



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación asertiva y bienestar laboral en el personal docente y no docente de una institución educativa de Ica -2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTORAS:**

Br. QUISPE PISCONTE, Jessica Marianela

Br. PERALTA VILLAMARES, Marilyn Marcelina

**ASESOR:**

Dr. GUTIERREZ ULLOA, Cristian Raymound

**SECCIÓN**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Calidad Educativa

**PERÚ - 2018**

## DEDICATORIA.

Al que nos permite despertar y ver la luz un día más, a Jesucristo, nuestro creador.

A todas las personas que, como yo, se esfuerzan siempre por dar lo mejor de sí para salir adelante a pesar de las dificultades.

*Jessica Marianela.*

Al todo poderoso  
por permitirme vivir y  
disfrutar de cada día.

A mis padres Oscar  
y Olga por su apoyo  
incondicional que me brindan  
por mostrarme el camino hacia  
la superación.

A mis hijos Raphaela  
y Thiago, ya que son la  
fuente de motivación e  
inspiración para poder  
superarme cada día y así poder  
luchar para que la vida nos  
depare un futuro mejor.

*Marilyn Marcelina.*

## **AGRADECIMIENTO.**

A los maestros de la Escuela de posgrado de la universidad César Vallejo, por sus amplios conocimientos que me han otorgado, apoyo y dedicación en la formación de docentes en servicio y por su contribución a la mejora de la calidad educativa de nuestro país. Gracias a ustedes he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional.

A todos los maestros de la Escuela, por sus valiosos aportes y por contribuir con nuestra formación como profesionales.

A los directores y docentes de la I.E “Fermín Tangüis” y “Julio Cesar Tello” por brindarnos las facilidades para aplicar nuestro trabajo de investigación.

A mi estimada Marilyn Peralta por ser de gran apoyo en esos momentos complicados.

A todas las personas que nos han ayudado a que este trabajo pueda ser culminado.

***Las autoras.***

## PRESENTACIÓN.

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: Comunicación asertiva y bienestar laboral en el personal docente y no docente de una institución educativa de Ica -2018., con la finalidad de determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y bienestar laboral en el personal docente y no docente de una institución educativa de Ica -2018., en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en Administración de la Educación.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos establecidos por la escuela, espero que la investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.



Marilyn Marcelina Peralta Villamares



Jessica Marianela Quispe Pisconte

## ÍNDICE.

	Pág.
<b>CARÁTULA</b>	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
<b>RESUMEN</b>	xii
<b>ABSTRACT</b>	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	14
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas	23
1.4. Formulación del problema	31
1.5. Justificación del estudio	32
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos	35
<b>II. METODO</b>	36
2.1 Diseño de investigación	36
2.2 Variables, Operacionalización	38
2.3 Población, muestra	40
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41
2.5 Métodos de análisis de datos	43
2.6 Aspectos éticos	44
<b>III. RESULTADOS</b>	45
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	73
<b>V. CONCLUSIONES</b>	77
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	79
<b>VII. REFERENCIAS</b>	80
<b>ANEXOS</b>	83

Anexo 1: Instrumentos de la recolección de datos	84
Anexo 1.1 Cuestionario sobre la comunicación asertiva	84
Anexo 1.2 Cuestionario sobre bienestar laboral	92
Anexo 2: Constancias emitidas	112
Anexo 2.1 Constancia de prueba piloto	112
Anexo 2.2 Constancia de aplicación de instrumentos	113
Anexo 3: Registro de datos	114
Anexo 3.1 Registro de datos de comunicación asertiva	114
Anexo 3.2 Registro de datos de bienestar laboral	117
Anexo 4. Artículo científico	120
Anexo 5. Matriz de consistencia	133
Anexo 6. Matriz de operacionalización	137
Anexo 7. Evidencia fotográfica	139

## ÍNDICE DE TABLAS.

		Pág.
Tabla 1	Comunicación asertiva del personal docente y no docente de la Institución Educativa “Fermin Tangüis” del distrito de Ica, 2018.	46
Tabla 2	Asertividad social del personal docente y no docente de la Institución Educativa “Fermin Tangüis” del distrito de Ica, 2018.	47
Tabla 3	Defensa de los derechos del personal docente y no docente de la Institución Educativa “Fermin Tangüis” del distrito de Ica, 2018.	48
Tabla 4	Independencia del personal docente y no docente de la Institución Educativa “Fermin Tangüis” del distrito de Ica, 2018.	49
Tabla 5	Liderazgo del personal docente y no docente de la Institución Educativa “Fermin Tangüis” del distrito de Ica, 2018.	50
Tabla 6	Bienestar laboral del personal docente y no docente de la Institución Educativa “Fermin Tangüis” del distrito de Ica, 2018.	51
Tabla 7	Bienestar personal del personal docente y no docente de la Institución Educativa “Fermin Tangüis” del distrito de Ica, 2018.	52
Tabla 8	Bienestar socio afectivo del personal docente y no docente de la Institución Educativa “Fermin Tangüis” del distrito de Ica, 2018.	55
Tabla 9	Bienestar ocupacional del personal docente y no docente de la Institución Educativa “Fermin Tangüis” del distrito de Ica, 2018.	54

## ÍNDICE DE FIGURAS.

	Pág.
Figura 1 Comunicación asertiva del personal docente y no docente de la Institución Educativa “Fermin Tangüis” del distrito de Ica, 2018.	46
Figura 2 Asertividad social del personal docente y no docente de la Institución Educativa “Fermin Tangüis” del distrito de Ica, 2018.	47
Figura 3 Defensa de los derechos del personal docente y no docente de la Institución Educativa “Fermin Tangüis” del distrito de Ica, 2018.	48
Figura 4 Independencia del personal docente y no docente de la Institución Educativa “Fermin Tangüis” del distrito de Ica, 2018.	49
Figura 5 Liderazgo del personal docente y no docente de la Institución Educativa “Fermin Tangüis” del distrito de Ica, 2018.	50
Figura 6 Bienestar laboral del personal docente y no docente de la Institución Educativa “Fermin Tangüis” del distrito de Ica, 2018.	51
Figura 7 Bienestar personal del personal docente y no docente de la Institución Educativa “Fermin Tangüis” del distrito de Ica, 2018.	52
Figura 8 Bienestar socio afectivo del personal docente y no docente de la Institución Educativa “Fermin Tangüis” del distrito de Ica, 2018.	55
Figura 9 Bienestar ocupacional del personal docente y no docente de la Institución Educativa “Fermin Tangüis” del distrito de Ica, 2018.	54

## RESUMEN.

La presente tesis tiene la finalidad de determinar la relación de la comunicación asertiva y el bienestar laboral del personal docente y no docente de la Institución Educativa “Fermin Tangüis” del distrito de Ica durante el año académico 2018.

En la presente investigación se usó la metodología cuantitativa de tipo no experimental. El diseño es descriptivo correlacional. La población de estudio estuvo considerado por 70 trabajadores tanto el personal docente y no docente de la Institución Educativa “Fermin Tangüis”. La muestra estuvo considerada por 59 trabajadores elegidos mediante el muestro probabilístico. La técnica fue la encuesta. Se han elaborado dos cuestionarios un cuestionario de comunicación asertiva y un cuestionario de bienestar laboral validado y analizado por el estadístico alpha de Cronbach. La estadística utilizada fue la descriptiva e inferencial mediante la correlación de Rho de Spearman.

Los resultados demuestran que existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral del personal docente y no docente de la Institución Educativa “Fermin Tangüis” del distrito de Ica durante el año académico 2018 con un con un valor de Rho Spearman calculado de 0.802 que significa que a mayor nivel de comunicación asertiva le corresponde un mejor nivel de bienestar laboral y viceversa.

**Palabras Clave:** Comunicación, asertiva, bienestar y laboral.

## ABSTRACT.

The present thesis has purpose to determine the relationship between assertive communication and work well-being of the teaching and non-teaching staff of the "Fermin Tangüis" Educational Institution in the district of Ica during the 2018 academic year.

In the present reseach, the non-experimental quantitative methodology was used. The design is descriptive correlational. The study population was considered by 70 workers both teaching and non-teaching staff of the Educational Institution "Fermin Tangüis". The sample was considered by 59 workers chosen through probabilistic sampling. The technique was the survey. Two questionnaires have been elaborated: an assertive communication questionnaire and a validated labor welfare questionnaire analyzed by the Cronbach alpha statistic. The statistic used was the descriptive and inferential one by Spearman's Rho correlation.

The results show that there is a significant relationship between the assertive communication and the work well-being of the teaching and non-teaching staff of the "Fermin Tangüis" Educational Institution of the district of Ica during the academic year 2018 with a value of Rho Spearman calculated of 0.802 means that a higher level of assertive communication corresponds to a better level of work well-being and vice versa.

**Keywords:** Communication, assertive, welfare and work.