1500	262,976	,193	,867
P34	127,5000	260,579	,346	,865
P35	126,8500	244,555	,725	,857
P36	126,9500	242,997	,860	,855
P37	126,7500	242,934	,754	,856
P38	126,1500	267,924	,024	,870
P39	127,0000	281,789	-,478	,877
P40	127,0500	241,313	,920	,854
P41	126,9500	246,682	,650	,858
P42	126,9000	245,989	,757	,857
P43	126,9000	248,726	,661	,859
P44	127,3000	260,853	,285	,866
P45	127,1000	263,253	,198	,867



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ARNAO VASQUEZ MARCOS OSWALDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación asertiva y satisfacción laboral del docente en las instituciones educativas públicas del CPM "La Natividad", Región Tacna, 2022", cuyo autor es MACHACA MAMANI ELZA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 10 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ARNAO VASQUEZ MARCOS OSWALDO DNI: 16680528 ORCID 0000-0002-7991-3552	Firmado digitalmente por: ARNAOVM el 17-08-2022 09:40:19

Código documento Trilce: TRI - 0407145