



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
EDUCACIÓN**

Programa de comunicación asertiva para el trabajo colaborativo en  
estudiantes de una universidad de Guayaquil, 2022

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

Doctora en Educación

**AUTORA:**

Moran Mazzini, Alba Jazmin ([orcid.org/0000-0002-8187-373X](https://orcid.org/0000-0002-8187-373X))

**ASESOR:**

Dr. Briones Mendoza, Mario Napoleon ([orcid.org/0000-0001-9494-0850](https://orcid.org/0000-0001-9494-0850))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Inclusión y Democracia

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la Democracia, liderazgo y ciudadanía

**PIURA - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Dedico mi trabajo en primer lugar a Dios, por darme las fuerzas para continuar y bendecir cada uno de mis pasos. A mi madre por ser el motor de mi vida, por su apoyo constante en todas mis metas y por su abnegación a lo largo de mis estudios.

A mi hermano por ser una fuente de inspiración para seguir superándome. Y a mi padre, quien seguro desde el cielo me acompaña todos los días de mi vida y hoy se alegra de este sueño alcanzado.

La autora.

## **AGRADECIMIENTO**

Deseo agradecer una vez más a Dios por darme la sabiduría y fortaleza para continuar en este camino emprendido. A mi madre y hermano porque desde el inicio de los estudios doctorales me apoyaron incondicionalmente y fueron mi motivación siempre.

A la Universidad Laica Vicente Rocafuerte porque me brindó su apoyo para la realización de mi proyecto de investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo por ser el centro de estudio que me ha permitido avanzar en mis estudios doctorales y crecer profesionalmente.

A mi tutor de tesis Dr. Mario Napoleón Briones Mendoza, por su paciencia y apropiado asesoramiento, por sus orientaciones, por su compromiso y vocación de docente lo que ha permitido que pueda hoy culminar con éxito la meta propuesta.

A mis amigos del doctorado Dunia, Efraín, Mafer y Kenya porque con sus consejos pude seguir adelante.

La autora.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento .....	III
Índice de contenidos.....	IV
Índice de tablas .....	VI
Índice de figuras.....	VIII
Resumen .....	X
Abstract.....	XI
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>14</b>
3.1. Tipo y diseño de la investigación .....	14
3.2. Variable y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos .....	18
3.6 Métodos de Análisis de Resultados .....	18
3.7 Aspectos éticos .....	19
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>20</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>45</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>51</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>52</b>

<b>VIII. PROPUESTA .....</b>	<b>53</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>68</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla. 1	Distribución de la población y muestra	17
Tabla. 2	Datos de la dimensión: discusión- indicador: capacidad de intercambiar	20
Tabla. 3	Datos de la dimensión: discusión - indicador: capacidad de generar diálogo	22
Tabla. 4	Datos de la dimensión: discusión - indicador: coordinar acciones en una tarea	23
Tabla. 5	Datos de la dimensión: interacción afectiva - indicador: apoyo mutuo	25
Tabla. 6	Datos de la dimensión: interacción afectiva – indicador: participación activa	26
Tabla. 7	Datos de la dimensión: interacción afectiva – indicador: contribución individual.	28
Tabla. 8	Datos de la dimensión: negociación – indicador: capacidad para llegar a acuerdos	29
Tabla. 9	Datos de la dimensión: resolución de conflictos - indicador: capacidad de transigir	33
Tabla. 10	Datos de la dimensión: resolución de conflictos - indicador: capacidad de colaboración	34
Tabla. 11	Datos de la dimensión: resolución de conflictos - indicador: manejo de conflictos	36
Tabla. 12	Datos de la dimensión: habilidades comunicativas - indicador: lenguaje verbal	37
Tabla. 13	Datos de la dimensión: habilidades comunicativas - indicador: lenguaje corporal	39

Tabla. 14	Datos de la dimensión: habilidades comunicativas - indicador: manejo de voz	40
Tabla. 15	Datos de la dimensión: escucha activa - indicador: poner atención e interés en las ideas del otro	42
Tabla. 16	Datos de la dimensión: escucha activa - indicador: comprender ideas o conceptos	43
Tabla. 17	Lista de materiales y recursos para la planificación e implementación del programa	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Frecuencia y porcentaje del indicador: Capacidad de intercambiar de ideas.	21
Figura 2.	Frecuencia y porcentaje del indicador: Capacidad de generar diálogo	22
Figura 3.	Frecuencia y porcentaje del indicador: Coordinar acciones en una tarea	24
Figura 4.	Frecuencia y porcentaje del indicador: Apoyo mutuo	25
Figura 5.	Frecuencia y porcentaje del indicador: Participación activa	27
Figura 6.	Frecuencia y porcentaje del indicador: Contribución individual	28
Figura 7.	Frecuencia y porcentaje del indicador: Capacidad para llegar a acuerdos	30
Figura 8.	Frecuencia y porcentaje del indicador: Capacidad de transigir	33
Figura 9.	Frecuencia y porcentaje del indicador: Capacidad de colaboración.	35
Figura 10.	Frecuencia y porcentaje del indicador: Manejo de conflictos	36
Figura 11.	Frecuencia y porcentaje del indicador: Lenguaje verbal	38
Figura 12.	Frecuencia y porcentaje del indicador: Lenguaje corporal	39
Figura 13.	Frecuencia y porcentaje del indicador: Manejo de voz	41
Figura 14.	Frecuencia y porcentaje del indicador: Poner atención e interés en las ideas	42

Figura 15. Frecuencia y porcentaje del indicador: Comprender ideas o conceptos.

44

## RESUMEN

La presente investigación aborda la problemática presentada en los estudiantes de una universidad privada de Guayaquil, la cual tuvo como objetivo Diseñar un Programa de comunicación asertiva para mejorar el trabajo colaborativo en estudiantes de esta universidad. El trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue básico y descriptivo; el diseño fue propositivo, no experimental y transversal. La encuesta fue la técnica que permitió la recolección de datos sobre las características del trabajo colaborativo de los estudiantes y la identificación de los aspectos que deben mejorar; el instrumento utilizado fue un cuestionario compuesto por 38 ítems en escala de Likert; la población estuvo constituida por 243 estudiantes, y una muestra de 149 de la carrera de Educación Inicial; con un muestreo probabilístico estratificado. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa estadístico SPSS, que permitió la elaboración de tablas de frecuencia y el análisis de resultados. Se concluye que los estudiantes no conocen cómo trabajar colaborativamente y que la comunicación asertiva es clave en la eficacia de la estrategia colaborativa; así mismo desconocen como expresar sus ideas de manera asertiva, existiendo la necesidad de un programa sobre comunicación asertiva para mejorar el trabajo colaborativo de los estudiantes.

**Palabras claves:** comunicación asertiva, interacción social, escucha activa.

## ABSTRACT

The present investigation addresses the problem presented in the students of a private university in Guayaquil, which had the objective of Designing an assertive communication Program to improve collaborative work in students of this university. The work had a quantitative approach, the type of research was basic and descriptive; the design was purposeful, non-experimental and cross-sectional. The survey was the technique that allowed the collection of data on the characteristics of the collaborative work of the students and the identification of the aspects that should be improved; the instrument used was a questionnaire made up of 38 items on the Likert scale; the population consisted of 243 students, and a sample of 149 from the Initial Education career; with a stratified probabilistic sampling. For data processing, the SPSS statistical program was used, which allowed the elaboration of frequency tables and the analysis of results. It is concluded that students do not know how to work collaboratively and that assertive communication is key to the effectiveness of the collaborative strategy; Likewise, they do not know how to express their ideas assertively, there being a need for a program on assertive communication to improve the collaborative work of students.

**Keywords:** assertive communication, social interaction, active listening.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
DOCTORADO EN EDUCACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BRIONES MENDOZA MARIO NAPOLEON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "PROGRAMA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA EL TRABAJO COLABORATIVO EN ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, 2022", cuyo autor es MORAN MAZZINI ALBA JAZMIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 05 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BRIONES MENDOZA MARIO NAPOLEON <b>DNI:</b> 02888153 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9494-0850	Firmado electrónicamente por: MBRIONESM el 14- 01-2023 14:54:19

Código documento Trilce: TRI - 0510679