



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

La comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de
la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Víctor Raúl Lazo Acosta (ORCID: 0000-0002-5720-1829)

ASESOR:

Mg. Iván Ilich Pumacayo Palomino (ORCID: 0000-0003-1341-2613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi hijo, Daniel por ejemplo de valentía y perseverancia por lograr sus objetivos.

Agradecimientos

A mi familia por ser parte de mis aspiraciones en especial a mi madre, Amelia por su amor y firmeza.



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: LAZO ACOSTA, VICTOR RAUL Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Administración de la educación*, ha sustentado la tesis titulada:

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS DOCENTES DE LA I.E. 1245 JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI, HUAYCÁN, 2019.

Fecha: 11 de agosto de 2019

Hora: 12.15 pm.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Rosa Lidia Villalba Arbañil

Firma:

SECRETARIO: Mg. Erika Taypay Arias

Firma:

VOCAL: Mg. Ilich Ivan Pumacayo Palomino

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADO POR MAYORIA.

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....
.....



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*AMPLIAR LOS ANTECEDENTES 5/5 y CONCLUSIONES.
CORREGIR EL MUESTREO, ESCALA NOMINAL, REDACCION APA.
FALTA LA PRUEBA DE NORMALIDAD, PERMISO Y ARTICULO CIENTIFICO.*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Víctor Raúl Lazo Acosta, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, sede/filial Vitarte; declaro que el trabajo académico titulado “La comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariategui, Huaycán, 2019”, presentada en 103 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 20 de Junio del 2019



Br.: Víctor Raúl Lazo Acosta

DNI: 08288439

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “La comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019”, que tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019.

El presente informe ha sido estructurado en capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I, se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III, los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV, contiene la discusión de los resultados, el V las conclusiones y el VI las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y los anexos que respaldan la investigación.

La conclusión de la investigación fue que existe relación entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. ($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,729, correlación positiva alta).

El autor

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Dictamen de sustentación	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	1
II. Método	18
2.1. Tipo y diseño de investigación	18
2.2. Operacionalización de variables	19
2.3. Población, muestra y muestreo	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5. Procedimiento	25
2.6. Método de análisis de datos	26
2.7. Aspectos éticos	26
III. Resultados	27
3.1. Descripción	27
3.2. Contrastación de hipótesis	38
IV. Discusión	42
V. Conclusiones	45
VI. Recomendaciones	46
VII. Referencias bibliográficas	47
VIII. Anexos	51
Anexo 1: Matriz de consistencia	51
Anexo 2: Matriz de operacionalización	53

Anexo 3: Instrumentos	55
Anexo 4: Validación de instrumentos	60
Anexo 5: Base de datos de la prueba piloto	72
Anexo 6: Base de datos de la muestra	73
Anexo 7: Resultados estadísticos procesados en SPSS	79
Anexo 8: Artículo científico	81
Anexo 9: Declaración jurada del Artículo científico	92
Anexo 10: Carta de presentación de la UCV a la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui	94
Anexo 11: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	95
Anexo 12: Pantallazo de Software Turnitin	96
Anexo 13: Formulario de Autorización para la Publicación de la Tesis	97
Anexo 14: Autorización de la Versión final del Trabajo de Investigación	98

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Matriz operacional de la variable comunicación asertiva	20
Tabla 2	Matriz operacional de la variable relaciones interpersonales	20
Tabla 3	Baremo para la evaluación grupal de las dimensiones de la comunicación asertiva	23
Tabla 4	Baremo para la evaluación grupal de las dimensiones de las relaciones interpersonales	23
Tabla 5	Validez de los instrumentos	24
Tabla 6	Nivel de confiabilidad de las encuestas, según el método de consistencia interna	25
Tabla 7	Valores de los niveles de confiabilidad	25
Tabla 8	Índices de correlación	26
Tabla 9	Niveles de comunicación asertiva	27
Tabla 10	Niveles del estilo de comunicación	28
Tabla 11	Niveles de la dirección de comunicación	29
Tabla 12	Niveles de las relaciones interpersonales	30
Tabla 13	Niveles de inclusión	31
Tabla 14	Niveles de control	32
Tabla 15	Niveles de afecto	33
Tabla 16	Distribución de los niveles comparativos entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales.	34
Tabla 17	Distribución de los niveles comparativos entre la comunicación asertiva y la inclusión.	35
Tabla 18	Distribución de los niveles comparativos entre la comunicación asertiva y el control.	36
Tabla 19	Distribución de los niveles comparativos entre la comunicación asertiva y el afecto.	37
Tabla 20	Prueba de normalidad	38
Tabla 21	Correlación y significación entre comunicación asertiva y relaciones interpersonales	39

Tabla 22	Correlación y significación entre la comunicación asertiva y la inclusión	39
Tabla 23	Correlación y significación entre la comunicación asertiva y el control	40
Tabla 24	Correlación y significación entre la comunicación asertiva y el afecto	41

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Niveles de comunicación asertiva	27
Figura 2	Niveles de estilo de comunicación	28
Figura 3	Niveles de dirección de comunicación	29
Figura 4	Niveles de relaciones interpersonales	30
Figura 5	Niveles de inclusión	31
Figura 6	Niveles de control	32
Figura 7	Niveles de afecto	33
Figura 8	Distribución de los niveles comparativos entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales	34
Figura 9	Distribución de los niveles comparativos entre la comunicación asertiva y la inclusión	35
Figura 10	Distribución de los niveles comparativos entre la comunicación asertiva y el control.	36
Figura 11	Distribución de los niveles comparativos entre la comunicación asertiva y el afecto	37

Resumen

El siguiente estudio se ubica en la línea de investigación denominada *Gestión y Calidad Educativa*, cuyo objetivo se estipuló en determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, en el 2019. El método utilizado, en el caso del enfoque, fue el cuantitativo, siendo el diseño no experimental, cuya característica principal es la observación de fenómenos sin la intervención del investigador, para su análisis posterior; el tipo de investigación fue el básico, nivel descriptivo – correlacional. La muestra se conformó por 40 docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, a través del muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos, se usó como técnica a la encuesta, cuyo instrumento principal es el cuestionario. La aplicación de los instrumentos se dio a través de 2 cuestionarios, el primero correspondiente a la variable comunicación asertiva, la cual contó con 26 ítems, y el segundo para la variable relaciones interpersonales, provisto de 33 ítems. Los resultados, se obtuvieron a través del análisis descriptivo e inferencial, para encontrar el grado de correlación aplicando la prueba de Rho de Spearman, dando respuesta a los problemas con una rigurosidad científica respecto al caso, procediendo a verificar el cumplimiento de los objetivos, el cual fue rechazar las hipótesis nulas. Por ende, se pudo concluir que la comunicación asertiva tiene una relación significativa con las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. ($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,729, lo cual significaría una correlación positiva alta).

Palabras claves: comunicación, asertividad, relaciones interpersonales, docencia.

Abstract

The following study has as its starting point the line of research called *Management and Educational Quality*, whose objective was stipulated in determining the relationship between assertive communication and interpersonal relationships in teachers of the I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, in 2019. The method used was, in the case of the approach, the quantitative one, being the non-experimental design, whose main characteristic is the observation of phenomena without the intervention of the researcher, for later analysis; the type of research was the basic, descriptive - correlational level. The sample was made up of 40 teachers of the I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, through non-probabilistic sampling. For data collection, the survey was used as a technique, whose main instrument is the questionnaire. The instruments were applied through 2 questionnaires, the first corresponding to the assertive communication variable, which had 26 items, and the second for the interpersonal relationships variable, provided with 33 items. The results were obtained through descriptive and inferential analysis, to find the degree of correlation by applying Spearman's Rho test, responding to the problems with a scientific rigor regarding the case, proceeding to verify the fulfillment of the objectives, the which was to reject the null hypotheses. Therefore, it could be concluded that assertive communication has a significant relationship with interpersonal relationships in I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. ($p < 0.05$ and Rho de Spearman = 0.729, which would mean a high positive correlation)

Keywords: Communication, assertiveness, interpersonal relationships, teaching.

I. Introducción

En la realidad problemática, se puede notar que las relaciones interpersonales vienen a representar un aspecto fundamental dentro de la vida de las personas, ya que el socializarse en cualquier circunstancia permite fomentar las relaciones sociales. Es por ello que las relaciones interpersonales se consideran un acto natural del ser humano porque implica vivir en sociedad (Mehrabian, Young y Sato, 1988). En la actualidad, esta habilidad cumple un rol muy importante en el desempeño de determinados cargos en el trabajo, ya que la facilidad de la persona para relacionarse y trabajar en equipo facilita el logro de metas que pueda tener la institución. Por lo general, este tipo de personas son mejor consideradas al momento de reclutar, que a otras que les gusta trabajar individualmente. Las instituciones educativas son el eje central de la educación, pues, es donde cada sujeto desarrolla su formación. Al igual que una organización social, una institución educativa está centrada en muchos factores, ya que tiene estructura, intervienen factores personales y organizacionales que permiten a los individuos formar su propia identidad. Las instituciones educativas, pueden ser consideradas como organizaciones sociales, ya que se conforman por una determinada cantidad de personas trabajando por un mismo objetivo, promoviendo la búsqueda de la identidad personal, autoestima y su integración adecuada a la sociedad para el ejercicio de su ciudadanía en armonía. Y para poder ejecutar todos aquellos procesos que permitan llegar a los objetivos deseados, el trabajo tiene que ser articulado y en equipo, y serán las relaciones interpersonales, y el trato recíproco de comunicación entre colegas y todo el personal que conforma la institución, como administrativos y directivos, los que van a permitir establecer mejores vínculos para el logro de objetivos institucionales teniendo en cuenta los retos de un mundo globalizado.

Se entiende por ello que para ser un “buen educador” no solo se requiere manejar ampliamente los aspectos del currículo, ya que un buen docente posee competencias que son adecuados para la enseñanza-aprendizaje sino también un conjunto de características personales propias que complementa su trabajo profesional, y saben cómo utilizar las relaciones interpersonales para el beneficio de los estudiantes y para todo el personal de la institución educativa. Por ello, Stroobants (1999) lo señala como la nueva generación del conocimiento, y el cual se debe fundamentar en tres elementos del ser: “saber”, “saber-hacer” y “saber-ser”. Es decir, es saber actuar de forma adecuada en todo momento. En la realidad educativa de la Institución Educativa 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, se

puede notar algunos indicios como la falta de compromiso con el desarrollo de la institución, ya que el personal docente solo se limita a cumplir con sus funciones, y no cuentan con una buena disposición para lograr los objetivos que el plantel se ha impuesto. Así también, se observado que algunos docentes, no tienen una relación cordial entre ellos, ya que se puede notar la división, es por ello que al momento de tomar decisiones no se llega a nada concreto, lo que les hace surgir un sentimiento de inconformidad, y los lleva a pensar que sus opiniones no son relevantes. Esta realidad indica dos aspectos muy importantes, que no se están tomando en cuenta, primero que las relaciones interpersonales no se logran desarrollar, debido a que no existe un código en común de comunicación, es decir, ¿qué se debe hablar y cómo debemos de comunicarnos y en qué momento hablar? Como consecuencia, existe una aparente falta de compromiso con la institución, los objetivos de la institución ya no son tal, sino personales; segundo, no existe una comunicación adecuada, no solo verbal, sino la tan o más importante que es la gestual o no verbal, ya sea por desconocimiento o por incapacidad personal. En la Institución Educativa 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, se tiene como premisa fomentar un buen clima institucional y sostener buenas relaciones interpersonales, pero el panorama actual es totalmente diferente. Si bien existe una comunicación aceptable entre docentes y directivos, los problemas secundarios a ellos no logran disminuir, es decir la comunicación no es asertiva, por ende, las relaciones interpersonales no llegan a la excelencia.

En cuanto a los antecedentes internacionales están: Guzmán (2017) presento su estudio en la Universidad Mayor de San Andrés, La Paz. Tuvo como propósito identificar si la comunicación asertiva puede utilizarse como estrategia para las relaciones interpersonales entre estudiantes y docentes. La metodología contó con un diseño no experimental, de nivel descriptivo. La muestra estuvo constituida por un total de 60 estudiantes y 6 docentes. Las técnicas implementadas fueron la observación y la encuesta, y como instrumento para el recojo de información se utilizó el cuestionario. En las conclusiones se evidencio que no había una buena relación interpersonal entre estudiantes y docentes debido a la falta de comunicación asertiva, ya que esta sirve para el desarrollo de identidad y madurez para los estudiantes. Por ello, es que el docente debe implementar todas las estrategias necesarias para mejorarlas. También, Sanabria (2017) presentó su investigación en la Universidad del Tolima, Ibagué, Colombia. Tesis en la que tuvo como objetivo develar de qué manera se presenta la comunicación entre docentes y directivos de

la Institución Educativa. La metodología que se utilizó fue de tipo cualitativa-cuantitativa. La población y muestra se conformó por 20 docentes. Las técnicas utilizadas fueron la observación y la entrevista y dichos instrumentos aplicados fueron test y taller. Las conclusiones indicaron que la mayoría de interrelaciones entre los docentes con otros docentes son de tipo agresivo y se dan tanto en situaciones de índole personal como de índole laboral. En la mayoría de los casos se presentan con el uso de barreras de la comunicación como dar órdenes o ignorar las solicitudes realizadas. Los efectos de este tipo de transacciones en las relaciones interpersonales son: se rompe la comunicación y se pueden crear resentimientos, no hay posibilidad de escucha, se rompe la confianza, no se soluciona el conflicto, se cierra la posibilidad de intercambio.

Calderón (2017) también realizó una investigación con la finalidad de conocer acerca de las estrategias que se utilizan para llegar a una buena comunicación que posibiliten el desarrollo de la Comunicación Asertiva entre todo el personal de la Unidad Educativa. La metodología aplicada fue de tipo cualitativa. Las técnicas implementadas fueron: observación, entrevista, encuesta. Las conclusiones mostraron que los individuos que son asertivos tienen esa capacidad de seguridad hacia ellos mismos, por lo general tienden a ser transparentes y fluidos al comunicarse con alguien más y esto les facilita la buena comunicación. Asimismo, Rivera (2016) en su propósito de lograr impulsar un buen desarrollo de habilidades sociales para el beneficio de la comunicación asertiva y implementó por medio de la propuesta pedagógica, dándole un aporte a la convivencia escolar de los educandos del grado séptimo J.M. de IEDIT Rodrigo de Triana. La metodología aplicada fue la investigación de acción. El instrumento utilizado fue la guía de grupo focal. Las conclusiones evidenciaron que de acuerdo con la observación permanente y la evaluación del proceso en general, a través de las entrevistas a docentes y estudiantes participantes, se puede afirmar que cuando se implementó la propuesta hubo un cambio positivo, ya que los estudiantes supieron con resolver los conflictos utilizando las herramientas dadas por la institución, tales herramientas sirvieron como mediadores de para la resolución de conflictos. Y, Venegas (2014) investigación presentada en la Universidad del Zulia, Maracaibo. Tuvo como principal objetivo analizar el proceso de comunicación que se aplica en el Instituto Técnico Nacional de Comercio. La metodología conto con un diseño descriptivo, de tipo no experimental. Se trabajó con el total de la población, que fueron 129 participantes, entre docentes y administrativos. La técnica que

se utilizó fue la encuesta, y el instrumento el cuestionario. Las conclusiones indicaron que predomina la comunicación para-verbales y no verbales, dado que los directivos, solo algunas veces transmiten información veraz, clara y no confusa, casi siempre increpan con la mirada y que no usan un tono de voz audible cuando se comunican con lo demás, consideran que la expresión no verbal transmite información de forma clara y precisa algunas veces y utilizan casi siempre expresiones físicas para transmitir información.

Teniendo en cuenta los antecedentes nacionales están: Aguilar (2018) quién desarrolló un estudio, cuyo propósito fue el de fomentar la comunicación asertiva entre los docentes para mejorar las relaciones interpersonales entre los educadores de las instituciones participantes en la investigación. La metodología aplicada fue de tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal-correlacional. La población se conformó por 90 docentes. El instrumento aplicado fue el cuestionario. Las conclusiones evidenciaron que la comunicación asertiva está relacionada con un resultado de ($Rho=0,753$) y es representativa ($p=0.000$) con las relaciones interpersonales entre los docentes de las instituciones involucradas. De tal forma, que Cano (2018) la finalidad fue confirmar si se encuentra correlación con la comunicación asertiva y relaciones interpersonales entre los docentes de la institución involucrada. La metodología aplicada fue de diseño no experimental, con un método hipotético-deductivo. La muestra se conformó por 116 docentes. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Las conclusiones arribaron que existe relación significativa entre las variables escogidas; comunicación asertiva y relaciones interpersonales.

Asimismo, Vásquez (2017) investigó acerca de las relaciones interpersonales y motivación laboral, en docentes pertenecientes a la I.E. 80382 - Carlos Alberto Olivares. Chepén, 2017, Universidad César Vallejo. Perú, el propósito general de la investigación fue saber cómo están asociadas las variables relación interpersonal y motivación laboral de los docentes. La metodología implementada fue de método hipotético-deductivo, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional. La muestra se conformó por 220 docentes. La técnica utilizada fue la encuesta, y el instrumento aplicado fue el cuestionario. Las conclusiones indicaron una relación significativa con un Rho de 0,810, interpretándose como una correlación alta positiva. Y así, Berrocal (2017) tuvo como objetivo primordial conocer cómo la comunicación asertiva ejerce una relación en cuanto a la ética profesional

que tienen los docentes que laboran en la Red 22, Ugel 01. La metodología aplicada fue de diseño no experimental, con un método hipotético-deductivo. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Las conclusiones evidenciaron que la correlación de Rho Spearman es de 0,741 manifestando una asociación alta entre las variables de estudio, por lo que se pudo demostrar que la comunicación asertiva se usa eficazmente dentro de la institución. Finalmente, Acuña (2015) realizó su estudio en la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Tuvo como objetivo general diseñar estrategias didácticas que ayuden a comunicarse de manera asertiva para desarrollar relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes del grado primero de la institución involucrada en la investigación. La metodología utilizada fue de tipo cualitativa. La técnica implementada fue la entrevista. Las conclusiones evidencian que los docentes y estudiantes deben desarrollar las relaciones interpersonales por medio de la comunicación asertiva, y quien debe guiarla, debido a su influencia es el docente.

Se considera las teorías relacionadas al tema, en relación a la variable 1: Comunicación asertiva, para Ferrero y Martín (2013), es aquella acción que ejecuta el sujeto para comunicar de manera pacífica la información o la opinión que este tenga, evaluando condiciones donde la otra persona no sienta que lo que está comunicando lo hace de forma despectiva. La humanidad en corriente debe poseer una dominación de la comunicación asertiva, por ello desarrollan la capacidad de dominar el mensaje transmitido con un interés propio. Sin embargo, es conveniente decir que sólo un pequeño porcentaje de la humanidad suele emplear este lenguaje con facilidad. En consecuencia, para que exista una buena comunicación asertiva, deben de utilizar un mensaje claro, y que ambos pueden comunicarse de manera exitosa y con armonía. Para Remor (2013), es el comportamiento que ejerce el individuo y que tienen un buen efecto para quien escucha el mensaje que este se dispone a dar oralmente, donde se involucra la honestidad, pero respetando las creencias del otro, sin subestimar ni menos preciar los sentimientos de los terceros. Pueden resultar de forma eficaz, ya que se les permite al emisor y receptor llegar así a expresar sus conocimientos, sus pensamientos, ideas, entre otros, y que entre ellos exista una armonía al momento de expresarse.

Empleando la teoría de la comunicación se presenta el Modelo de Shannon y Weaver: Shannon y Weaver (1949) afirman que la comunicación es un pilar importante

para que se transmita una información. Por tanto, los autores han diseñado un modelo de comunicación que se ha venido cambiando en los últimos años, en la cual la componen como una serie de mensajes para la dialogación. En consecuencia, los autores han indicado que el que dialoga y el que recibe el mensaje están unidos, ya que por medio del mensaje transmitido pueden variarse de acuerdo con lo que comunica, es decir, pueden llegar mensajes afirmativos como no entendibles, entre otros. Por otra parte, los autores indican que la conversación está comprendida por 3 aspectos fundamentales, los cuales son: el transmisor, señal (canal) y receptor. Sin embargo, se puede decir que la comunicación es importante ya que por medio de ella transmitimos nuestros sentimientos, pensamientos, ideas y ocurrencias. Por tanto, es conveniente indicar que para que exista una buena comunicación es recomendable que esté presente un lenguaje correcto y fluido. Asimismo, las características de la comunicación Elizondo (1990) son toda acción comunicativa pasa por un proceso de complejidad cuando dos o más personas se relacionan o interactúan. Para ello deben tener un mismo código lingüístico que les permita entenderse y comprenderse, la transmisión del mensaje debe hacerse utilizando un canal adecuado que sirva de medio para una eficiente transmisión de la información.

Con base a los Elementos del proceso comunicativo se concibe a la comunicación como un proceso complejo, en el cual están presentes elementos que no pueden faltar. El emisor: Es la persona que da inicio a la comunicación, emitiendo mensajes o señales a su interlocutor. El receptor: Es quien recibe dicho mensaje por parte del emisor. El mensaje: Forma parte de las ideas, sentimientos o afirmaciones que se quiere comunicar, para ello se vale de las palabras escritas, gestos, imágenes, códigos, etc. Con la finalidad de que el receptor pueda interpretarlo. El código: Es el cúmulo de palabras, iconos, claves, etc. Los cuales se usan para la transmisión del mensaje, el cual debe ser entendido tanto como por el hablante y el oyente. El canal: Viene a ser el medio o nexo por el cual se propaga el mensaje. Cuando se establece un proceso comunicativo, siempre se da este en un contexto o realidad determinada. Dependerá del emisor y el receptor que se cumpla la función de la forma de comunicación que se entabla entre ambos, ya sea en el ámbito familiar o secular. (Elizondo, 1990). Por otro lado, los Factores de la gestión del talento humano en las instituciones educativas establecen la comunicación aparentemente es un proceso fluido y sencillo, pero a su vez está cargado de dificultades: Dificultades en el emisor: Se presenta cuando en la transmisión de las ideas, pensamientos o sentimientos no se expresan con

claridad el contenido del mensaje que desea compartir. Muchas veces el descifrar se ve entorpecido por el mismo interés social de lo que se desea comunicar, esperando la reacción del receptor. Dificultades propias del receptor: Al recibir la información o contenido del mensaje emitido por el emisor y a través de un canal, el receptor debe ser capaz de descodificar e interpretar adecuadamente la información para su comprensión y emitir una respuesta. Esta descodificación dependerá en gran medida por el conjunto de situaciones y conocimientos anteriores de quien recibe el mensaje. Muchas veces, si no somos cautelosos, nuestras palabras serán mal interpretadas por nuestro interlocutor. Dificultades propias del canal de transmisión: Tomemos como ejemplo cuando una conversación es cara a cara, donde un 70 % del mensaje que se transmite lo hacemos mediante la expresión facial, la postura corporal, etc. Es decir, el uso del lenguaje no verbal y el otro porcentaje restante es básicamente verbal (Elizondo, 1990).

Por otra parte, en cuanto a la comunicación definida como el diálogo entre diversos individuos, en el cual se intercambian ideas e incógnitas, felicidad, rabias, entre otras. Por tanto, en la actualidad nos podemos comunicar por medio del móvil, computadoras, y un sinnúmero de aplicaciones para la mejora de la comunicación. Según Campos y Campos (2014), la comunicación forma parte fundamental de la expresión, ya que las palabras pueden expresar un sinnúmero de contenidos, sentimientos, emociones entre otras cosas. Asimismo, la comunicación es relacionarse con dos o más individuos, y tener conversaciones de diversos tipos, relatar sus experiencias, y que el emisor pueda quedar satisfecho con el relato, consecuente a ello el lenguaje a utilizar puede ser diversificado, puesto que cada lengua tiene su origen. Asimismo, la Asertividad es la comunicación asertiva es considerablemente elemental ante la cualidad impulsiva y paciente, puesto que se da en un enunciado que conlleva a la comunicación entre el emisor y receptor, es decir, ayuda a comprender los estados de mensajes entre ellos, por ello utilizan mensajes siendo amables. Según Ferrero y Martín (2013), la asertividad es la habilidad que tiene la persona para dar una respuesta de forma pacífica sin alterar las emociones y sentimientos de las demás personas, es una capacidad interpersonal de mucha utilidad. Es primordial emplear la asertividad en la comunicación, ya que ayuda a la mejora de intercambio de palabras, puede llegar así a que un individuo quede satisfecho al momento de la conversación. Por tanto, también ayudará a que los problemas que existan en la conversación sean resueltos de manera eficaz y clara, puesto que implementarán la técnica de la asertividad. Se

mencionan las Características de la persona asertiva, Gispert (2005) señala que la comunicación asertiva tiene un efecto positivo en las personas, ya que pueden sentirse alegres, dándole puntos de vistas más abiertos y así ser más flexibles y críticos, características que suelen tener las personas asertivas. La persona asertiva tiene libertad: Al momento de expresarse, lo hace de forma tranquila y con seguridad, y el efecto que trae es la confianza de los terceros; porque su manera de comunicarse es dulce, agradable, expone sus ideas con mucha claridad y es convincente, respeta las opiniones de los demás como si fueran las de él mismo. La persona asertiva siente satisfacción: A pesar de no haber conseguido lo que se propuso, es capaz de expresar con tranquilidad o serenidad sus pensamientos o sentimientos. Su manera de actuar frente a las dificultades es expresando la seguridad en sí mismo. Capaz de comunicarse: Es capaz de comunicarse teniendo la facilidad y serenidad sin importar el grupo donde se encuentre, pues, se expresa directamente y tiene la autoestima elevada, que le permite entender y comprender al otro. Su vida tiene un enfoque proactivo: Es una característica esencial de este tipo de personas, porque ayudan a mantener una comunicación viva y asertiva hacia los demás. Busca siempre estar innovando y es capaz de comprender con facilidad los mensajes de las personas con quienes interactúa. Tono asertivo: El tono de voz es modulado, generando un estado de confianza y seguridad que le permita mantener las relaciones interpersonales bien establecidas (Gispert, 2005).

Como última referencia de la comunicación asertiva se presentan sus dimensiones: Dimensión 1: Estilo de comunicación, Davis (1983) definió que el estilo de comunicación que usamos en el ámbito de las organizaciones nos permiten llevar los mensajes de manera veloz y precisa hacia el receptor. También considerada como la forma de comunicación más utilizada en los últimos años a nivel de instituciones y en la vida personal. Chiavenato (2006) manifestó que la utilización de técnicas para abordar mejor la comunicación tiene un objetivo claro, el de entender lo que expresen otros, y que otros puedan entender lo que se quiere expresar. Un comunicador por lo tanto debe mostrar actitudes de un buen oyente” (p. 430). Cuando uno se comunica busca entender y ser entendido. Un emisor también se convierte en receptor, para ello debe hacer uso de técnicas que le permitan mejorar la comunicación al interior de una organización, es muy importante dejarse entender, ya que esto facilitará que los objetivos se cumplan y haya disposición de hacerlo. El uso de técnicas para dejarse entender es muy importante al interior de una organización, que desea

que los mensajes o ideas sean expresadas de manera consciente y busque dejarse entender por el interlocutor, ya que el comunicador en este proceso también adopta la posición de receptor. Y sus indicadores son: Empatía, Baron (2005) la definió como la capacidad de poder reconocer las emociones y pensamientos y sentimientos en la otra persona, para actuar de manera adecuada o pertinente con una emoción apropiada. Muchas personas que laboran dentro del plantel pueden tener la empatía suficiente hacia sus colegas, si ha fomentado una relación interpersonal con la otra, siendo que sus comunicaciones han sido positivas, el cual le permite detectar los estados de ánimos de otro y poder ofrecer una mano amiga en pro de solucionar sus necesidades que pueden estar aquejándolo. Ello le ayudará a que el humor cambie, de la manera más conveniente. Ve a los otros como personas que sienten, en lugar de observarlos como algo o alguien de quien se puede aprovechar. Además, puede recurrir al estudio del volumen de voz de la gente, el rostro, la mirada, los gestos, tratando de descubrir las emociones o los sentimientos por los que está pasando. Asertividad, Riso (2012) refiere que “toda persona utiliza la asertividad cuando es realmente capaz de poder defender su derecho y expresa con libertad y de manera positiva sus emociones, sentimientos, ideas y opiniones sin ser manipulado, no trasgrede sus derechos y tampoco de los demás” (p. 29).

La asertividad es una conducta personal positiva al momento de relacionarse con otros; en el campo educativo sería la relación con nuestros compañeros de trabajo, ser conscientes al expresar nuestras opiniones y valoraciones con respecto a nuestro receptor, evitando calificaciones negativas, reproches y enfrentamientos. La asertividad es la vía adecuada para interactuar con personas sin violar el derecho de los demás, respetando las características particulares de cada persona. Concreción, Prieto (2011) refirió que en algunas ocasiones abusamos del lenguaje carente de contenido o interés, remarcando lo obvio y provocando que no nos escuchen o no nos tomen interés. Esto se produce porque, por nuestro egocentrismo, creemos que aquello que pensamos o sentimos es de interés general. De ahí la importancia de la concreción en la comunicación, es un importante pilar para generar una mayor atención y mantener más tiempo la atracción. Nuestra comunicación debe ser concreta, ordenada, positivo y honesta. De esta manera, conseguiremos dar inicio a un proceso comunicativo eficaz. Lo que quiero comunicar debe ser antes analizado en un primer plano inmediato al interlocutor para que al transmitir el mensaje este sea oportuno. Una persona es concreta cuando tiene las siguientes

características: dice exactamente lo que quiere decir, se centra en el objetivo y no personaliza, informa y a datos constatables y habla de hechos. Claridad, Álvarez, Saldaña, Muñoz y Portela (2009) planteó que: Tener claridad a la hora de comunicarnos es una opción buena para que se exprese lúcidamente, con una claridad directa y bien centrada, donde su objetivo primordial es comunicar los mensajes esperados con un derecho legítimo sin la mínima provocación de ocasionar algún daño a alguien. (p. 54). Es cuando expresamos o informamos las ideas y sentimientos con claridad, esto significa una nitidez en el mensaje que se quiere comunicar, sin dar rodeos. El hombre se expresa de manera consciente, con claridad y de forma equilibrada, buscando el bienestar del otro y no su perjuicio, con la finalidad de que su mensaje sea entendido por su interlocutor de manera clara y pertinente. La transmisión del mensaje debe estar cargada de significado, permitiendo que la otra persona pueda identificar de manera clara los mensajes que se le transmita. De nada valdría si transmitimos un mensaje donde el receptor no entienda y, por ende, no encontremos una respuesta.

Seguidamente la Dimensión 2: Dirección de la comunicación, toda organización tiene diferentes áreas de trabajos con cargos y responsabilidades diversas y, por lo tanto, esto hace que exista diferentes direcciones en la comunicación ya sea ascendente, descendente, lateral o cruzada. Los jefes o superiores siempre están comunicando mensajes a los subordinados o los mismos empleados al dirigirse a sus superiores. También se da de manera lateral cuando dos de un mismo rango también se comunican. Flores (2002) concibió a la acción de comunicarnos como: Un medio que nos permite desenvolvemos y desarrollarnos socialmente con las personas que nos vinculamos constantemente. Para que esta comunicación se dé de manera fluida y correcta es muy importante tener presentes los canales de comunicación que funcionen de forma operativa ya que de esta manera se podrá enviar los mensajes de una manera pertinente. (p. 84). Y sus indicadores son: Comunicación descendente, Garcés (2011) expresó que: Esta es la comunicación que fluye de los niveles más altos, podemos decir gerenciales, de una organización hasta los niveles de cargos inferiores sean los empleados o subordinados que reciben órdenes o instrucciones, con la finalidad de que los mensajes sean claros y entendibles, esto se trata de una dirección de comunicación descendente. (p. 729). Este tipo de comunicación se da cuando los jefes se comunican con sus empleados o subordinados. Esta comunicación debe ser clara, precisa y concisa, permitiendo una buena relación entre ambos. Cuando las

instrucciones en el trabajo son impartidas de manera clara, se logran resultados favorables en beneficio de la institución. Martínez y Nosnik (1988) señalaron que: La comunicación descendente se utiliza para el envío de mensajes por parte de los jefes o superiores hacia los subordinados. Su propósito es brindarles una información directa que les permita realizar su trabajo con las instrucciones claras y específicas en cuanto a lo que debe, cuándo y cómo hacerlo. (p. 23). Constantemente los superiores están comunicándose con sus subordinados, dando especificaciones del trabajo que se requiere que realicen, por ejemplo: en qué tiempo lo deben hacer, en qué lugar y el porqué de la tarea. Para que el mensaje se entienda y se logre los objetivos de la organización, estos deben ser claros y pertinentes.

García (2010) señaló que la comunicación se propone mejorar las relaciones entre los miembros de una institución, así como las relaciones con los otros actores educativos externos a estos llamamos padres de familia y comunidad, con la finalidad de intercambiar mensajes y que esto nos sirva para llevar una convivencia armoniosa entre todos los integrantes de una organización y que esto redunde en el éxito o progreso de la institución educativa. Comunicación ascendente, Parker y Asher (1987), la comunicación ascendente tiene como fin proporcionar información detallada a los niveles o cargos superiores de una organización a través de informes, acuerdos, peticiones, sugerencias, expectativas de los niveles más bajos, es así que se busca permanentemente mantener en contacto al gerente con los intereses o necesidades del recurso humano de la institución, brindando informaciones importantes para la toma de decisiones conjuntas de manera asertiva. Para Martínez y Nosnik (1988), “este tipo de comunicación ascendente permite a los jefes o superiores conocer cuáles son las opiniones o necesidades de los subordinados hacia los superiores. Este será un canal que beneficie la comunicación ascendente” (p. 23). Cuando un subordinado quiere dar a conocer sus opiniones o sentimientos utiliza el canal más apropiado que es la comunicación. De esta manera se da la comunicación ascendente dentro de una organización. Los superiores se convierten a la vez en receptores y atienden las necesidades de sus colaboradores.

En las instituciones educativas, los docentes muchas veces buscan comunicarse con los directivos, esperando de ellos respuestas positivas y asertivas. Comunicación lateral o cruzada, Bilmes (2006) expresó que: En este tipo de transmisión de la

comunicación se presentan por escrito lo informes, las visiones o anhelos de los jefes o directores de las instituciones educativas y las utilizan como un medio para comunicarse con las personas que tienen bajo su cargo. Generalmente, solo se usan las palabras específicas para transmitir un mensaje que no tengan ninguna posibilidad de duda o equivocación, que sea entendible. (p. 43). La comunicación lateral o cruzada es aquella que usa el medio escrito, usando las palabras apropiadas para transmitir un mensaje sin errores. Los directivos muchas veces se comunican con los docentes a través de documentos que llegan a sus manos de manera directa o vía correo electrónico. Suelen ser más rápidos y llegan a la mayoría. Ahora bien, se plantea la variable Relaciones interpersonales, Schutz (1992) manifiesta que son aquellos esfuerzos ejercidos por los sujetos para relacionarse con un grupo, para poder ser parte del mismo, y que a su vez puede ejecutar actividades que lo ayuden con su integración. Por lo que se puede identificar como fases, donde las acciones pueden llevar a la inclusión, y al desempeñarlas se está tomando el control y que efectivamente tendrá un efecto.

Bisquerra (2003) ha mencionado que una relación interpersonal es cuando un grupo de personas se juntan para dialogar y expresar sus opiniones. Se refiere a que puedan intercambiar ideas, bien sea en cualquier posición, en instituciones, y que puedan acceder libremente a los conocimientos para una mejora en los pensamientos y el lenguaje (Andersen & Chen, 2002). Con respecto a Schutz (1992), él afirma que cuando una persona se integra a un grupo es porque dicho grupo social ha sabido satisfacer la necesidad del nuevo integrante. Entonces, se entiende que para que se dé una relación interpersonal, este solo puede cumplirla el grupo donde se forjarán dichas relaciones. A finales de la década de los 90, Winkelman (1994) lo explicó como un elemento fundamental e indispensable para la supervivencia del individuo y, por tanto, se orienta como objetivo universal. Ortiz et al., (2002) lo definieron como un grupo de habilidades para relacionarse con las personas, tomando en cuenta sus sentimientos y necesidades, tornándolo como un ambiente de aceptación para todos. Asimismo, Farías (2012) menciona que dicha habilidad corresponde a la forma en que se forjan relaciones con otros y que ambas partes se sientan satisfechos al relacionarse. Más adelante, García (2010) la reconoció como un elemento necesario para las personas. Faragher, Cass y Cooper (2005) afirman que esta puede ser inapropiada en ocasiones. Por otro lado, Sachau (2007), la considera un vital elemento para la formación humana y como calidad de persona. Lo que

ha podido manifestar dichas definiciones es que tiene mucha diversidad, ya que puede verse como un factor indispensable para las personas, así como también una exitosa interacción en la sociedad. Es por esa razón, que se cree que el entorno de los individuos se desenvuelve mucho mejor cuando esta tiene a su alcance una buena relación interpersonal, ya que el sujeto desarrolla la satisfacción donde tiene una valoración y aceptación positiva, y ello le permite desarrollar sus habilidades.

Otra cosa importante de las relaciones interpersonales es la necesidad que tiene el sujeto de tener una satisfacción por medio de la aprobación positiva de alguien más, por ello se le considera importante en el momento que se habla de auto-realización, ya que la misma persona es capaz de satisfacer sus necesidades, es por ello que sin la aprobación de otros, esta satisfacción de auto-realización no existiría. De acuerdo a lo antes expuesto, sentirse valorado forma parte de las emociones de las personas, por ello se acude a la aprobación de terceros para sentir tal valor (Sánchez, Quiroga, Bragado y Rey 2004, p. 583). En cuanto a la importancia que tienen estas, se pudo indagar en investigaciones pasadas, y que han aportado grandes evidencias que pueden sustentar lo fundamental que es para las personas tener relaciones sociales. Yáñez (2006) afirma de manera categórica, de aquellas ventajas que tienen los individuos para relacionarse de manera positiva ha sido por medio del ambiente donde ha crecido, ya que pudo haber sido, de amor, cordialidad y aprecio. En consecuencia, Montoya (2006) ha manifestado que las personas tienen la capacidad de exteriorizar las opiniones sin afectar ni disminuir la opinión de otra persona. Por su parte, Demir, Jaafar, Bilyk y Mohd (2012) han dicho que tener una buena relación interpersonal puede causar felicidad, así como también otros beneficios a la salud. Ello no quiere decir que las personas que no tienen una buena capacidad de relacionarse no son felices o saludables, solo que quien las tiene cuenta con un apoyo extra, y disminuye estrés y muchos efectos positivos en su vida. Martínez et al. (2010) sostuvieron que los sujetos que tienen la dicha de tener buenas relaciones interpersonales gozan de un buen estado emocional. También, García (2005); Martínez et al. (2010) y Lacunza (2014) afirman que, si el docente hace práctica de las relaciones interpersonales dentro de la institución, logrará un gran éxito escolar con sus estudiantes y podrá enriquecer a sus colegas.

Finalmente, se presentan las Dimensiones de las relaciones interpersonales, Schutz (1992) logró evidencia tres necesidades interpersonales, las cuales la conforman la

necesidad que siente el individuo de ser incluido; al igual que llevar el control de la misma, y que estos puedan desarrollar un afecto hacia él. Dimensión 1: Inclusión, Según Shutz (1992), la necesidad de ser incluido es una experiencia por la que pasa cada sujeto cuando se integra en un nuevo grupo social. Cuando se adentra a un grupo nuevo siempre surgirán interrogantes si se ha entrado a un grupo adecuado, por lo que la persona busca similitudes con otros miembros del grupo. Una vez al sentirse a gusto dentro de él, es importante establecer la confianza, ya que de ello depende la estima que se le dé y la confianza personal asignada, solo así se sentirá la inclusión dentro de un grupo. En lo que respecta a la aceptación, para Tan y Lim (2009), el anhelo de agradarle a un grupo de personas forma parte de la base social para hacer conexión. Según Busquets y Leal (1994), las intenciones de las personas cuando quieren ser incluidas es formar parte de un grupo y que a su vez le den valor por los talentos y habilidades que este posee. La aceptación social es importante para la persona que formara parte de un grupo, por ello, habrá ciertos eventos donde la persona notará su aceptación, de acuerdo con las expectativas que tiene el grupo, y si tienen afinidad con el nuevo integrante.

En cuanto a la integración, según Egan (1975), la palabra integración se trata más que todo, las capacidades que posee la persona para integrarse a la sociedad. La integración social dependerá tanto del grupo, como de la persona nueva a integrarse, ya que el grupo debe ser abierto al recibir al nuevo integrante sin discriminar ninguna característica de este, y el individuo que esta por integrarse al grupo debe tratar de adaptarse a las costumbres del otro, pero sin cambiar su integridad, pues para eso los demás sujetos deben tener aceptación hacia otros. En cuanto a la valoración, para Encalada (2016), cuando se habla de valor, es porque la persona está esperando tener un atractivo hacia otros por las labores que ejecuta. La valoración se le otorga a la persona que por medio de sus actos ha logrado cumplir con todo lo que se le ha establecido. Cuando una organización te hace sentir valorado, lo hace por medio de ascensos o compensaciones, de allí parte el valor que se le aporta a dichas organizaciones. Al respecto de la comunicación, para Bernete (2010), la comunicación interpersonal es cuando dos o más personas intercambian palabras de cualquier tipo, experiencias, conocimientos, entre muchas cosas más, y por lo cual habrá respuesta entre ellos. Las personas están introducidas en la comunicación continua, esa razón es la que permite que se manejen criterios como la comunicación interpersonal; se da cuando dos o más personas hacen intercambios de palabra. Cuando se trata de

comunicación social, es porque se tiene la capacidad de comunicarles información o conocimiento a cientos de miles de personas.

En cuanto a la Dimensión 2: Control, Para Schutz (1992), tener el control se refiere a las responsabilidades que se impone cada sujeto y, por ello, han de manejar cada aspecto de las actividades correspondientes. Es porque se siente en la obligación de estructurar las actividades para los objetivos asignados, y que se tenga un crecimiento para un mejor progreso de todo el entorno, y ello se hace por medio de la inclusión de cada miembro, y que estos se sientan parte del equipo que conforman. Quien ha de tomar el control o liderazgo del grupo, debe tener presente que cada sujeto tiene necesidades y emociones, cosa que se debe tomar como herramienta a favor para lograr la meta impuesta. En el caso de la influencia, para Urdaneta y Morales (2013), significa que la persona usando la persuasión influye directamente en las actitudes y comportamientos de otros individuos. Estas se mencionan a continuación: a) Persuasión o cambio de actitudes: se utiliza para poder manipular la actitud de otra persona y lograr que esta cumpla o ejecute una tarea determinada. b) Conformidad social: quien utiliza este tipo de actitud, lo hace para integrarse al grupo y cumplir con las normas que se le han establecido, y que muchas veces hacen un cambio de actitud para su adaptación. c) Aceptación social o aquiescencia (consentimiento): es cuando un sujeto pide determinada actividad o acción el otro individuo lo acepta proceso debido a la influencia que el otro pueda tener. d) Obediencia social: cuando se obedecen mandatos directos de personas que tienen alguna autoridad sobre la otra persona.

En el caso de la Responsabilidad, para Vaughn y Nowicki (1999), se llama responsabilidad social a la obligación que tiene cada persona con la sociedad, en que todo marche de acuerdo con los márgenes impuestos socialmente. Este concepto posee una valoración que puede tener algo positivo o negativo que aportar, y que puede tener un impacto directo dentro de la sociedad, por lo que las personas que tengan dicha responsabilidad, debe asumirla con mucho cuidado, pues, de ello depende el efecto que tenga. En lo que concierne a las actividades, para Schutz (1992), la actividad es el acto que realiza el sujeto con el fin de cumplir con determinados objetivos, aunque también pueden transformarse en hábitos. En cuanto al objetivo, para Egan (1975), es la meta impuesta antes de realizar cualquier actividad, y lo siguiente será cumplir con lo dispuesto. En

general, se refiere a la obtención de ciertas metas impuestas, superando cada obstáculo que se pueda tener en el camino. Cuando se determina un objetivo, si se logra o no, este provocará una emoción, ello depende del resultado obtenido. En lo que respecta al progreso, para Schütz (1992), el progreso social es el avance que da la sociedad para construir una comunidad ideal. La idea del progreso es fundamental dentro de la humanidad. Y, por último, la Dimensión 3: Afecto, Schutz (1992), la necesidad de afecto es común en todas las relaciones interpersonales, ya que el individuo busca ser valorado por el entorno donde trabaja y convive de acuerdo con lo que vale, tanto por lo que puede aportar, como por su calidad de persona, de ello proviene el respeto que te den las personas y su estimación (Insel & Young, 2001).

En lo que respecta al respeto, para Lacunza (2014), es saber que todo individuo tiene valor, es por ello que no se menosprecian sus ideas, ni opiniones, así como también, el otro sujeto a ser recíproco con lo que se le da. El término se utiliza cuando se considera a una persona por alguna cualidad característica, y porque el individuo ha demostrado merecerlo por su conducta, aunque con imperfecciones, otros valoran lo que aporta. Y finalmente la estimación, para Montoya (2006), cuando se siente estima por una persona del círculo social se habla claramente del cariño y el aprecio que este ha sabido ganarse por sus actos, y por ende son valorados sus esfuerzos. Se antepone la formulación del problema, y el problema general es: ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019?; los problemas específicos son: problema específico 1: ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación asertiva y la inclusión en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019?; problema específico 2: ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación asertiva y el control en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019? y, problema específico 3: ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación asertiva y el afecto en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019?

Con respecto a la justificación del estudio se tiene: Justificación teórica, el estudio realizado tendrá aportes que beneficiaran con las teorías existentes, lo que llevará al aumento de la información que existe sobre el grado de relación que se tiene la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, en una muestra en determinada.

Justificación metodológica, el estudio se guiará siguiendo métodos científicos que llevan a la utilización de técnicas que ayuden con la recopilación de datos necesarios, y debido a ello se aplicaran cuestionarios que permitan medir las variables que se han sometido a estudio, previamente a la aplicación del instrumento, estos pasaron por su debida validación, que posterior a ello obtuvieron una confiabilidad, seguidamente se utiliza los datos estadísticos que permitirán confirmar las hipótesis que se plantearon, para finalizar se dan los resultados obtenidos. Justificación práctica, el estudio tiene la obligación de dar las razones por las que se hizo la investigación, los cuales han arrojado resultados para determinar la situación real en la que se encuentran nuestras instituciones educativas.

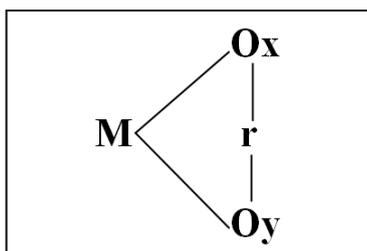
Para las Hipótesis están: Hipótesis general, Existe relación entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. Y las Hipótesis específica 1: Existe relación entre la comunicación asertiva y la inclusión en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. Hipótesis específica 2: Existe relación entre la comunicación asertiva y el control en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. Hipótesis específica 3: Existe relación entre la comunicación asertiva y el afecto en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. Y, por último, los objetivos: Objetivo general: Determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. Objetivo específico 1: Determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y la inclusión en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. Objetivo específico 2: Determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y el control en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. Objetivo específico 3: Determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y el afecto en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de Investigación

El enfoque utilizado en la investigación y que ayudo con su orientación fue el cuantitativo. Este enfoque, para la realización del análisis de investigación, recurre a la recolección de datos, y para su interpretación utiliza los datos numéricos y la estadística para poder identificar el comportamiento de los fenómenos estudiados en la investigación (Hernández, et al., 2010). En cuanto al tipo de investigación a utilizar en la presente investigación fue el tipo básico, de nivel descriptivo y correlacional, ya que como primer paso se procedió a describir el comportamiento de las variables observadas, luego de ello se procedió a buscar la correlación entre ambas variables: Comunicación asertiva y relaciones interpersonales. El tipo de investigación denominado básico tiene como premisa principal la mejora del conocimiento ya existente, así como la interpretación de fenómenos presentes en la sociedad actual; asimismo, se le denomina básica porque está basado en otros conocimientos ya existentes (Sierra, 2001). El nivel descriptivo está orientado a la verificación de las características, propiedades, y otro rasgo en concreto, de aquellos quienes fungen como sujetos de la investigación (Hernández et al., 2010). El nivel correlacional está orientado a determinar las relaciones, grado de asociación o vinculación que podrían tener las variables en estudio (Hernández et al., 2010, p. 81).

El diseño utilizado en la investigación fue el no experimental, y de acuerdo con el lapso en el cual fueron suministrados los instrumentos fue transversal, de nivel descriptivo – correlacional. No experimental ya que no existe manipulación de variables, ni intervención del investigador para generar cualquier opinión diversa a la que brindaría el instrumento utilizado (Hernández et al., 2010). Transversal, ya que la aplicación del instrumento a la muestra estudiada, solo se dio en un lapso de tiempo específico (Hernández et al., 2010, p. 151). El diagrama es el siguiente:



Donde:

M : Muestra

Ox : Observación de la variable 1: La comunicación asertiva

r : Relación entre variables.

Oy : Observación de la variable 2: Relaciones interpersonales

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Definición conceptual de las variables

Variable 1

Remor (2013), es el comportamiento que ejerce el individuo y que tienen un buen efecto para quien escucha el mensaje que este se dispone a dar oralmente, donde se involucra la honestidad, pero respetando las creencias del otro, sin subestimar ni menospreciar los sentimientos de los terceros.

Variable 2

Schutz (1992) manifiesta que son aquellos esfuerzos ejercidos por los sujetos para relacionarse con un grupo, para poder ser parte del mismo, y que a su vez puede ejecutar actividades que lo ayuden con su integración.

2.2.2. Definición operacional de las variables

Variable 1

La variable “comunicación asertiva” se medirá a través de las dimensiones: estilo de comunicación y dirección de comunicación, de los cuales se extraerá los indicadores en la que se empleará un cuestionario tipo likert encuesta para el recojo de información a la muestra seleccionada.

Variable 2

La variable “relaciones interpersonales” se medirá a través de las dimensiones: inclusión, control y afecto, de los cuales se extrajo los indicadores. En ello, se empleará un cuestionario tipo Likert, encuesta para el recojo de información de la muestra seleccionada.

2.2.3. Operacionalización

Tabla 1

Matriz operacional de la variable comunicación asertiva

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Estilo de comunicación	- Empatía	1-16	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Buena (94-130)
	- Asertividad			Regular (60-93)
	- Concreción			Mala (26-59)
	- Claridad			
Dirección de comunicación	- Descendente	17-26		
	- Ascendente			
	- Lateral			

Fuente: Adaptado de Remor (2013).

Tabla 2

Matriz operacional de la variable relaciones interpersonales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Inclusión	- Aceptación	1-12	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Eficiente (122 - 165)
	- Integración			Regular (78 - 121)
	- Valoración			Deficiente (33 - 77)
	- Comunicación			
Control	- Influencia	13-27		
	- Responsabilidades			
	- Actividades			
Afecto	- Objetivos	28-33		
	- Progresos			
	- Respeto			
	- Estimación			

Fuente: Adaptado de Schutz (1992)

2.3. Población y muestra y muestreo

2.3.1. Población

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), la población viene a representar a todos los elementos o casos, personas o cosas, susceptibles a ser observados o medidos. Para el presente estudio se consideró como población a 49 docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán.

2.3.2. Muestra

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), la muestra es considerada como una parte o porción representativa de la población, ya que por lo general medir a toda la población es un trabajo dificultoso, se selecciona a una muestra que refleje a la población.

2.3.3. Muestreo

Carrasco (2009) señala que el muestreo para este caso fue el probabilístico, dentro de esta específicamente la muestra aleatoria estratificada, cuyo fin principal es representar lo más semejante a la población en lo que a la o las variables estratificadoras se refieren.

Debido al conjunto de docentes que compone la población, se ha determinado que para obtener la muestra probabilística, se aplicó la fórmula de Jordi Casal.

$$n = \frac{N * o^2 * Z^2}{e^2(N-1) + o^2 Z^2}$$

Donde:

n: número de muestra

z: Puntación z con significancia de 0.05=1,96

p: Probabilidad de ocurrencia=0,5

q: Probabilidad de no ocurrencia=0,5

e=Nivel de significancia

N=Población= 49

n= 40

En tanto la muestra estuvo constituida por 40 docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán.

Criterios de inclusión

- Asistencia frecuente.
- Docentes nombrados.
- Disposición a colaborar.
- Horarios flexibles.

Criterios de exclusión

- Asistencia irregular
- Docentes contratados.
- Indiferencia a colaborar.
- Horarios recargados.

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

2.4.1. Técnicas

Sánchez y Reyes (2015) aducen que la técnica es el procedimiento ejercido para recopilar la información necesaria que ayude con la determinación de los objetivos, pero que hagan alusión con el tema de investigación. Es por ello, se empleó la encuesta.

2.4.2. Instrumentos

Para esta investigación se utilizó como instrumento al cuestionario. Para Carrasco (2009), es uno de los más usados por su aplicación a un gran número de personas y que permite recoger respuestas de manera directa utilizando una hoja de ítems y a la utilización de escalas.

Variable 1: Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Ficha técnica

Datos generales

Nombre original:	Cuestionario de comunicación asertiva
Autor:	Victor Raul Lazo Acosta
Procedencia:	Universidad César Vallejo, Lima, Perú, 2019
Objetivo:	Conocer los aspectos fundamentales de la variable comunicación asertiva los docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019.
Administración:	Individual/colectiva
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre la comunicación asertiva y relaciones interpersonales.
Estructura:	El cuestionario está constituido por 26 ítems, cada uno de ellos con cinco alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert. El cuestionario se compone de dos dimensiones, en el que la redacción de los ítems se realiza en forma de proposiciones con dirección positiva sobre la variable comunicación asertiva.

Tabla 3

Baremo para la evaluación grupal de las dimensiones de la comunicación asertiva

V1	Comunicación asertiva	Estilo de comunicación	Dirección de comunicación
Eficiente	96 - 130	60 - 80	38 - 50
Regular	62 - 95	38 - 59	24 - 37
Deficiente	26 - 61	16 - 37	10 - 23

Fuente: Elaborado para el estudio.

Variable 2: Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Ficha técnica

Datos generales:

Nombre original: Cuestionario de las relaciones interpersonales

Autor: Victor Raul Lazo Acosta

Procedencia: Universidad César Vallejo Lima – Perú, 2019

Objetivo: Describir las características de la variable relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019.

Administración: Individual/colectiva

Duración: 15 minutos

Significación: El cuestionario está referido a determinar la relación entre comunicación asertiva y las relaciones interpersonales.

Estructura: El cuestionario está constituido por 33 ítems, cada uno de ellos con cinco alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert. El cuestionario se compone de tres dimensiones, en el que la redacción de los ítems se realiza en forma de proposiciones con dirección positiva sobre la variable relaciones interpersonales.

Tabla 4

Baremo para la evaluación grupal de las dimensiones de las relaciones interpersonales

V2	Relaciones interpersonales	Inclusión	Control	Afecto
Buena	122 - 165	45 - 60	56 - 75	23 - 30
Regular	78 - 121	29 - 44	36 - 55	15 - 22
Mala	33 - 77	12 - 28	15 - 35	6 - 14

Fuente: Elaborado para el estudio.

2.4.3. Validez

Para definir el término validez, Hernández et al. (2010) afirman que es el margen que un instrumento tiene y pueda medir una variable y sus dimensiones.

La validez de los cuestionarios de comunicación asertiva y de relaciones interpersonales se dio a través de la validez por juicio de expertos, y los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 5

Validez de los instrumentos

Experto	Opinión de la Aplicabilidad (V1)	Opinión de la Aplicabilidad (V2)
Dra. Rosa Villalba Arbañil	Aplicable	Aplicable
Dra. Kriss Calla Vásquez	Aplicable	Aplicable
Mg. Adolfo Narvaste Silva	Aplicable	Aplicable

Fuente: Certificados de validez de contenidos

Como se puede apreciar la tabla anterior, el instrumento para medir las variables cuenta con la opinión de aplicabilidad suficiente para ser aplicado en los docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019.

2.4.4. Confiabilidad

Sobre la confiabilidad Hernández et al. (2010) nos confirman que la confiabilidad de un cuestionario viene determinada por los resultados iguales que produce un instrumento cuantas veces sea aplicado a un individuo; a ello, este mismo autor afirma que un cuestionario es confiable cuando produce resultados que tienen consistencia y coherencia.

Para hallar la confiabilidad en este estudio se utilizó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, que a través de una muestra de 10 integrantes de la población y el uso del Software estadístico SSPS 25, se determinó el nivel de confiabilidad de los instrumentos.

Tabla 6

Nivel de confiabilidad de las encuestas, según el método de consistencia interna

Encuesta	Nº de ítems	Nº de Casos	Alfa de Cronbach
Comunicación asertiva	26	10	0,881
Relaciones interpersonales	33	10	0,804

Fuente: Resultado SSPS 25

Tabla 7

Valores de los niveles de confiabilidad

Valores	Nivel de confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Hernández et al. (2010)

De acuerdo con la tabla anterior, se puede decir que el instrumento de comunicación asertiva con un valor Alfa de Cronbach = 0,881 tiene excelente confiabilidad, así como el instrumento de relaciones interpersonales con un valor Alfa de Cronbach = 0,804 tiene una excelente confiabilidad.

2.5. Procedimiento

Recopilación.- Se base en la recolección de datos e información acerca del tema que se estudia, y que también se pueden utilizar instrumentos para su debida recaudación.

Organización.- Esta se basa en ordenar todos los datos recogidos y manera correcta, para poder llegar a un buen resultado.

Presentación.- Se basa en exponer la información y datos que se han recogido en el curso de la investigación, detallando cada parte, y también utilizando herramientas tales como gráficos o contenidos multimedia.

Análisis.- Está basada en hacer un estudio completo de las variables de estudio para poder conocer todas las cualidades y características que se encuentran dentro de ellas, y que, por lo general, tal estudio se da por medio de cálculos matemáticos.

Interpretación.- Se basa en conseguir un significado más detallado sobre los resultados estadísticos que ha arrojado la investigación, y que determinará cuál será la posible solución al problema que ha sido el objeto de estudio.

2.6. Métodos de análisis de datos

El método de análisis de datos utilizado en el presente informe de tesis consta de dos etapas, en primer lugar el nivel descriptivo, en el cual se incluyen tablas de frecuencias y figuras porcentuales, así como resultados por objetivos con tablas de contingencia y figuras cruzadas. Seguidamente, tenemos el nivel inferencial, el cual se divide en dos partes, que son la prueba de normalidad y la prueba de hipótesis que se realiza mediante el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde:

ρ = Rho de Spearman

N = Muestra

D = Diferencias entre variables

Tabla 8

Índices de correlación

$r = 1$	Correlación perfecta
$0,8 < r < 0,9$	Correlación muy alta
$0,6 < r < 0,79$	Correlación alta
$0,4 < r < 0,59$	Correlación moderada
$0,2 < r < 0,39$	Correlación baja
$0 < r < 0,2$	Correlación muy baja
$r = 0$	Correlación nula

Nota: Bizquerra (2008)

2.7. Aspectos éticos

El objetivo del presente estudio ha sido determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales; en tal sentido, solo se indagó sobre las variables en estudio, es decir no se tomó datos referentes a intimidad personal, datos de salud u opiniones sobre políticas del sector o la apreciación individual acerca de los docentes de la institución.

III. Resultados

3.1. Descripción

Tabla 9

Niveles de comunicación asertiva

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Buena	96 - 130	20	50,0%
Regular	62 – 95	11	27,5%
Mala	26 – 61	9	22,5%
Total		40	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 25

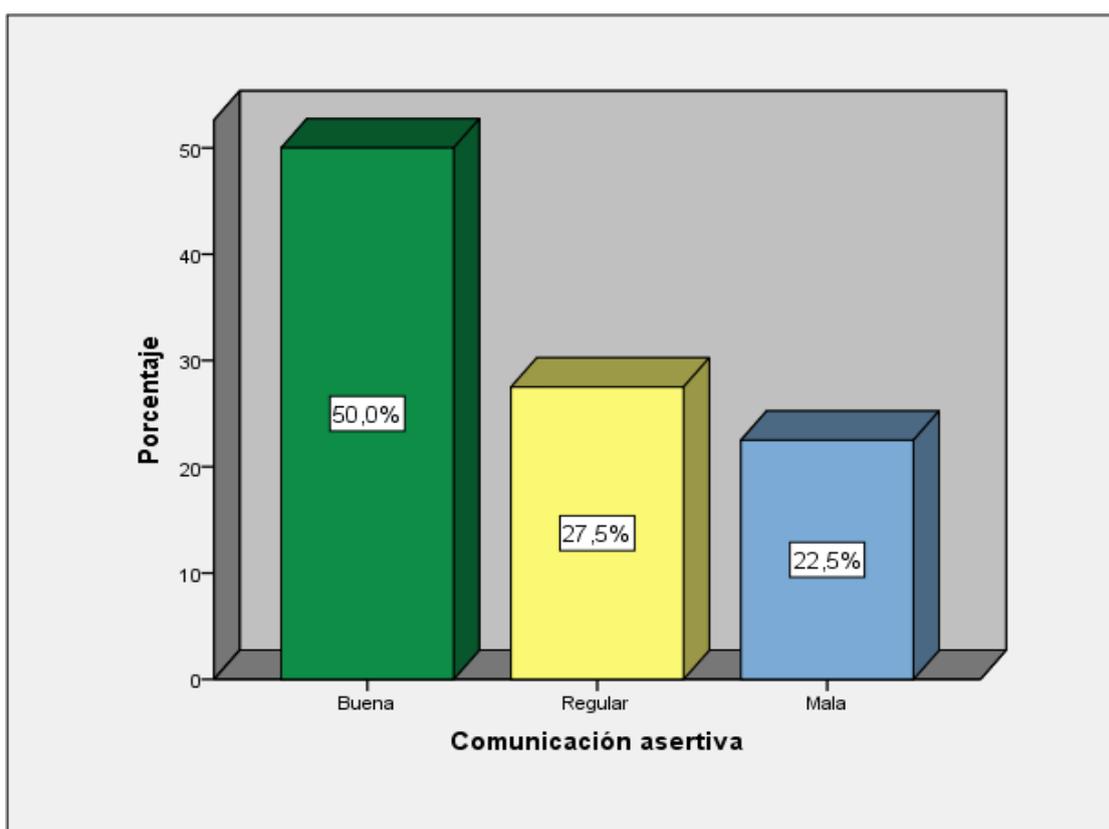


Figura 1. Niveles de comunicación asertiva

En la tabla 9 y figura 1, de 40 encuestados se puede observar que el 50,0% (20) evidencian una comunicación asertiva buena, seguido por un 27,5% (11), quienes señalan que es regular y, por último, solo un 22,5% (9) consideran que es mala. El promedio es 83,85, lo cual indica que los encuestados señalan que la comunicación asertiva es regular.

Tabla 10

Niveles del estilo de comunicación

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Buena	60 - 80	20	50,0%
Regular	38 - 59	11	27,5%
Mala	16 - 37	9	22,5%
Total		40	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 25

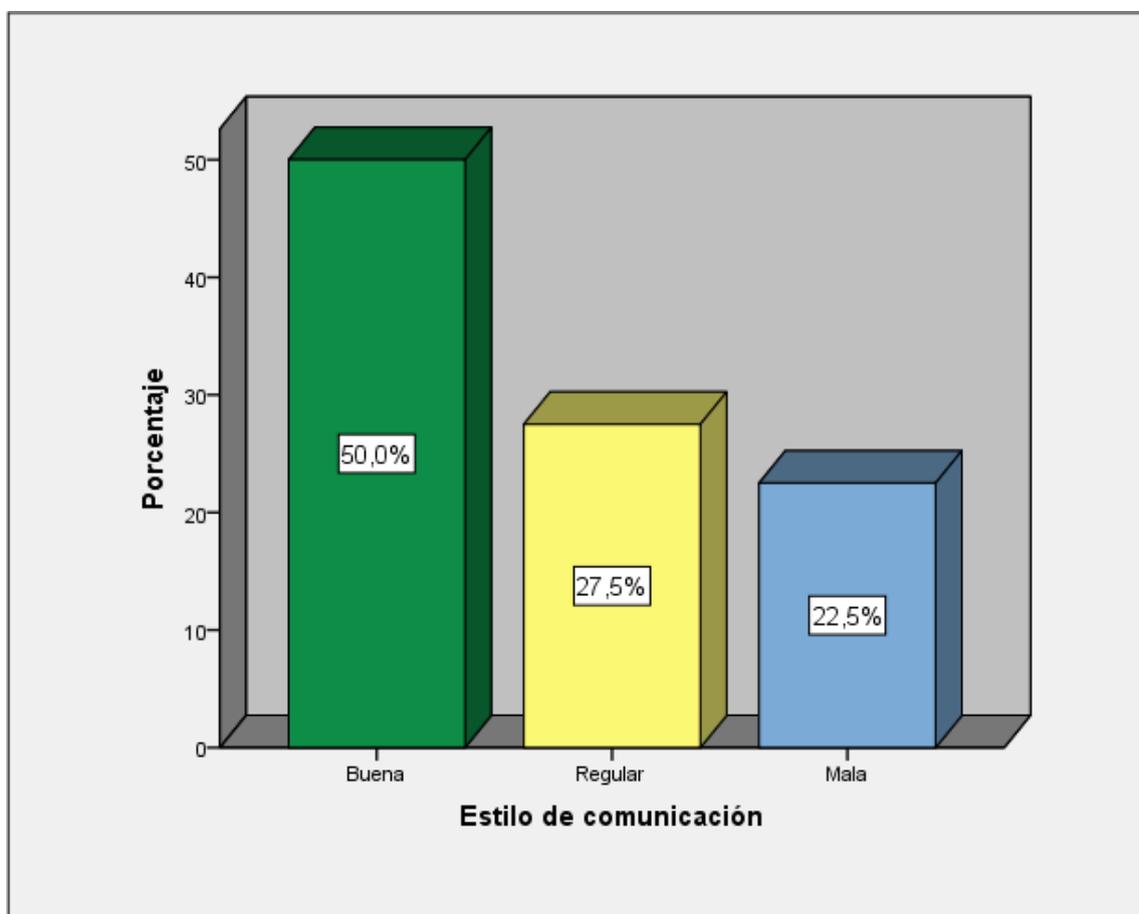


Figura 2. Niveles de estilo de comunicación

En la tabla 10 y figura 2, de 40 encuestados se puede observar que el 50,0% (20) evidencian un estilo de comunicación bueno, seguido por un 27,5% (11), quienes señalan que es regular y, por último, solo un 22,5% (9) consideran que es malo. El promedio es 50,85, lo cual indica que los encuestados señalan que el estilo de comunicación es regular.

Tabla 11

Niveles de la dirección de comunicación

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Buena	38 - 50	20	50,0%
Regular	24 - 37	13	32,5%
Mala	10 - 23	7	17,5%
Total		40	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 25

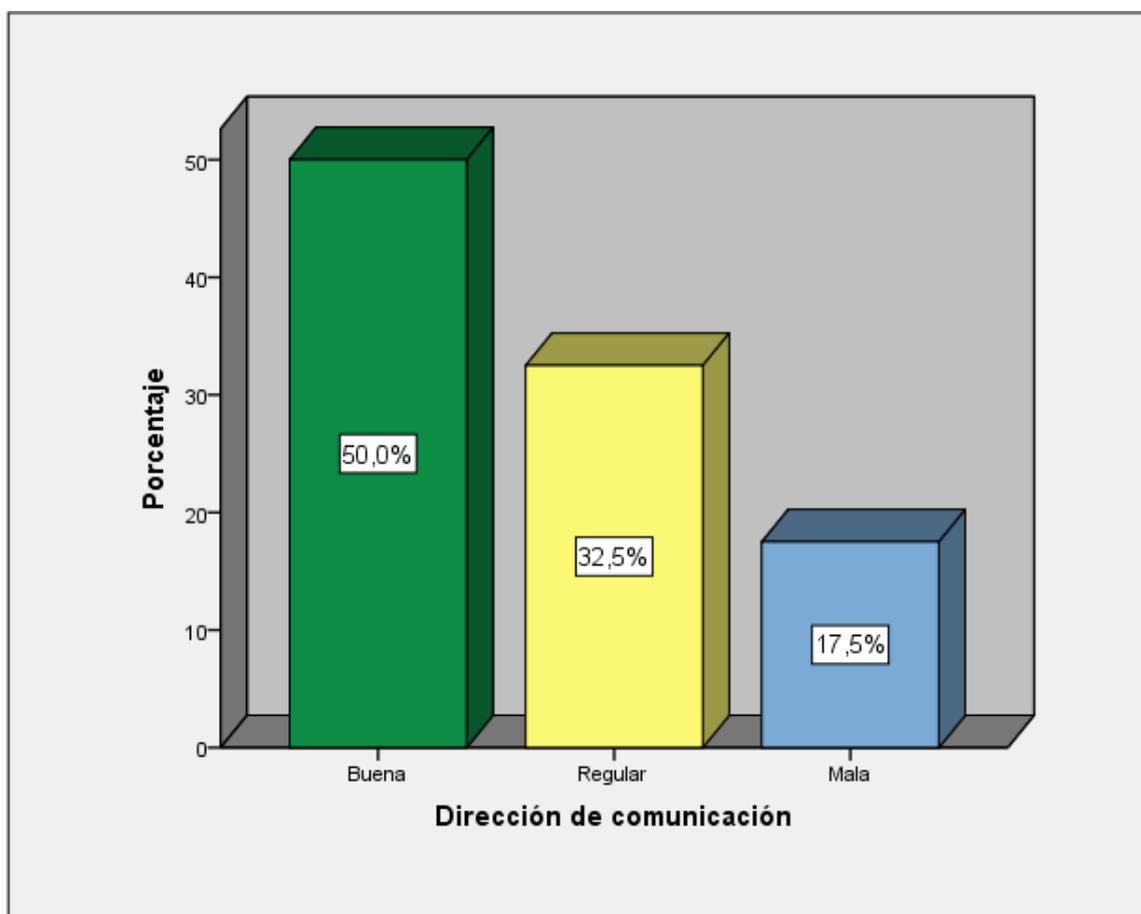


Figura 3. Niveles de dirección de comunicación

En la tabla 11 y figura 3, de 40 encuestados se puede observar que el 50,0% (20) evidencian una dirección de comunicación buena, seguido por un 32,5% (13), quienes señalan que es regular y, por último, solo un 17,5% (7) consideran que es mala. El promedio es 33,00, lo cual indica que los encuestados señalan que la dirección de comunicación es regular.

Tabla 12

Niveles de las relaciones interpersonales

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	122 - 165	26	65,0%
Regular	78 - 121	5	12,5%
Deficiente	33 - 77	9	22,5%
Total		40	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 25

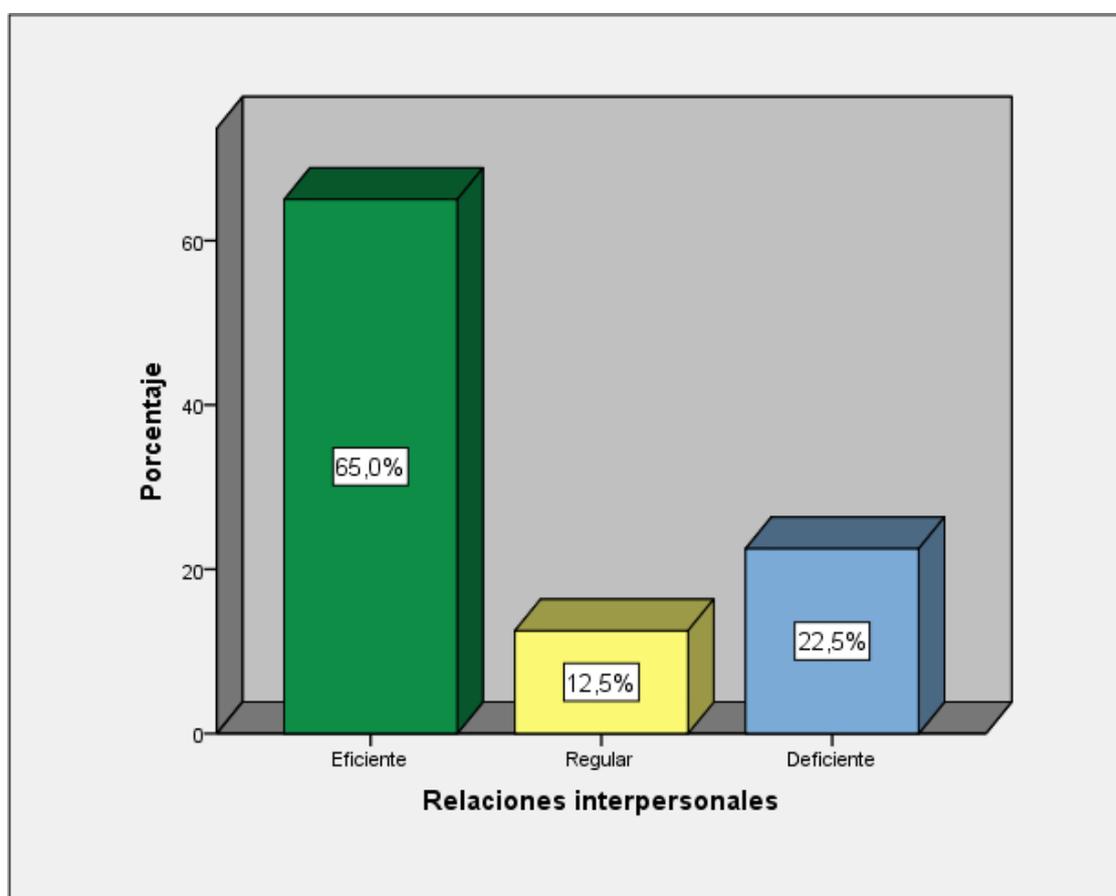


Figura 4. Niveles de relaciones interpersonales

En la tabla 12 y figura 4, de 40 encuestados se puede observar que el 65,0% (26) señalan que la relación interpersonal es eficiente, el 22,5% (9), evidencian que es deficiente y, por último, solo un 12,5% (5) consideran que es regular. El promedio es 114,25, lo cual indica que los encuestados señalan que la relación interpersonal es regular.

Tabla 13

Niveles de inclusión

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	45 - 60	28	70,0%
Regular	29 – 44	5	12,5%
Deficiente	12 – 28	7	17,5%
Total		40	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 25

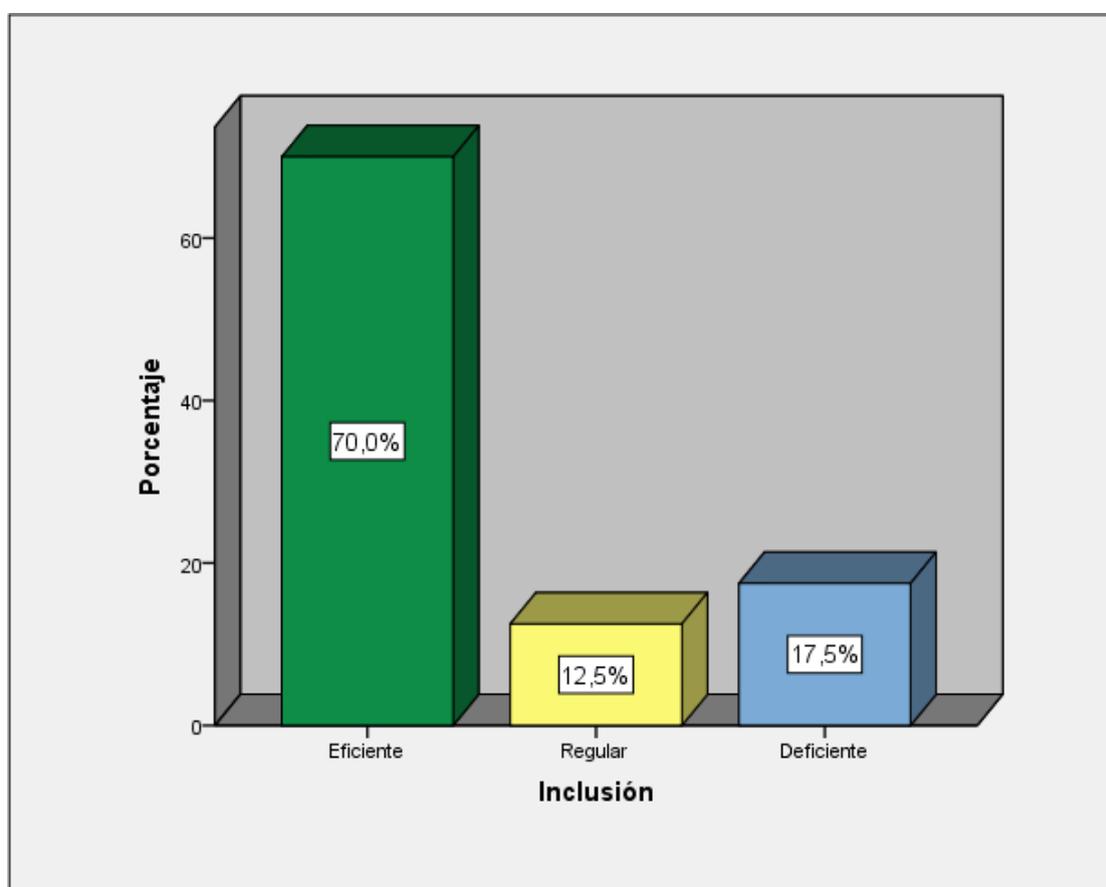


Figura 5. Niveles de inclusión

En la tabla 13 y figura 5, de 40 encuestados se puede observar que el 70,0% (28) señalan que la inclusión es eficiente, el 17,5% (7), evidencian que es deficiente y, por último, solo un 12,5% (5) consideran que es regular. El promedio es 41,82, lo cual indica que los encuestados señalan que la inclusión es regular.

Tabla 14

Niveles de control

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	56 - 75	26	65,0%
Regular	36 – 55	5	12,5%
Deficiente	15 – 35	9	22,5%
Total		40	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 25

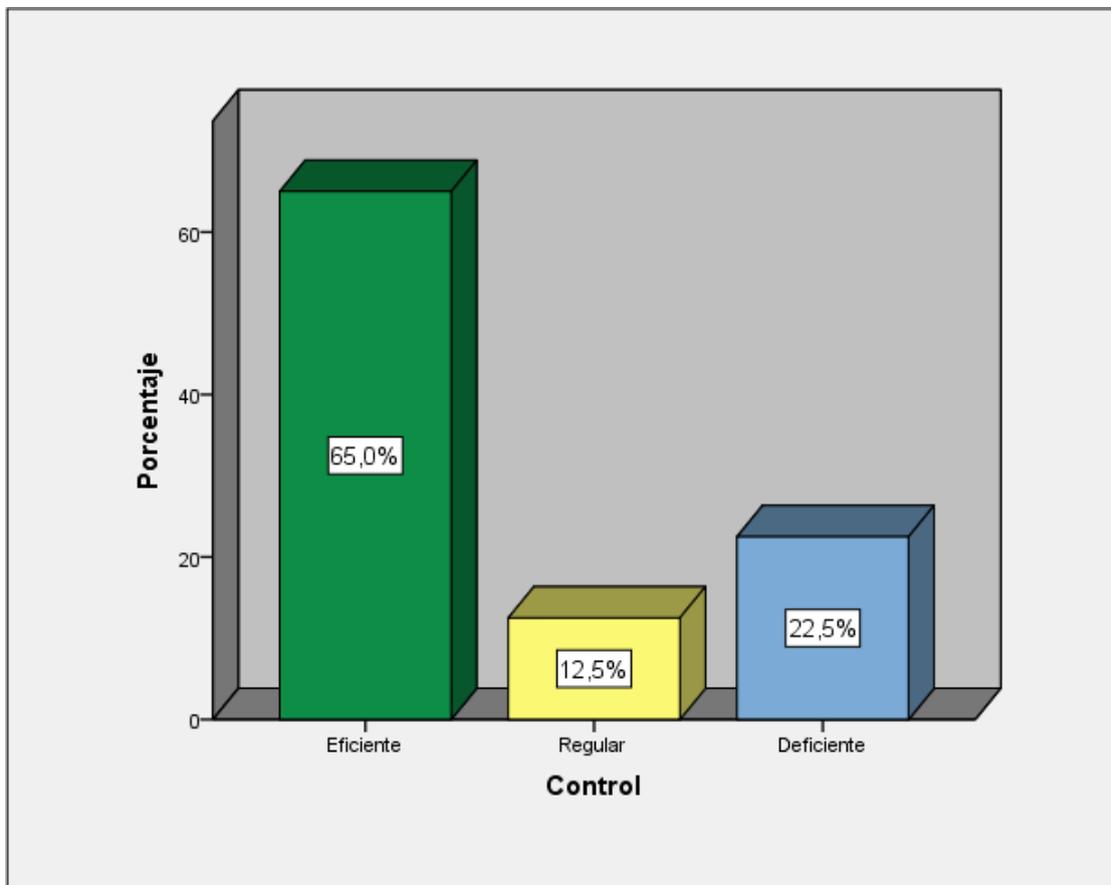


Figura 6. Niveles de control

En la tabla 14 y figura 6, de 40 encuestados se puede observar que el 65,0% (26) señalan que el control es eficiente, el 22,5% (9), evidencian que es deficiente y, por último, solo un 12,5% (5) consideran que es regular. El promedio es 51,92, lo cual indica que los encuestados señalan que el control es regular.

Tabla 15

Niveles de afecto

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	23 - 30	21	52,5%
Regular	15 - 22	11	27,5%
Deficiente	6 - 14	8	20,0%
Total		40	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 25

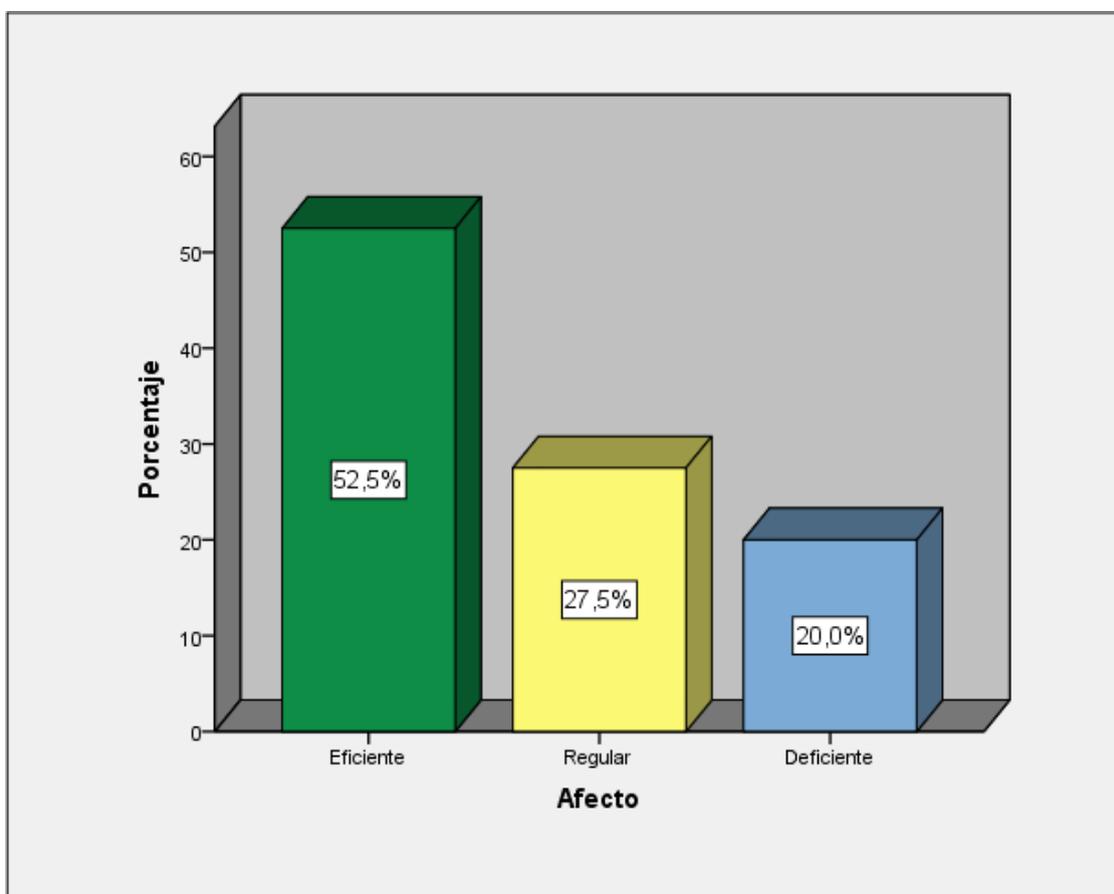


Figura 7. Niveles de afecto

En la tabla 15 y figura 7, de 40 encuestados se puede observar que el 52,5% (21) señalan que el afecto es eficiente, el 27,5% (8), evidencian que es regular y, por último, solo un 20,0% (8) consideran que es deficiente. El promedio es 20,50, lo cual indica que los encuestados señalan que el afecto es regular.

Resultado del objetivo general

Tabla 16

Distribución de los niveles comparativos entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales.

		Relaciones interpersonales				
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Comunicación asertiva	Buena	Recuento	0	0	20	20
		% del total	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
	Regular	Recuento	0	5	6	11
		% del total	0,0%	12,5%	15,0%	27,5%
	Mala	Recuento	9	0	0	9
		% del total	22,5%	0,0%	0,0%	22,5%
Total		Recuento	9	5	26	40
		% del total	22,5%	12,5%	65,0%	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 25

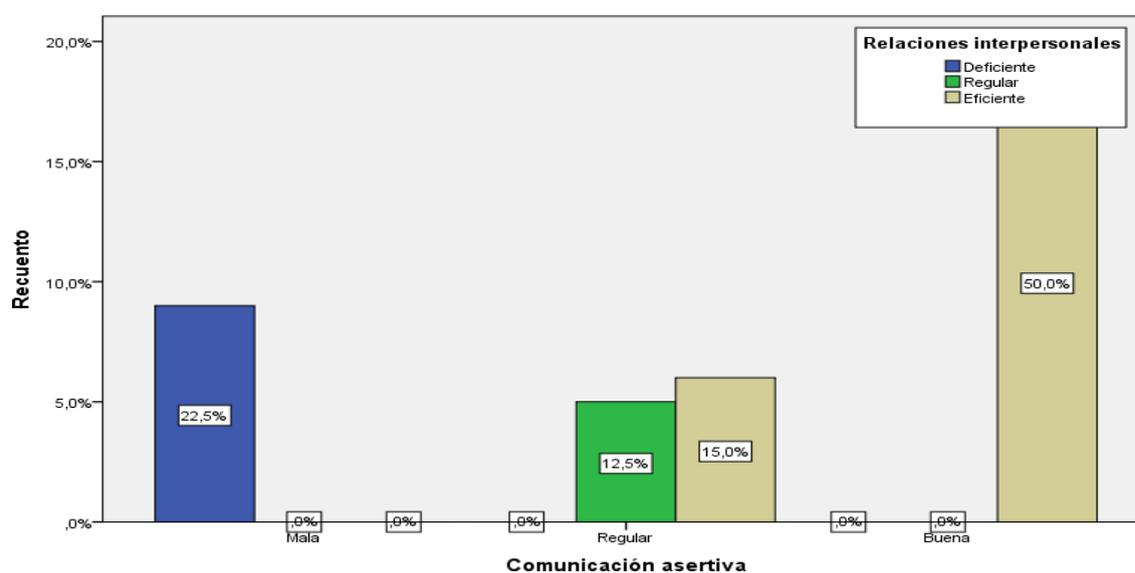


Figura 8. Distribución de los niveles comparativos entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales

De los encuestados que evidencian una comunicación asertiva buena, el 50,0% señalan que las relaciones interpersonales son eficientes; así mismo, cuando los encuestados que evidencian una comunicación asertiva es regular, el 15,0% señalan que las relaciones interpersonales son eficientes, y el 12,5% es regular; y, por último, cuando los encuestados que evidencian una comunicación asertiva mala, el 22,5% señalan que las relaciones interpersonales es deficiente.

Resultado del objetivo específico 1

Tabla 17

Distribución de los niveles comparativos entre la comunicación asertiva y la inclusión.

			Inclusión			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Comunicación asertiva	Buena	Recuento	0	0	20	20
		% del total	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
	Regular	Recuento	0	3	8	11
		% del total	0,0%	7,5%	20,0%	27,5%
	Mala	Recuento	7	2	0	9
		% del total	17,5%	5,0%	0,0%	22,5%
Total		Recuento	7	5	28	40
		% del total	17,5%	12,5%	70,0%	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 25

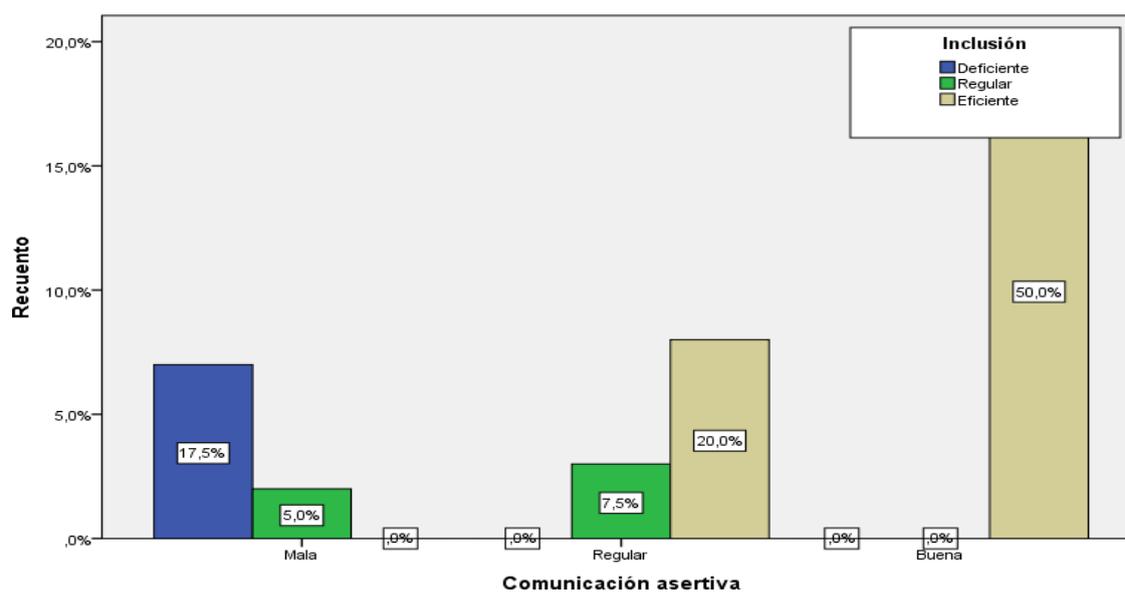


Figura 9. Distribución de los niveles comparativos entre la comunicación asertiva y la inclusión

De los encuestados que evidencian una comunicación asertiva buena, el 50,0% señalan que la inclusión es eficiente; así mismo, cuando los encuestados que evidencian una comunicación asertiva es regular, el 20,0% señalan que la inclusión es eficiente, y el 7,5% es regular; y, por último, cuando los encuestados que evidencian una comunicación asertiva mala, el 5,0% señalan que la inclusión es regular, y el 17,5% es deficiente.

Resultado del objetivo específico 2

Tabla 18

Distribución de los niveles comparativos entre la comunicación asertiva y el control.

			Control			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Comunicación asertiva	Buena	Recuento	0	1	19	20
		% del total	0,0%	2,5%	47,5%	50,0%
	Regular	Recuento	0	4	7	11
		% del total	0,0%	10,0%	17,5%	27,5%
	Mala	Recuento	9	0	0	9
		% del total	22,5%	0,0%	0,0%	22,5%
Total	Recuento	9	5	26	40	
	% del total	22,5%	12,5%	65,0%	100,0%	

Fuente: Resultados SPSS 25

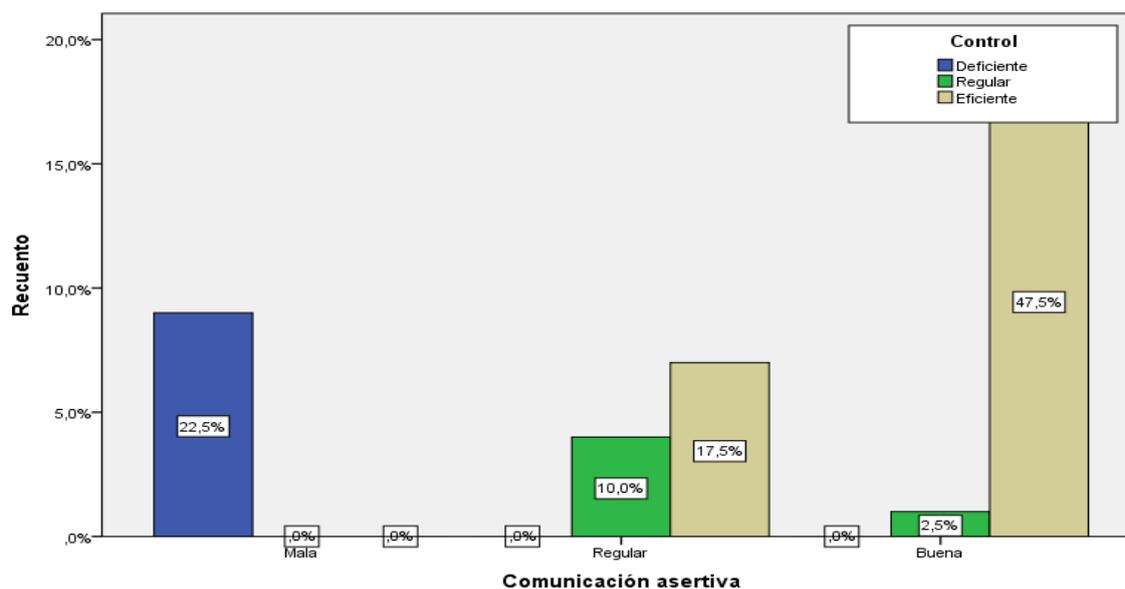


Figura 10. Distribución de los niveles comparativos entre la comunicación asertiva y el control.

De los encuestados que evidencian una comunicación asertiva buena, el 47,5% señalan que el control es eficiente, y el 2,5% es regular; así mismo, cuando los encuestados que evidencian una comunicación asertiva es regular, el 17,5% señalan que el control es eficiente, y el 10,0% es regular; y, por último, cuando los encuestados que evidencian una comunicación asertiva mala, el 22,5% señalan que el control es deficiente.

Resultado del objetivo específico 3

Tabla 19

Distribución de los niveles comparativos entre la comunicación asertiva y el afecto.

		Afecto			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Comunicación asertiva	Buena	Recuento	0	3	17	20
		% del total	0,0%	7,5%	42,5%	50,0%
	Regular	Recuento	0	7	4	11
		% del total	0,0%	17,5%	10,0%	27,5%
	Mala	Recuento	8	1	0	9
		% del total	20,0%	2,5%	0,0%	22,5%
Total	Recuento	8	11	21	40	
	% del total	20,0%	27,5%	52,5%	100,0%	

Fuente: Resultados SPSS 25

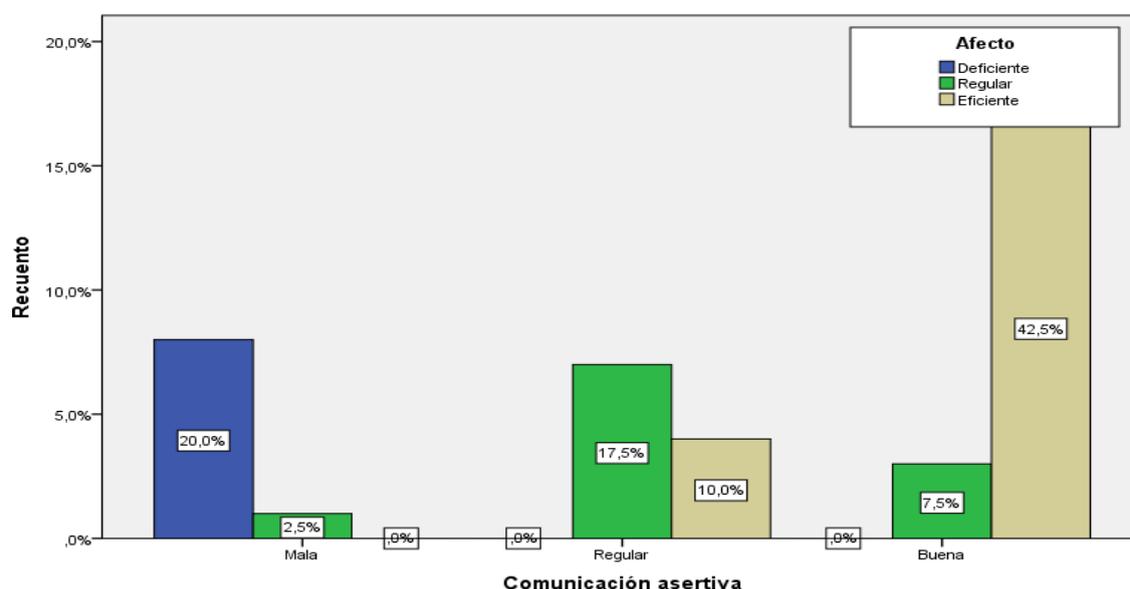


Figura 11. Distribución de los niveles comparativos entre la comunicación asertiva y el afecto

De los encuestados que evidencian una comunicación asertiva buena, el 42,5% señalan que el afecto es eficiente, y el 7,5% es regular; así mismo, cuando los encuestados que evidencian una comunicación asertiva es regular, el 10,0% señalan que el afecto es eficiente, y el 17,5% es regular; y, por último, cuando los encuestados que evidencian una comunicación asertiva mala, el 2,5% señalan que el afecto es regular, y el 20,0% es deficiente.

Prueba de normalidad

H0: Los datos de la muestra provienen de una distribución normal

H1: Los datos de la muestra no provienen de una distribución normal

Nivel de significancia: 0,05

Estadístico de Prueba: sig < 0,05, rechazar H0

sig > 0,05, aceptar H0

Tabla 20

Pruebas de normalidad

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación asertiva	,114	40	,000
Relaciones interpersonales	,125	40	,000

Fuente: Resultados SPSS 25

Se puede observar en la tabla los valores de sig < 0,05, es por ello que, se decidió aceptar los datos que no provienen de una distribución normal, es la razón que ha planteado la utilización del Rho de Spearman.

3.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Formulación de hipótesis

Ho: No existe relación entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019.

Ha: Existe relación entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019.

Tabla 21

Correlación y significación entre comunicación asertiva y relaciones interpersonales

			Comunicación asertiva	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Resultados SPSS 25

De los resultados presentados en la tabla 21, respecto de la contrastación de la hipótesis, siendo interpretado al 99,99%** , se puede notar que la comunicación asertiva sí tiene relación con las relaciones interpersonales. Esto lo indica el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,729** siendo una relación positiva alta; asimismo, se obtuvo un $p = 0,00$ ($p < 0,01$). Con este resultado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la comunicación asertiva y la inclusión en los docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019.

Ha: Existe relación entre la comunicación asertiva y la inclusión en los docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019.

Tabla 22

Correlación y significación entre la comunicación asertiva y la inclusión

			Comunicación asertiva	Inclusión
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Inclusión	Coefficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Resultados SPSS 25

De los resultados presentados en la tabla 22, respecto de la contrastación de la hipótesis, siendo interpretado al 99,99%**, se puede notar que la comunicación asertiva sí tienen una relación con la inclusión, esto lo indica el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,732**, siendo esta una relación positiva alta; asimismo, se obtuvo un $p = 0,00$ ($p < 0,01$). Con este resultado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la comunicación asertiva y el control en los docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019.

Ha: Existe relación entre la comunicación asertiva y el control en los docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019.

Tabla 23

Correlación y significación entre la comunicación asertiva y el control

		Comunicación		
		asertiva	Control	
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Control	Coefficiente de correlación	,749**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Resultados SPSS 25

De los resultados presentados en la tabla 23, respecto de la contrastación de la hipótesis, siendo interpretado al 99,99%**, se puede notar que la comunicación asertiva sí tienen una relación con el control, esto lo indica el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,749**, siendo esta una relación positiva alta; asimismo, se obtuvo un $p = 0,00$ ($p < 0,01$). Con este resultado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la comunicación asertiva y el afecto en los docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019.

Ha: Existe relación entre la comunicación asertiva y el afecto en los docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019.

Tabla 24

Correlación y significación entre la comunicación asertiva y el afecto

		Comunicación		
			asertiva	Afecto
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Afecto	Coefficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Resultados SPSS 25

De los resultados presentados en la tabla 24, respecto de la contrastación de la hipótesis, siendo interpretado al 99,99%** , se puede notar que la comunicación asertiva sí tienen una relación con el afecto, esto lo indica el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,729**, siendo esta una relación positiva alta; asimismo, se obtuvo un $p = 0,00$ ($p < 0,01$). Con este resultado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV. Discusión

En un inicio, se planteó como objetivo general determinar la relación que poseen las variables comunicación asertiva y relaciones interpersonales, en una muestra de docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. En la contrastación de la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman= 0,729 y un valor $p = 0,000$, lo que determinó la existencia de una relación directa, positiva alta entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, teniendo semejanza con la investigación de Aguilar (2018), quien realizó un estudio con el fin de identificar la relación que poseen la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, en docentes, en la que concluye que tomando en cuenta la correlación ($Rho=0,753$) y la significancia ($p=0,000$), en efecto, la comunicación asertiva está relacionada con las relaciones interpersonales entre los docentes de las instituciones involucradas. Similar resultado se encuentra en la investigación de Cano (2018), quien realizó un estudio para confirmar si halla una correlación entre las variables comunicación asertiva y relaciones interpersonales entre los docentes de la UGEL 05 de SJL, y en efecto se confirmó que existe una relación directa y significativa, asimismo, tuvo un símil indirecto con la investigación de Guzmán (2017) quién realizó una investigación con el propósito identificar si la comunicación asertiva puede utilizarse como estrategia para las relaciones interpersonales entre estudiantes y docentes, en cuyas conclusiones se evidencio que no había una buena relación interpersonal entre estudiantes y docentes debido a la falta de comunicación asertiva, ya que esta sirve para el desarrollo de identidad y madurez para los estudiantes, eso quiere decir que la ausencia de comunicación asertiva, no permite el establecimiento de buenas relaciones interpersonales. También se puede encontrar similitudes con la investigación de Berrocal (2017) quien realizó un estudio con la finalidad de conocer cómo la comunicación asertiva ejerce una relación en cuanto a la ética profesional que tienen los docentes que laboran en la Red 22, Ugel 01, en la que se puede notar la importancia de la comunicación asertiva, esto se refrenda con la correlación de Rho Spearman es de 0,741 manifestando una asociación alta entre las variables de estudio, por lo que se pudo demostrar que la comunicación asertiva se usa eficazmente dentro de la institución. Finalmente, se pudo encontrar similitudes con la investigación de Vásquez (2017) quien realizó una investigación con la finalidad de saber cómo están asociadas las variables relación interpersonal y motivación laboral de los docentes, encontrando una relación significativa con un Rho de 0,810, interpretándose como una correlación alta positiva.

Con respecto al objetivo específico 1, el cual fue determinar la relación que poseen la comunicación asertiva y la inclusión, en una muestra de docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. En la contrastación de la hipótesis específica 1, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman= 0,732 y un valor $p = 0,000$, lo que determinó la existencia de una relación positiva alta entre la comunicación asertiva y la inclusión, teniendo semejanza con la investigación de Acuña (2015), quien realizó una investigación con la finalidad de diseñar estrategias didácticas que ayuden a comunicarse de manera asertiva para desarrollar relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes, en cuyas conclusiones pudo evidenciar que los docentes y estudiantes desarrollan buenas relaciones interpersonales por medio de la comunicación asertiva, y quien debe guiarla, debido a su influencia es el docente, es así que se entiende que para la inclusión en un grupo social, el docente va a ser un actor fundamental, he allí su necesidad e importancia. También las conclusiones obtenidas se pueden ver reflejadas en la investigación de Sanabria (2017) quien realizó un estudio la que tuvo como objetivo develar de qué manera se presenta la comunicación entre docentes y directivos de la Institución Educativa, se pudo notar que en la mayoría de los casos se presentan con el uso de barreras de la comunicación como dar órdenes o ignorar las solicitudes realizadas. Los efectos de este tipo de transacciones en las relaciones interpersonales son: se rompe la comunicación y se pueden crear resentimientos, no hay posibilidad de escucha, se rompe la confianza, no se soluciona el conflicto, se cierra la posibilidad de intercambio.

Con respecto al objetivo específico 2, el cual fue determinar la relación que poseen la comunicación asertiva y el control, en una muestra de docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. En la contrastación de la hipótesis específica 2, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman= 0,749 y un valor $p = 0,000$, lo que determinó la existencia de una relación positiva alta entre la comunicación asertiva y el control, teniendo semejanza con la investigación de Rivera (2016), quien realizó una investigación con la finalidad de impulsar el desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva, por medio de una propuesta pedagógica, dándole un aporte a la convivencia escolar de estudiantes, en cuya conclusión pudo evidenciar que cuando se implementó la propuesta, hubo un cambio positivo, ya que los estudiantes supieron cómo resolver las desavenencias producidas en la interrelación con sus pares, utilizando las herramientas dadas por la institución. Tales herramientas sirvieron como mediadores para mejorar las relaciones interpersonales, se entiende por ello que, luego de la

implementación de la propuesta, los estudiantes pudieron ejercer control, es decir, se autoimpusieron responsabilidades personales, para manejar cada aspecto de las relaciones interpersonales (Pernía, 2012). Asimismo, se pudo encontrar refrendo en la investigación de Venegas (2014) quien realizó una investigación que tuvo como principal objetivo analizar el proceso de comunicación que se aplica en el Instituto Técnico Nacional de Comercio. Las conclusiones indicaron que predomina la comunicación para-verbales y no verbales, dado que los directivos, solo algunas veces transmiten información veraz, clara y no confusa casi siempre increpan con la mirada y que no usan un tono de voz audible cuando se comunican con lo demás, consideran que la expresión no verbal transmite información de forma clara y precisa algunas veces y utilizan casi siempre expresiones físicas para transmitir información

Con respecto al objetivo específico 3, el cual fue determinar la relación que poseen la comunicación asertiva y el afecto, en una muestra de docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. En la contrastación de la hipótesis específica 3, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman= 0,729 y un valor $p = 0,000$, lo que determinó la existencia de una relación positiva alta entre la comunicación asertiva y el afecto, teniendo semejanza con Calderón (2017), quien realizó una investigación con el fin de determinar estrategias comunicacionales que permitan desarrollar la comunicación asertiva entre todo el personal de una institución educativa. Las conclusiones mostraron que los individuos que son asertivos tienen esa capacidad de seguridad hacia ellos mismos, por lo general tienden a ser transparentes y fluidos al comunicarse con alguien más y esto les facilita la relación con sus pares.

V. Conclusiones

Primera: Existe relación entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. ($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,729 correlación positiva muy alta). Esta conclusión asevera que si el docente tiene un buen nivel de comunicación asertiva, podría existir o un buen nivel de relaciones interpersonales en la Institución Educativa.

Segunda: Existe relación entre la comunicación asertiva y la inclusión en los docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. ($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,732 correlación positiva muy alta). Esta conclusión asevera que, si el docente tiene un buen nivel de comunicación asertiva, podría existir o un buen nivel de inclusión con sus pares, en la Institución Educativa.

Tercera: Existe relación entre la comunicación asertiva y el control en los docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. ($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,749 correlación positiva muy alta). Esta conclusión asevera que, si el docente tiene un buen nivel de comunicación asertiva, podría existir o un buen nivel de control con sus pares, en la Institución Educativa.

Cuarta: Existe relación entre la comunicación asertiva y el afecto en los docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. ($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,729 correlación positiva muy alta). Esta conclusión asevera que si el docente tiene un buen nivel de comunicación asertiva, podría existir o un buen nivel de afecto con sus pares, en la Institución Educativa.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda implementar programas de comunicación asertiva con todo el personal docente, siendo esta una habilidad de liderazgo para mejorar las relaciones interpersonales con toda la comunidad y expresar claramente lo que se quiere en momentos de dificultad.

Segunda: Se recomienda, considerar como herramienta indispensable la comunicación asertiva, para poder mantener y/o mejorar la inclusión de los docentes. Diversos estudios dan referencia de su utilidad y la ventaja que produciría su fomento en las instituciones educativas.

Tercera: A los docentes, persuadir y concientizar cuando se dirijan a sus colegas, cuando se traten asuntos netamente relacionados con el rol que cumplen sus hijos en la institución educativa; ello podrá ser un factor importante para la mejora de las relaciones interpersonales.

Cuarta: A los docentes proponer alternativas y poner en tela de juicio la valoración de la comunicación asertiva sobre otro tipo de comunicaciones, para poder llegar a comprender su real importancia, para poder mejorar el factor afectivo para poder comprender el lado humano más allá de la responsabilidad pedagógica.

VII. Referencias

- Acuña, V. (2015). *Estrategia didáctica fundamentada en la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales entre tutores y estudiantes* (tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima-Perú.
- Aguilar, M. (2018). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Álvarez, L. Saldaña, C, Muñoz, L. & Portela, V. (2009). Asertividad, escucha y afrontamiento de la crítica en adolescentes en situación de calle. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 7 (2), 1535-1543.
- Andersen, S. & Chen, S. (2002). The relational self: An interpersonal social-cognitive theory. *Psychol Rev.* 2002; 109:619–45.
- Baron, S. (2005). The Empathy Quotient: An Investigation of Adults with Asperger Syndrome or High Functioning Autism, and Normal Sex Differences. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 34(2) 163-175.
- Bernete, F. (2010). Usos de las TIC, Relaciones sociales y cambios en la socialización de los jóvenes. *Revista de estudios de juventud*, N° 88, pp. 97-114.
- Berrocal, E. (2017). *Comunicación asertiva y ética profesional en docentes de primaria de la Red 22, Ugel 01, San Juan de Miraflores, 2017* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Bilmes, D. (2006). Standing tall: Learning assertiveness skills. *School Library Journal*, 52(3), 95-99.
- Bisquerra, J. (2003). *Relaciones Interpersonales*. Madrid: McGrawHill.
- Bisquerra, R. (2008). *Educación emocional para la convivencia: las competencias emocionales*. En M.S. Jiménez (coord.). *Educación emocional y convivencia en el aula*. Madrid. Ministerio de Educación, Política social y Deporte.
- Busquets, M. y Leal, A. (1994). Interpersonal relationships, group diversity and individual diversity. *Childhood and Society*, 27-28, p. 217-231.
- Calderón, L. (2017). *Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa Martha Bucaram de Roldós* (tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Campos, G. y Campos R. (2014). *La comunicación*. Ica, Perú: Imagen & Diseño.

- Cano, L. (2018). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de la Red 6, UGEL 05, San Juan de Lurigancho-2018* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración del talento humano*. México: Mc Graw Hill.
- Davis, M. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 113-126.
- Demir, M., Jaafar, J., Bilyk, N., & Mohd Ariff, M. R. (2012). Social skills, friendship and happiness: A cross-cultural investigation. *Journal of Social Psychology*, 152(3), 379-385.
- Egan, G. (1975). El orientador experto, un modelo para la ayuda sistemática y la relación interpersonal. *Iberoamérica*, pp. 26-38.
- Elizondo, M. (1990). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. México: Trillas.
- Encalada, M. (2016). Good practices in human management: key to the success of the best companies. *Res non verba*, 6 (1). p. 69.
- Faragher, E., Cass, M. & Cooper, C. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine*, 62, 105-112.
- Farías, J. (2012). *How to be more productive and happy: emotional intelligence and self-directed behavior*. USA: Trafford Publishing.
- Ferrero, M. y Martin, M. (2013). *Comunicación asertiva*. Buenos Aires, Argentina: Biblos.
- Flores, M. (2002). Asertividad: una habilidad social necesaria en el mundo de hoy. *Revista de la Universidad Autónoma de Yucatán*, (221), 34-47.
- Garcés, J. (2011). *Dirección de la comunicación*. México: Mc Graw Hill.
- García, A. (2010). Estudio sobre la asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de Educación Social. *Revista de Educación, Norteamérica Universidad de Huelva*, 12, (pp. 225-240).
- García, C. (2005). Habilidades sociales, clima social familiar y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Liberabit*, 11, 63-74.
- Gispert, C. (2005). *Comunicación y Autodominio*. España: Océano.
- Guzmán, V. (2017). *La comunicación asertiva como estrategia en las relaciones interpersonales entre docentes/estudiantes (De 5to y 6to de primaria de la Unidad*

- Educativa Tiahuanacu "A")* (tesis de licenciatura). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz-Bolivia.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Insel, T. & Young, L. (2001). The neurobiology of attachment. *Nat Rev Neurosci*. 2001; 2:129–36.
- Lacunza, B. (2014). Las relaciones positivas desde la mirada de los adolescentes. *PSIENCIA. Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 7(1), 151–152.
- Martínez, A., Inglés, C., Piqueras, J. y Ramos, V. (2010). Importance of friends and parents in health and school performance. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 8 (20), (pp. 111-138).
- Martínez, V. y Nosnik, A. (1988). *Comunicación organizacional práctica*. México: Trillas.
- Mehrabian, A., Young, A.L. y Sato, S. (1988). Emotional empathy and associated individual differences. *Current psychology: Research and reviews*, 7, 221-240
- Montoya, A. (2006). Humanización de las relaciones interpersonales en las organizaciones. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 14(2), 53–67.
- Ortiz, M. J., Aguirrezabala, E., Apodaka, P., Etxebarria, I., & Lopez, F. (2002). Emotional characteristics, social functioning and social satisfaction in school age children. *Childhood and learning*, 25(2), 195-208.
- Parker, J. G., & Asher, S. R. (1987). Peer relations and later personal adjustment: Are low-accepted children at risk? *Psychological bulletin*, 102(3), 357.
- Prieto, M. (2011). Empatía, asertividad y comunicación. *Innovación y Experiencias Educativas* [revista electrónica], 45.
- Remor, B. (2013). *Empatía*. Bogotá, Colombia: Delta Publicaciones.
- Riso, C. (2012). *La comunicación asertiva*. (1ra ed.). México: Mc Graw.
- Rivera, D. (2016). *Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar* (tesis de maestría). Universidad Libre, Bogotá.
- Sachau, D. (2007). Resurrecting the motivation – hygiene theory: Herzberg and the positive psychology movement. *Human Resource Development Review*, 6 (4), 377-393.

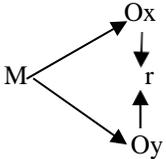
- Sanabria, L. (2017). *Formas de comunicación presentes en las relaciones interpersonales entre docentes y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de la China de Ibagué* (tesis de maestría). Universidad del Tolima, Ibagué, Tolima.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Diseño y metodología de la Investigación Científica*. Lima: Business Support Aneth S.R.L.
- Sánchez, M., Quiroga, M., Bragado, M. y Rey, S. (2004). Autodiscrepancias y relaciones interpersonales en la adolescencia. *En Psicothema* Vol. 16, nº 4, pp. 582-586.
- Schutz, W. (1992). *FIRO A Three Dimensional Theory of Interpersonal Behavior*. Pato Alto. *Consulting Psychologists Press, Inc.*
- Shannon, C. y Weaver, W. (1949). *La teoría matemática de la comunicación*. Illinois: Urbana.
- Sierra, R. (2001). *Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios*. Madrid: Paraninfo.
- Stroobants, M. (1999). ¿Does the worker mobilize competition? *European Journal of Vocational Training*, 1: 46 – 63.
- Tan, H. & Lim, A. (2009). Trust in coworkers and trust in organizations. *The Journal of Psychology*, Nº 7, pp. 68-71.
- Urdaneta, G. y Morales, M. (2013). Manejo de habilidades sociales e inteligencia emocional en ambientes universitarios. *REDHECS: Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 8(14). 40-60.
- Vásquez, J. (2017). *Relaciones interpersonales y motivación laboral en los docentes de la institución educativa N° 80382 Carlos Alberto Olivares. Chepén – 2017* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Vaughn, E. & Nowicki, S. (1999). Close relationships and complementary interpersonal styles among men and women. *The journal of social psychology*, 139, (4), 473-478.
- Venegas, Z. (2014). *Comunicación asertiva como estrategia gerencial en las organizaciones educativas* (tesis de maestría). Universidad de Zulia, Maracaibo.
- Winkelman, M. (1994). Cultural Shock and Adaptation. *En Journal of Counseling & Development*, vol. 73, pp 121 - 126).
- Yáñez, R. (2006). Los componentes de la confiabilidad en las relaciones interpersonales entre profesores universitarios. *Estudios Pedagógicos*, 12 (1), 77-90.

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: La comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES				
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación asertiva y la inclusión en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019? ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación asertiva y el control en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019? ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación asertiva y el afecto en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y la inclusión en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. Determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y el control en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. Determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y el afecto en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre la comunicación asertiva y la inclusión en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. Existe relación entre la comunicación asertiva y el control en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. Existe relación entre la comunicación asertiva y el afecto en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019.</p>	Variable 1: Comunicación asertiva				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
			Empatía	1-4	Escala: ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) La mayoría de veces. (5) Siempre	Buena (94-130) Regular (60-93) Mala (26-59)	
			Estilo de comunicación	Asertividad Concreción Claridad			5-8 9-12 13-16
			Dirección de comunicación	Descendente Ascendente Lateral			17-20 21-23 24-26
			Variable 2: Relaciones interpersonales				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
			Inclusión	Aceptación	1, 2, 3	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Eficiente (122 - 165) Regular (78 - 121) Deficiente (33 - 77)
				Integración	4, 5, 6		
				Valoración	7, 8, 9		
				Comunicación	10, 11, 12		
			Control	Influencia	13, 14, 15		
				Responsabilidades	16, 17, 18		
				Actividades Objetivos	19, 20, 21 22, 23, 24		
			Afecto	Progresos	25, 26, 27		
				Respeto Estimación	28, 29, 30 31, 32, 33		

Tipo de diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticas
<p>Metodología El enfoque de investigación es el cuantitativo</p> <p>Tipos de estudio El tipo de estudio es básico</p> <p>Diseño El diseño es no experimental</p>  <p>M = Muestra Ox = Variable 1 Oy = Variable 2 r = Coeficiente de correlación</p>	<p>Población La población está constituida por 49 docentes.</p> <p>Muestra Para la presente investigación, la muestra ha sido seleccionada siguiendo los conceptos de muestra probabilística, el cual suman 40 docentes.</p>	<p>Ficha técnica del instrumento para la variable comunicación asertiva</p> <p>Datos generales Título: Cuestionario sobre comunicación asertiva Autor: Procedencia: Lima – Perú, 2019 Objetivo: Conocer las características de la variable y dimensiones de la variable 1.</p> <p>Administración: Docentes Duración: 15 minutos Significación: Conocer el nivel de comunicación asertiva. Estructura: El cuestionario está conformado por 26 preguntas, tiene cinco alternativas tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), la mayoría de veces (4), Siempre (5).</p> <p>Ficha técnica del instrumento para la variable relaciones interpersonales</p> <p>Datos generales: Título: Cuestionario sobre relaciones interpersonales Autor: Procedencia: Lima – Perú, 2019. Objetivo: Conocer las características de la variable y dimensiones de la variable 2.</p> <p>Administración: Docentes Duración: 15 minutos Significación: Conocer el nivel de relaciones interpersonales Estructura: El cuestionario está conformado por 33 preguntas, tiene cinco alternativas tipo Likert, como: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>Estadística descriptiva En la primera etapa, se realizará la respectiva codificación y tabulación (Excel) de los datos En la segunda etapa se realizará la estadística descriptiva, Por lo tanto el análisis e interpretación de datos, para lo cual se realiza en primer lugar la estadística descriptiva de las variables y dimensiones</p> <p>Estadística inferencial En la tercera etapa se realizará la estadística inferencial, En tal sentido se realiza la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizará la prueba Rho de Spearman, debido a que los resultados obedecen una distribución no normal.</p> <p>Estadígrafo Rho de Spearman</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde: ρ = Rho de Spearman N = Muestra D = Diferencias entre variables</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango	
Variable 1: Comunicación asertiva		Empatía	1-4			
Según Ferrero y Martín (2013) la comunicación asertiva es: “Acción y efecto de comunicar” “trato, correspondencia entre dos o más personas; junta o unión de algunas cosas con otras”. Ya durante el siglo XX se agregó a esta concepción el aspecto tecnológico: “transmisión de señales mediante un código común al emisor y receptor. (p. 21).	Estilo de comunicación	Asertividad	5-8	Escala: ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) La mayoría de veces. (5) Siempre	Buena (94-130)	
		Concreción	9-12			
		Claridad	13-16			
	Dirección de comunicación	Descendente	17-20			Regular (60-93)
		Ascendente	21-23			
		Lateral	24-26			

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango	
Variable 2: Relaciones interpersonales Schutz (1992, como se citó en Pernía, 2012) afirma que “es el conjunto de los esfuerzos que realizan las personas para integrarse a un equipo, desempeñar papeles específicos y crear una relación afectiva con los demás” (p. 39).	Inclusión	Aceptación	1, 2, 3			
		Integración	4, 5, 6	(1) Totalmente en		
		Valoración	7, 8, 9	desacuerdo	Eficiente	
			Comunicación	10, 11, 12	(2) En desacuerdo	(122 - 165)
			Influencia	13, 14, 15	(3) Ni de acuerdo ni en	Regular
			Responsabilidades	16, 17, 18	desacuerdo	(78 - 121)
		Control	Actividades	19, 20, 21	(4) De acuerdo	Deficiente
			Objetivos	22, 23, 24	(5) Totalmente de	(33 - 77)
			Progresos	25, 26, 27	acuerdo	
		Afecto	Respeto	28, 29, 30		
	Estimación		31, 32, 33			

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

INSTRUCCIÓN: Estimados colaboradores, a continuación, se le presenta un cuestionario que tiene como objetivo recolectar información acerca de la comunicación asertiva que demuestran en su Institución Educativa.

Para seleccionar la alternativa, deberás tomar en cuenta los criterios señalados en la tabla de puntaje. Marca con un aspa (X) la alternativa que creas conveniente.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión: Estilo de comunicación					
1	Tiene la capacidad de reconocer las emociones de las otras partes.					
2	Actúa de la forma correcta ante las emociones de las otras partes.					
3	Tiene un tacto sensible antes los sentimientos de las otras partes.					
4	Hace algún acto de amabilidad ante las emociones de las otras partes.					
5	Es capaz de defender los derechos que le corresponde.					
6	Expresa sus opiniones de forma positiva.					
7	No se deja influenciar por las opiniones de alguien más.					
8	Respeto sus derechos y los de las demás personas.					
9	Cuando comunica alguna información es concreto en ella.					
10	Cuando comunica una información se basa en hecho para ser convincente.					
11	Analiza los datos antes de comunicarlos.					
12	Cree que lo que tiene que comunicar es más importante que los de otra persona.					

13	Cuando se expresa, las demás personas le entienden.					
14	Lo que comunica tiene un contenido específico.					
15	Tiene lucidez el mensaje que transmite.					
16	Cuando quiere comunicar un mensaje da rodeos para hablarlo.					
	Dimensión: Dirección de la comunicación					
17	Cuando da una información a los subordinados lo hace de forma clara.					
18	Requiere que la información dada llegue a otros de forma exacta.					
19	Es específico al dar la información al personal a su cargo.					
20	Utiliza al personal a su cargo para dar información.					
21	Proporciona información detallada para que llegue a los superiores.					
22	Espera que los directivos respondan de forma positiva.					
23	Da sugerencias para mejorar la función de la institución.					
24	Realiza informes con las necesidades de todo un personal.					
25	Te han dado información por medios escritos.					
26	Cuando te llega información a cumplir, lo hacen de manera específica.					

CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES

INSTRUCCIÓN: Estimados colaboradores, a continuación, se le presenta un cuestionario que tiene como objetivo recolectar información acerca de las relaciones interpersonales que demuestran en su Institución Educativa.

Para seleccionar la alternativa, deberás tomar en cuenta los criterios señalados en la tabla de puntaje. Marca con un aspa (X) la alternativa que creas conveniente.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión: Inclusión					
1	Me siento aceptado(a) por los docentes de mi Institución Educativa.					
2	Necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo.					
3	Los docentes con quienes trabajo, tienen una buena imagen de mí.					
4	Tengo buena comunicación con los docentes de mi entorno.					
5	Convenzo constantemente de manera positiva a mis compañeros de trabajo.					
6	Cumplo los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo.					
7	Me gusta participar en las actividades sociales del grupo docente con el que trabajo.					
8	Propones objetivos para mejorar el ambiente de trabajo.					
9	He contribuido significativamente en el progreso del grupo docente.					
10	En las actividades sociales y de recreación que realizan los docentes en la institución, prevalece el respeto.					
11	Me siento rechazado(a) en mi ambiente de trabajo.					

12	Me siento integrado(a) al grupo docente con el que trabajo.					
	Dimensión: Control					
13	Valoro a mis compañeros de trabajo.					
14	Los directivos tienen buena comunicación con el personal docente.					
15	Percibo que hay miembros del grupo que influyen positivamente en mí.					
16	Cumplo con las responsabilidades sociales en el grupo de docentes.					
17	Participo en actividades sociales y de recreación con los docentes.					
18	Colaboro con los objetivos propuestos por el Director para mejorar positivamente el ambiente de trabajo.					
19	Coopero con el progreso del grupo docente para obtener resultados positivos en los objetivos planteados.					
20	Me dirijo hacia los colegas con respeto.					
21	Ser aceptado(a) por el grupo de trabajo influye positivamente en el desempeño docente.					
22	Habría consecuencias si no se resuelve un conflicto.					
23	Se valora con retribuciones o méritos a nivel institucional al personal docente de acuerdo a su labor y esfuerzo profesional.					
24	En el ambiente de trabajo cuando comunicamos pensamientos y deseos al directivo, somos escuchados.					
25	La influencia institucional del Director ha afectado positivamente el desempeño docente.					
26	El método de toma de decisiones en el grupo docente es efectivo.					
27	Mi participación en las actividades sociales y recreación entre docentes afectan positivamente las relaciones interpersonales.					

	Dimensión: Afecto					
28	Centro mi interés en los objetivos personales antes que en los del grupo docente con los que trabajo.					
29	Las buenas relaciones interpersonales entre los docentes, favorece el progreso de la institución.					
30	Los docentes respetan el trabajo que realizo en la institución.					
31	Entre los docentes tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio.					
32	Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.					
33	Las relaciones interpersonales de mi grupo de trabajo afectan positivamente las funciones laborales.					

Anexo 4: Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Estilo de comunicación							
1	Tiene la capacidad de reconocer las emociones de las otras partes.	✓		X		X		
2	Actúa de la forma correcta ante las emociones de las otras partes.	✓		X		X		
3	Tiene un tacto sensible antes los sentimientos de las otras partes.	✓		X		Y		
4	Hace algún acto de amabilidad ante las emociones de las otras partes.	✓		Y		✓		
5	Es capaz de defender los derechos que le corresponde.	✓		Y		X		
6	Expresa sus opiniones de forma positiva.	✓		X		X		
7	No se deja influenciar por las opiniones de alguien más.	✓		✓		X		
8	Respeto sus derechos y los de las demás personas.	✓		X		X		
9	Cuando comunica alguna información es concreto en ella.	✓		X		X		
10	Cuando comunica una información se basa en hecho para ser convincente.	✓		X		X		
11	Analiza los datos antes de comunicarlos.	✓		X		X		
12	Cree que lo que tiene que comunicar es más importante que los de otra persona.	✓		X		X		
13	Cuando se expresa, las demás personas le entienden.	✓		X		X		
14	Lo que comunica tiene un contenido específico.	✓		X		✓		
15	Tiene lucidez el mensaje que transmite.	✓		X		✓		
16	Cuando quiere comunicar un mensaje da rodeos para hablarlo.	✓		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Dirección de la comunicación	✓		X		X		
17	Cuando da una información a los subordinados lo hace de forma clara.	✓		X		X		
18	Requiere que la información dada llegue a otros de forma exacta.	✓		X		X		
19	Es específico al dar la información al personal a su cargo.	✓		X		X		
20	Utiliza al personal a su cargo para dar información.	✓		X		X		
21	Proporciona información detallada para que llegue a los superiores.	✓		X		X		
22	Espera que los directivos respondan de forma positiva.	✓		X		X		
23	Da sugerencias para mejorar la función de la institución.	✓		X		Y		
24	Realiza informes con las necesidades de todo un personal.	✓		✓		X		
25	Te han dado información por medios escritos.	X		X		X		
26	Cuando te llega información a cumplir, lo hacen de manera específica.	✓		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Rosa Villalba Arbañil

DNI: ...25574916.....

Especialidad del validador...Dra. en Ciencias de la Educación

22 de junio del 2019

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RELACIONES INTERPERSONALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Inclusión							
1	Necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo	X		X		X		
2	Los docentes con quienes trabajo, tienen una buena imagen de mí.	X		X		X		
3	Tengo buena comunicación con los docentes de mi entorno.	X		X		X		
4	Convenzo constantemente de manera positiva a mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
5	Cumplo los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo.	X		X		X		
6	Me gusta participar en las actividades sociales del grupo docente con el que trabajo.	X		X		X		
7	Propones objetivos para mejorar el ambiente de trabajo.	X		X		X		
8	He contribuido significativamente en el progreso del grupo docente.	X		X		X		
9	En las actividades sociales y de recreación que realizan los docentes en la institución, prevalece el respeto.	X		X		X		
10	Me siento rechazado(a) en mi ambiente de trabajo.	X		X		X		
11	Me siento integrado(a) al grupo docente con el que trabajo.	X		X		X		
12	DIMENSIÓN 2: Control							
13	Valoro a mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
14	Los directivos tienen buena comunicación con el personal docente.	X		X		X		
15	Percibo que hay miembros del grupo que influyen positivamente en mí.	X		X		X		
16	Cumplo con las responsabilidades sociales en el grupo de docentes.	X		X		X		
17	Participo en actividades sociales y de recreación con los docentes.	X		X		X		
18	Colaboro con los objetivos propuestos por el Director para mejorar positivamente el ambiente de trabajo.	X		X		X		
19	Coopero con el progreso del grupo docente para obtener resultados positivos en los objetivos planteados.	X		X		X		
20	Me dirijo hacia los colegas con respeto.			X		X		
21	Ser aceptado(a) por el grupo de trabajo influye positivamente en el desempeño docente.	X		X		X		
22	Habría consecuencias si no se resuelve un conflicto.	X		X		X		
23	Se valora con retribuciones o méritos a nivel institucional al personal docente de acuerdo a su labor y esfuerzo profesional.	X		X		X		
24	En el ambiente de trabajo cuando comunicamos pensamientos y deseos al directivo, somos escuchados.	X		X		X		
25	Las influencias institucionales del Director ha afectado positivamente el desempeño docente.	X		X		X		
26	El método de toma de decisiones en el grupo docente es efectivo.	X		X		X		

26	El método de toma de decisiones en el grupo docente es efectivo.	X		X				
27	Mi participación en las actividades sociales y recreación entre docentes afectan positivamente las relaciones interpersonales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Afecto								
28	Centro mi interés en los objetivos personales antes que en los del grupo docente con los que trabajo.	X		X		X		
29	Las buenas relaciones interpersonales entre los docentes, favorece el progreso de la institución.	X		X		X		
30	Los docentes respetan el trabajo que realizo en la institución.	X		X		X		
31	Entre los docentes tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio.	X		X		X		
32	Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.	X		X		X		
33	Las relaciones interpersonales de mi grupo de trabajo afectan positivamente las funciones laborales.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Rosa Villalba Arbañil

DNI.....25574916.....

Especialidad del validador: Dra. Ciencias de la Educación

22 de junio del 2019

- 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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Estilo de comunicación							
1	Tiene la capacidad de reconocer las emociones de las otras partes.	/		/		/		
2	Actúa de la forma correcta ante las emociones de las otras partes.	/		/		/		
3	Tiene un tacto sensible antes los sentimientos de las otras partes.	/		/		/		
4	Hace algún acto de amabilidad ante las emociones de las otras partes.	/		/		/		
5	Es capaz de defender los derechos que le corresponde.	/		/		/		
6	Expresa sus opiniones de forma positiva.	/		/		/		
7	No se deja influenciar por las opiniones de alguien más.	/		/		/		
8	Respeto sus derechos y los de las demás personas.	/		/		/		
9	Cuando comunica alguna información es concreto en ella.	/		/		/		
10	Cuando comunica una información se basa en hecho para ser convincente.	/		/		/		
11	Analiza los datos antes de comunicarlos.	/		/		/		
12	Cree que lo que tiene que comunicar es más importante que los de otra persona.	/		/		/		
13	Cuando se expresa, las demás personas le entienden.	/		/		/		
14	Lo que comunica tiene un contenido específico.	/		/		/		
15	Tiene lucidez el mensaje que transmite.	/		/		/		
16	Cuando quiere comunicar un mensaje da rodeos para hablarlo.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Dirección de la comunicación							
17	Cuando da una información a los subordinados lo hace de forma clara.	/		/		/		
18	Requiere que la información dada llegue a otros de forma exacta.	/		/		/		
19	Es específico al dar la información al personal a su cargo.	/		/		/		
20	Utiliza al personal a su cargo para dar información.	/		/		/		
21	Proporciona información detallada para que llegue a los superiores.	/		/		/		
22	Espera que los directivos respondan de forma positiva.	/		/		/		
23	Da sugerencias para mejorar la función de la institución.	/		/		/		
24	Realiza informes con las necesidades de todo un personal.	/		/		/		
25	Te han dado información por medios escritos.	/		/		/		
26	Cuando te llega información a cumplir, lo hacen de manera específica.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Dra. Calla Vásquez Kriss. DNI:41599709.....

Especialidad del validador..... *Dra. Ciencias de la Educación.*

15 de junio del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RELACIONES INTERPERSONALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Inclusión								
1	Necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo.	/		/				
2	Necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo.	/		/				
3	Los docentes con quienes trabajo, tienen una buena imagen de mí.	/		/				
4	Tengo buena comunicación con los docentes de mi entorno.	/		/				
5	Convenzo constantemente de manera positiva a mis compañeros de trabajo.	/		/				
6	Cumplo los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo.	/		/				
7	Me gusta participar en las actividades sociales del grupo docente con el que trabajo.	/		/				
8	Propones objetivos para mejorar el ambiente de trabajo.	/		/				
9	He contribuido significativamente en el progreso del grupo docente.	/		/				
10	En las actividades sociales y de recreación que realizan los docentes en la institución, prevalece el respeto.	/		/				
11	Me siento rechazado(a) en mi ambiente de trabajo.	/		/				
12	Me siento integrado(a) al grupo docente con el que trabajo.	/		/				
DIMENSIÓN 2: Control								
13	Valoro a mis compañeros de trabajo.	/		/				
14	Los directivos tienen buena comunicación con el personal docente.	/		/				
15	Percibo que hay miembros del grupo que influyen positivamente en mí.	/		/				
16	Cumplo con las responsabilidades sociales en el grupo de docentes.	/		/				
17	Participo en actividades sociales y de recreación con los docentes.	/		/				
18	Colaboro con los objetivos propuestos por el Director para mejorar positivamente el ambiente de trabajo.	/		/				
19	Coopero con el progreso del grupo docente para obtener resultados positivos en los objetivos planteados.	/		/				
20	Me dirijo hacia los colegas con respeto.	/		/				
21	Ser aceptado(a) por el grupo de trabajo influye positivamente en el desempeño docente.	/		/				
22	Habría consecuencias si no se resuelve un conflicto.	/		/				
23	Se valora con retribuciones o méritos a nivel institucional al personal docente de acuerdo a su labor y esfuerzo profesional.	/		/				
24	En el ambiente de trabajo cuando comunicamos pensamientos y deseos al directivo, somos escuchados.	/		/				
25	Las influencias institucionales del Director ha afectado positivamente el desempeño docente.	/		/				

26	El método de toma de decisiones en el grupo docente es efectivo.	/		/			
27	Mi participación en las actividades sociales y recreación entre docentes afectan positivamente las relaciones interpersonales.	/		/			
DIMENSIÓN 3: Afecto							
28	Centro mi interés en los objetivos personales antes que en los del grupo docente con los que trabajo.	/		/			
29	Las buenas relaciones interpersonales entre los docentes, favorece el progreso de la institución.	/		/			
30	Los docentes respetan el trabajo que realizo en la institución.	/		/			
31	Entre los docentes tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio.	/		/			
32	Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.	/		/			
33	Las relaciones interpersonales de mi grupo de trabajo afectan positivamente las funciones laborales.	/		/			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Calla Vásquez, Kriss.

DNI.....41599709

Especialidad del validador:*Docente de la Educación*.....

15 de junio del 2019



Firma del Experto Informante.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN ASERTIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Estilo de comunicación							
1	Tiene la capacidad de reconocer las emociones de las otras partes.	✓		✓		✓		
2	Actúa de la forma correcta ante las emociones de las otras partes.	✓		✓		✓		
3	Tiene un tacto sensible antes los sentimientos de las otras partes.	✓		✓		✓		
4	Hace algún acto de amabilidad ante las emociones de las otras partes.	✓		✓		✓		
5	Es capaz de defender los derechos que le corresponde.	✓		✓		✓		
6	Expresa sus opiniones de forma positiva.	✓		✓		✓		
7	No se deja influenciar por las opiniones de alguien más.	✓		✓		✓		
8	Respeto sus derechos y los de las demás personas.	✓		✓		✓		
9	Cuando comunica alguna información es concreto en ella.	✓		✓		✓		
10	Cuando comunica una información se basa en hecho para ser convincente.	✓		✓		✓		
11	Analiza los datos antes de comunicarlos.	✓		✓		✓		
12	Cree que lo que tiene que comunicar es más importante que los de otra persona.	✓		✓		✓		
13	Cuando se expresa, las demás personas le entienden.	✓		✓		✓		
14	Lo que comunica tiene un contenido específico.	✓		✓		✓		
15	Tiene lucidez el mensaje que transmite.	✓		✓		✓		
16	Cuando quiere comunicar un mensaje da rodeos para hablarlo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Dirección de la comunicación							
17	Cuando da una información a los subordinados lo hace de forma clara.	✓		✓		✓		
18	Requiere que la información dada llegue a otros de forma exacta.	✓		✓		✓		
19	Es específico al dar la información al personal a su cargo.	✓		✓		✓		
20	Utiliza al personal a su cargo para dar información.	✓		✓		✓		
21	Proporciona información detallada para que llegue a los superiores.	✓		✓		✓		
22	Espera que los directivos respondan de forma positiva.	✓		✓		✓		
23	Da sugerencias para mejorar la función de la institución.	✓		✓		✓		
24	Realiza informes con las necesidades de todo un personal.	✓		✓		✓		
25	Te han dado información por medios escritos.	✓		✓		✓		
26	Cuando te llega información a cumplir, lo hacen de manera específica.	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RELACIONES INTERPERSONALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Inclusión							
1	Necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo	✓		✓		✓		
2	Los docentes con quienes trabajo, tienen una buena imagen de mí.	✓		✓		✓		
3	Tengo buena comunicación con los docentes de mi entorno.	✓		✓		✓		
4	Convenzo constantemente de manera positiva a mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
5	Cumplo los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
6	Me gusta participar en las actividades sociales del grupo docente con el que trabajo.	✓		✓		✓		
7	Propones objetivos para mejorar el ambiente de trabajo.	✓		✓		✓		
8	He contribuido significativamente en el progreso del grupo docente.	✓		✓		✓		
9	En las actividades sociales y de recreación que realizan los docentes en la institución, prevalece el respeto.	✓		✓		✓		
10	Me siento rechazado(a) en mi ambiente de trabajo.	✓		✓		✓		
11	Me siento integrado(a) al grupo docente con el que trabajo.	✓		✓		✓		
12	DIMENSIÓN 2: Control							
13	Valoro a mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
14	Los directivos tienen buena comunicación con el personal docente.	✓		✓		✓		
15	Percibo que hay miembros del grupo que influyen positivamente en mí.	✓		✓		✓		
16	Cumplo con las responsabilidades sociales en el grupo de docentes.	✓		✓		✓		
17	Participas en actividades sociales y de recreación con los docentes.	✓		✓		✓		
18	Colaboro con los objetivos propuestos por el Director para mejorar positivamente el ambiente de trabajo.	✓		✓		✓		
19	Coopero con el progreso del grupo docente para obtener resultados positivos en los objetivos planteados.	✓		✓		✓		
20	Me dirijo hacia los colegas con respeto.	✓		✓		✓		
21	Ser aceptado(a) por el grupo de trabajo influye positivamente en el desempeño docente.	✓		✓		✓		
22	Habría consecuencias si no se resuelve un conflicto.	✓		✓		✓		
23	Se valora con retribuciones o méritos a nivel institucional al personal docente de acuerdo a su labor y esfuerzo profesional.	✓		✓		✓		
24	En el ambiente de trabajo cuando comunicamos pensamientos y deseos al directivo, somos escuchados.	✓		✓		✓		
25	Las influencias institucionales del Director ha afectado positivamente el desempeño docente.	✓		✓		✓		
26	El método de toma de decisiones en el grupo docente es efectivo.	✓		✓		✓		

26	El método de toma de decisiones en el grupo docente es efectivo.	/	/	/	/
27	Mi participación en las actividades sociales y recreación entre docentes afectan positivamente las relaciones interpersonales.	/	/	/	/
DIMENSIÓN 3: Afecto					
28	Centro mi interés en los objetivos personales antes que en los del grupo docente con los que trabajo.	/	/	/	/
29	Las buenas relaciones interpersonales entre los docentes, favorece el progreso de la institución.	/	/	/	/
30	Los docentes respetan el trabajo que realizo en la institución.	/	/	/	/
31	Entre los docentes tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio.	/	/	/	/
32	Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.	/	/	/	/
33	Las relaciones interpersonales de mi grupo de trabajo afectan positivamente las funciones laborales.	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Silva Narvaste, Adolfo DNI.....10041560.....

Especialidad del validador:

15 de junio del 2019



Firma del Experto Informante.

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

Anexo 5: Base de datos de la prueba piloto

Variable 1: Comunicación asertiva

	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	i25	i26
1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	1	1	3	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	1	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3
9	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Variable 2: Relaciones interpersonales

	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	i25	i26	i27	i28	i29	i30	i31	i32	i33
1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	3	1	1	3
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	5
7	4	4	4	4	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	2	5	4	1	5	4	2
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
10	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2

Anexo 6: Base de datos de la muestra

Variable 1: Comunicación asertiva

	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	i25	i26
1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	1	1	3	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	1	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3
9	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

13	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	3	1	3	3	
15	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	
17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	
19	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	
23	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
24	2	2	2	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	

29	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
30	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3
35	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
38	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3

Variable 2: Relaciones interpersonales

	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	i25	i26	i27	i28	i29	i30	i31	i32	i33	
1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2		
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
3	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	3	1	1	3	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	5	
7	4	4	4	4	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	2	5	4	1	5	4	2	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
10	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4
13	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	

14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4		
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	
21	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3
22	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
26	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
27	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	

30	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
31	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
33	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
34	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1
35	2	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	2	4	4	5
40	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3

Anexo 7: Resultados estadísticos procesados en SPSS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Númérico	8	0	Comunicación asertiva	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	VAR00002	Númérico	8	0	Relaciones interpersonales	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	VAR00003	Númérico	8	0	Estilo de comunicación	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	VAR00004	Númérico	8	0	Dirección de comunicación	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	VAR00005	Númérico	8	0	Inclusión	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	VAR00006	Númérico	8	0	Control	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	VAR00007	Númérico	8	0	Afecto	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	V1	Númérico	8	0	Comunicación asertiva	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
9	V2	Númérico	8	0	Relaciones interpersonales	{1, Deficiente}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
10	D1	Númérico	8	0	Estilo de comunicación	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
11	D2	Númérico	8	0	Dirección de comunicación	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
12	R1	Númérico	8	0	Inclusión	{1, Deficiente}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
13	R2	Númérico	8	0	Control	{1, Deficiente}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
14	R3	Númérico	8	0	Afecto	{1, Deficiente}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Sin-titulo1 (2).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 14 de 14 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	V1	V2	D1	D2	R1	R2	R3	var	var	var	var	var	var
1	59	59	38	21	18	27	14	1	1	2	1	1	1	1						
2	104	129	64	40	47	58	24	3	3	3	3	3	3	3						
3	60	49	32	28	20	19	10	1	1	1	2	1	1	1						
4	54	33	32	22	12	15	6	1	1	1	1	1	1	1						
5	104	156	64	40	51	75	30	3	3	3	3	3	3	3						
6	104	149	64	40	51	72	26	3	3	3	3	3	3	3						
7	104	129	64	40	45	63	21	3	3	3	3	3	3	3	2					
8	60	33	34	26	12	15	6	1	1	1	2	1	1	1						
9	64	115	34	30	45	49	21	2	2	1	2	3	2	2						
10	54	68	34	20	24	29	15	1	1	1	1	1	1	1	2					
11	104	128	64	40	48	57	23	3	3	3	3	3	3	3						
12	70	121	40	30	48	54	19	2	2	2	2	3	2	2						
13	70	119	42	28	41	59	19	2	2	2	2	2	3	2						
14	43	38	20	23	12	20	6	1	1	1	1	1	1	1						
15	108	146	68	40	56	63	27	3	3	3	3	3	3	3						
16	70	128	44	26	48	57	23	2	3	2	2	3	3	3						
17	108	124	68	40	45	58	21	3	3	3	3	3	3	3	2					
18	66	128	44	22	48	56	24	2	3	2	1	3	3	3						
19	68	124	46	22	45	57	22	2	3	2	1	3	3	2						
20	104	147	64	40	56	63	28	3	3	3	3	3	3	3						
21	60	77	36	24	32	35	10	1	1	1	2	2	1	1						
22	66	122	40	26	45	58	19	2	3	2	2	3	3	2						
23	106	131	65	41	48	60	23	3	3	3	3	3	3	3						
24	70	128	40	30	46	59	23	2	3	2	2	3	3	3						
25	53	33	25	28	12	15	6	1	1	1	2	1	1	1						
26	107	124	67	40	45	60	19	3	3	3	3	3	3	3	2					
27	107	146	64	43	56	63	27	3	3	3	3	3	3	3						
28	64	129	38	26	48	58	23	2	3	2	2	3	3	3						
29	107	122	66	41	47	52	23	3	3	3	3	3	2	3						
30	107	146	65	42	53	68	25	3	3	3	3	3	3	3						
31	104	147	64	40	48	69	30	3	3	3	3	3	3	3						
32	105	147	65	40	53	69	25	3	3	3	3	3	3	3						
33	107	143	66	41	51	65	27	3	3	3	3	3	3	3						
34	60	75	38	22	32	31	12	1	1	2	1	2	1	1						
35	107	140	66	41	50	63	27	3	3	3	3	3	3	3						
36	104	150	64	40	57	63	30	3	3	3	3	3	3	3						
37	107	146	65	42	53	68	25	3	3	3	3	3	3	3						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en
los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui,
Huaycán, 2019.

AUTOR:

Br. Victor Raul Lazo Acosta

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Artículo científico

1. **TÍTULO:** “La comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019”.
2. **AUTOR:** Br. Victor Raul Lazo Acosta
3. **RESUMEN:** El siguiente estudio se ubica en la línea de investigación denominada Gestión y Calidad Educativa, cuyo objetivo se estipuló en determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, en el 2019. El método utilizado, en el caso del enfoque, fue el cuantitativo, siendo el diseño no experimental, cuya característica principal es la observación de fenómenos sin la intervención del investigador, para su análisis posterior; el tipo de investigación fue el básico, nivel descriptivo – correlacional. La muestra se conformó por 40 docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, a través del muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos, se usó como técnica a la encuesta, cuyo instrumento principal es el cuestionario. La aplicación de los instrumentos se dio a través de 2 cuestionarios, el primero correspondiente a la variable comunicación asertiva, la cual contó con 26 ítems, y el segundo para la variable relaciones interpersonales, provisto de 33 ítems. Los resultados, se obtuvieron a través del análisis descriptivo e inferencial, para encontrar el grado de correlación aplicando la prueba de Rho de Spearman, dando respuesta a los problemas con una rigurosidad científica respecto al caso, procediendo a verificar el cumplimiento de los objetivos, el cual fue rechazar las hipótesis nulas. Por ende, se pudo concluir que la comunicación asertiva tiene una relación significativa con las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. ($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,729, lo cual significaría una correlación positiva alta).
4. **PALABRAS CLAVE:** comunicación, asertividad, relaciones interpersonales, docencia.
5. **ABSTRACT:** The following study has as its starting point the line of research called Management and Educational Quality, whose objective was stipulated in determining the relationship between assertive communication and interpersonal relationships in teachers of the I.E. 1245 José Carlos Mariategui, Huaycán, in 2019. The method used was, in the case of the approach, the quantitative one, being the non-experimental design, whose main characteristic is the observation of phenomena without the

intervention of the researcher, for later analysis; the type of research was the basic, descriptive - correlational level. The sample was made up of 40 teachers of the I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, through non-probabilistic sampling. For data collection, the survey was used as a technique, whose main instrument is the questionnaire. The instruments were applied through 2 questionnaires, the first corresponding to the assertive communication variable, which had 26 items, and the second for the interpersonal relationships variable, provided with 33 items. The results were obtained through descriptive and inferential analysis, to find the degree of correlation by applying Spearman's Rho test, responding to the problems with a scientific rigor regarding the case, proceeding to verify the fulfillment of the objectives, the which was to reject the null hypotheses. Therefore, it could be concluded that assertive communication has a significant relationship with interpersonal relationships in I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. ($p < 0.05$ and Rho de Spearman = 0.729, which would mean a high positive correlation)

6. **KEYWORDS:** Communication, assertiveness, interpersonal relationships, teaching.
7. **INTRODUCCIÓN:** La información central del presente trabajo de investigación fue el estudio de carácter científico, que se realizó sobre la relación existente entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes. La importancia práctica estriba en el estudio tiene la obligación de dar las razones por las que se hizo la investigación, los cuales han arrojado resultados para determinar la situación real en la que se encuentran nuestras instituciones educativas. Asimismo, las conclusiones que se generen de esta investigación sirvan como fuente de información para otras investigaciones y puedan generalizarse e incorporarse al conocimiento científico.

Guzmán (2017) presento su estudio en la Universidad Mayor de San Andrés, La Paz. Tuvo como propósito identificar si la comunicación asertiva puede utilizarse como estrategia para las relaciones interpersonales entre estudiantes y docentes. La metodología contó con un diseño no experimental, de nivel descriptivo. La muestra estuvo constituida por un total de 60 estudiantes y 6 docentes. Las técnicas implementadas fueron la observación y la encuesta, y como instrumento para el recojo de información se utilizó el cuestionario. En las conclusiones se evidencio que no había una buena relación interpersonal entre estudiantes y docentes debido a la falta de comunicación asertiva, ya que esta sirve para el desarrollo de identidad y madurez para los estudiantes. Por ello, es que el docente debe implementar todas las estrategias necesarias para mejorarlas.

Sanabria (2017) presentó su investigación en la Universidad del Tolima, Ibagué, Colombia. Tesis en la que tuvo como objetivo develar de qué manera se presenta la comunicación entre docentes y directivos de la Institución Educativa. La metodología que se utilizó fue de tipo cualitativa-cuantitativa. La población y muestra se conformó por 20 docentes. Las técnicas utilizadas fueron la observación y la entrevista y dichos instrumentos aplicados fueron test y taller. Las conclusiones indicaron que la mayoría de interrelaciones entre los docentes con otros docentes son de tipo agresivo y se dan tanto en situaciones de índole personal como de índole laboral. En la mayoría de los casos se presentan con el uso de barreras de la comunicación como dar órdenes o ignorar las solicitudes realizadas. Los efectos de este tipo de transacciones en las relaciones interpersonales son: se rompe la comunicación y se pueden crear resentimientos, no hay posibilidad de escucha, se rompe la confianza, no se soluciona el conflicto, se cierra la posibilidad de intercambio.

Asimismo, Aguilar (2018) quién desarrolló un estudio, cuyo propósito fue el de fomentar la comunicación asertiva entre los docentes para mejorar las relaciones interpersonales entre los educadores de las instituciones participantes en la investigación. La metodología aplicada fue de tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal-correlacional. La población se conformó por 90 docentes. El instrumento aplicado fue el cuestionario. Las conclusiones evidenciaron que la comunicación asertiva está relacionada con un resultado de ($Rho=0,753$) y es representativa ($p=0.000$) con las relaciones interpersonales entre los docentes de las instituciones involucradas.

Cano (2018) la finalidad fue confirmar si se encuentra correlación con la comunicación asertiva y relaciones interpersonales entre los docentes de la institución involucrada. La metodología aplicada fue de diseño no experimental, con un método hipotético-deductivo. La muestra se conformó por 116 docentes. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Las conclusiones arribaron que existe relación significativa entre las variables escogidas; comunicación asertiva y relaciones interpersonales.

La primera variable del presente trabajo de investigación es Comunicación asertiva, para Ferrero y Martín (2013), es aquella acción que ejecuta el sujeto para comunicar de manera pacífica la información o la opinión que este tenga, evaluando condiciones donde la otra persona no sienta que lo que está comunicando lo hace de forma despectiva. La humanidad en corriente debe poseer una dominación de la

comunicación asertiva, por ello desarrollan la capacidad de dominar el mensaje transmitido con un interés propio. Sin embargo, es conveniente decir que sólo un pequeño porcentaje de la humanidad suele emplear este lenguaje con facilidad. En consecuencia, para que exista una buena comunicación asertiva, deben de utilizar un mensaje claro, y que ambos pueden comunicarse de manera exitosa y con armonía. Para Remor (2013), es el comportamiento que ejerce el individuo y que tienen un buen efecto para quien escucha el mensaje que este se dispone a dar oralmente, donde se involucra la honestidad, pero respetando las creencias del otro, sin subestimar ni menospreciar los sentimientos de los terceros. Pueden resultar de forma eficaz, ya que se les permite al emisor y receptor llegar así a expresar sus conocimientos, sus pensamientos, ideas, entre otros, y que entre ellos exista una armonía al momento de expresarse.

Empleando la teoría de la comunicación se presenta el Modelo de Shannon y Weaver: Shannon y Weaver (1949) afirman que la comunicación es un pilar importante para que se transmita una información. Por tanto, los autores han diseñado un modelo de comunicación que se ha venido cambiando en los últimos años, en la cual la componen como una serie de mensajes para la dialogación. En consecuencia, los autores han indicado que el que dialoga y el que recibe el mensaje están unidos, ya que por medio del mensaje transmitido pueden variarse de acuerdo con lo que comunica, es decir, pueden llegar mensajes afirmativos como no entendibles, entre otros. Por otra parte, los autores indican que la conversación está comprendida por 3 aspectos fundamentales, los cuales son: el transmisor, señal (canal) y receptor. Sin embargo, se puede decir que la comunicación es importante ya que por medio de ella transmitimos nuestros sentimientos, pensamientos, ideas y ocurrencias. Por tanto, es conveniente indicar que para que exista una buena comunicación es recomendable que esté presente un lenguaje correcto y fluido.

La segunda variable de este trabajo de investigación es Relaciones interpersonales, con sus correspondientes dimensiones: Inclusión, Según Shutz (1992), la necesidad de ser incluido es una experiencia por la que pasa cada sujeto cuando se integra en un nuevo grupo social. Cuando se adentra a un grupo nuevo siempre surgirán interrogantes si se ha entrado a un grupo adecuado, por lo que la persona busca similitudes con otros miembros del grupo. Una vez al sentirse a gusto dentro de él, es importante establecer la confianza, ya que de ello depende la estima que se le dé y la confianza personal asignada, solo así se sentirá la inclusión dentro de un grupo. En lo que respecta a la aceptación, para Tan y Lim (2009), el anhelo de agradarle a un

grupo de personas forma parte de la base social para hacer conexión. Según Busquets y Leal (1994), las intenciones de las personas cuando quieren ser incluidas es formar parte de un grupo y que a su vez le den valor por los talentos y habilidades que este posee. La aceptación social es importante para la persona que formara parte de un grupo, por ello, habrá ciertos eventos donde la persona notará su aceptación, de acuerdo con las expectativas que tiene el grupo, y si tienen afinidad con el nuevo integrante. En cuanto a la integración, según Egan (1975), la palabra integración se trata más que todo, las capacidades que posee la persona para integrarse a la sociedad. La integración social dependerá tanto del grupo, como de la persona nueva a integrarse, ya que el grupo debe ser abierto al recibir al nuevo integrante sin discriminar ninguna característica de este, y el individuo que esta por integrarse al grupo debe tratar de adaptarse a las costumbres del otro, pero sin cambiar su integridad, pues para eso los demás sujetos deben tener aceptación hacia otros. En cuanto a la valoración, para Encalada (2016), cuando se habla de valor, es porque la persona está esperando tener un atractivo hacia otros por las labores que ejecuta. La valoración se le otorga a la persona que por medio de sus actos ha logrado cumplir con todo lo que se le ha establecido. Cuando una organización te hace sentir valorado, lo hace por medio de ascensos o compensaciones, de allí parte el valor que se le aporta a dichas organizaciones. Al respecto de la comunicación, para Bernete (2010), la comunicación interpersonal es cuando dos o más personas intercambian palabras de cualquier tipo, experiencias, conocimientos, entre muchas cosas más, y por lo cual habrá respuesta entre ellos. Las personas están introducidas en la comunicación continua, esa razón es la que permite que se manejen criterios como la comunicación interpersonal; se da cuando dos o más personas hacen intercambios de palabra. Cuando se trata de comunicación social, es porque se tiene la capacidad de comunicarles información o conocimiento a cientos de miles de personas.

En cuanto a la Dimensión 2: Control, Para Schutz (1992), tener el control se refiere a las responsabilidades que se impone cada sujeto y, por ello, han de manejar cada aspecto de las actividades correspondientes. Es porque se siente en la obligación de estructurar las actividades para los objetivos asignados, y que se tenga un crecimiento para un mejor progreso de todo el entorno, y ello se hace por medio de la inclusión de cada miembro, y que estos se sientan parte del equipo que conforman. Quien ha de tomar el control o liderazgo del grupo, debe tener presente que cada sujeto tiene necesidades y emociones, cosa que se debe tomar como herramienta a favor para

lograr la meta impuesta. En el caso de la influencia, para Urdaneta y Morales (2013), significa que la persona usando la persuasión influye directamente en las actitudes y comportamientos de otros individuos. Estas se mencionan a continuación: a) Persuasión o cambio de actitudes: se utiliza para poder manipular la actitud de otra persona y lograr que esta cumpla o ejecute una tarea determinada. b) Conformidad social: quien utiliza este tipo de actitud, lo hace para integrarse al grupo y cumplir con las normas que se le han establecido, y que muchas veces hacen un cambio de actitud para su adaptación. c) Aceptación social o aquiescencia (consentimiento): es cuando un sujeto pide determinada actividad o acción el otro individuo lo acepta proceso debido a la influencia que el otro pueda tener. d) Obediencia social: cuando se obedecen mandatos directos de personas que tienen alguna autoridad sobre la otra persona. En el caso de la Responsabilidad, para Vaughn y Nowicki (1999), se llama responsabilidad social a la obligación que tiene cada persona con la sociedad, en que todo marche de acuerdo con los márgenes impuestos socialmente. Este concepto posee una valoración que puede tener algo positivo o negativo que aportar, y que puede tener un impacto directo dentro de la sociedad, por lo que las personas que tengan dicha responsabilidad, deben asumirla con mucho cuidado, pues, de ello depende el efecto que tenga. En lo que concierne a las actividades, para Schutz (1992), la actividad es el acto que realiza el sujeto con el fin de cumplir con determinados objetivos, aunque también pueden transformarse en hábitos. En cuanto al objetivo, para Egan (1975), es la meta impuesta antes de realizar cualquier actividad, y lo siguiente será cumplir con lo dispuesto. En general, se refiere a la obtención de ciertas metas impuestas, superando cada obstáculo que se pueda tener en el camino. Cuando se determina un objetivo, si se logra o no, este provocará una emoción, ello depende del resultado obtenido. En lo que respecta al progreso, para Schutz (1992), el progreso social es el avance que da la sociedad para construir una comunidad ideal. La idea del progreso es fundamental dentro de la humanidad. Y, por último, la Dimensión 3: Afecto, Schutz (1992), la necesidad de afecto es común en todas las relaciones interpersonales, ya que el individuo busca ser valorizado por el entorno donde trabaja y convive de acuerdo con lo que vale, tanto por lo que puede aportar, como por su calidad de persona, de ello proviene el respeto que te den las personas y su estimación. En lo que respecta al respeto, para Lacunza (2014), es saber que todo individuo tiene valor, es por ello que no se menosprecian sus ideas, ni opiniones, así como también, el otro sujeto a ser recíproco con lo que se le da. El término se utiliza cuando se considera a una persona por alguna cualidad característica,

y porque el individuo ha demostrado merecerlo por su conducta, aunque con imperfecciones, otros valoran lo que aporta. Y finalmente la estimación, para Montoya (2006), cuando se siente estima por una persona del círculo social se habla claramente del cariño y el aprecio que este ha sabido ganarse por sus actos, y por ende son valorados sus esfuerzos.

Analizando la problemática a nivel internacional, nacional y de la institución educativa donde se realiza el estudio, se ha encontrado que la comunicación asertiva se viene implementando cada vez más en las escuelas, aunque todavía con algunas dificultades; pero es necesario mejorarlo a fin de que realmente sirva para mejorar las relaciones interpersonales. Por ello se formula la siguiente interrogante general: ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019? De esta forma, se plantea la siguiente hipótesis general: Existe relación entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. Y el objetivo general es: Determinar la relación existente entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019.

8. **METODOLOGÍA:** El enfoque utilizado en la investigación y que ayudo con su orientación fue el cuantitativo. Este enfoque, para la realización del análisis de investigación, recurre a la recolección de datos, y para su interpretación utiliza los datos numéricos y la estadística para poder identificar el comportamiento de los fenómenos estudiados en la investigación (Hernández, et al., 2010). En cuanto al tipo de investigación a utilizar en la presente investigación fue el tipo básico, de nivel descriptivo y correlacional, ya que como primer paso se procedió a describir el comportamiento de las variables observadas, luego de ello se procedió a buscar la correlación entre ambas variables: Comunicación asertiva y relaciones interpersonales. El tipo de investigación denominado básico tiene como premisa principal la mejora del conocimiento ya existente, así como la interpretación de fenómenos presentes en la sociedad actual; asimismo, se le denomina básica porque está basado en otros conocimientos ya existentes (Sierra, 2001). El nivel descriptivo está orientado a la verificación de las características, propiedades, y otro rasgo en concreto, de aquellos quienes fungen como sujetos de la investigación (Hernández et al., 2010). El nivel correlacional está orientado a determinar las relaciones, grado de asociación o vinculación que podrían tener las varia

9. bles en estudio (Hernández et al., 2010, p. 81). El diseño utilizado en la investigación fue el no experimental, y de acuerdo con el lapso en el cual fueron suministrados los instrumentos fue transversal, de nivel descriptivo – correlacional. No experimental ya que no existe manipulación de variables, ni intervención del investigador para generar cualquier opinión diversa a la que brindaría el instrumento utilizado (Hernández et al., 2010). Transversal, ya que la aplicación del instrumento a la muestra estudiada, solo se dio en un lapso de tiempo específico (Hernández et al., 2010, p. 151).
10. **RESULTADOS:** De los encuestados que evidencian una comunicación asertiva buena, el 50,0% señalan que las relaciones interpersonales son eficientes; así mismo, cuando los encuestados que evidencian una comunicación asertiva es regular, el 15,0% señalan que las relaciones interpersonales son eficientes, y el 12,5% es regular; y, por último, cuando los encuestados que evidencian una comunicación asertiva mala, el 22,5% señalan que las relaciones interpersonales son deficientes. Respecto de la contrastación de la hipótesis, siendo interpretado al 99,99%**², se puede notar que la comunicación asertiva sí tiene relación con las relaciones interpersonales. Esto lo indica el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,729** siendo una relación positiva alta; asimismo, se obtuvo un $p = 0,00$ ($p < 0,01$). Con este resultado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
11. **DISCUSIÓN:** En un inicio, se planteó como objetivo general determinar la relación que poseen las variables comunicación asertiva y relaciones interpersonales, en una muestra de docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. En la contrastación de la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman= 0,729 y un valor $p = 0,000$, lo que determinó la existencia de una relación directa, positiva alta entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, teniendo semejanza con la investigación de Aguilar (2018), quien realizó un estudio con el fin de identificar la relación que poseen la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, en docentes, en la que concluye que tomando en cuenta la correlación (Rho=0,753) y la significancia ($p=0,000$), en efecto, la comunicación asertiva está relacionada con las relaciones interpersonales entre los docentes de las instituciones involucradas. Similar resultado se encuentra en la investigación de Cano (2018), quien realizó un estudio para confirmar si halla una correlación entre las variables comunicación asertiva y relaciones interpersonales entre los docentes de la UGEL 05 de SJL, y en efecto se confirmó que existe una relación directa y significativa, asimismo, tuvo un símil indirecto con la investigación de Guzmán (2017) quién realizó

una investigación con el propósito identificar si la comunicación asertiva puede utilizarse como estrategia para las relaciones interpersonales entre estudiantes y docentes, en cuyas conclusiones se evidencio que no había una buena relación interpersonal entre estudiantes y docentes debido a la falta de comunicación asertiva, ya que esta sirve para el desarrollo de identidad y madurez para los estudiantes, eso quiere decir que la ausencia de comunicación asertiva, no permite el establecimiento de buenas relaciones interpersonales. Finalmente, se pudo encontrar similitudes con la investigación de Vásquez (2017) quien realizó una investigación con la finalidad de saber cómo están asociadas las variables relación interpersonal y motivación laboral de los docentes, encontrando una relación significativa con un Rho de 0,810, interpretándose como una correlación alta positiva.

12. CONCLUSIONES: Existe relación entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245, José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019. ($p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,729 correlación positiva muy alta). Esta conclusión asevera que, si el docente tiene un buen nivel de comunicación asertiva, podría existir o un buen nivel de relaciones interpersonales en la Institución Educativa.

13. REFERENCIAS:

- Aguilar, M. (2018). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Bernete, F. (2010). Usos de las TIC, Relaciones sociales y cambios en la socialización de los jóvenes. *Revista de estudios de juventud*, N° 88, pp. 97-114.
- Busquets, M. y Leal, A. (1994). Interpersonal relationships, group diversity and individual diversity. *Childhood and Society*, 27-28, p. 217-231.
- Cano, L. (2018). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de la Red 6, UGEL 05, San Juan de Lurigancho-2018* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Egan, G. (1975). El orientador experto, un modelo para la ayuda sistemática y la relación interpersonal. *Iberoamérica*, pp. 26-38.
- Encalada, M. (2016). Good practices in human management: key to the success of the best companies. *Res non verba*, 6 (1). p. 69.
- Ferrero, M. y Martin, M. (2013). *Comunicación asertiva*. Buenos Aires, Argentina: Biblos.

- Guzmán, V. (2017). *La comunicación asertiva como estrategia en las relaciones interpersonales entre docentes/estudiantes (De 5to y 6to de primaria de la Unidad Educativa Tiahuanacu "A")* (tesis de licenciatura). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz-Bolivia.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Lacunza, B. (2014). Las relaciones positivas desde la mirada de los adolescentes. *PSIENCIA. Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 7(1), 151–152.
- Montoya, A. (2006). Humanización de las relaciones interpersonales en las organizaciones. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 14(2), 53–67.
- Remor, B. (2013). *Empatía*. Bogotá, Colombia: Delta Publicaciones.
- Sanabria, L. (2017). *Formas de comunicación presentes en las relaciones interpersonales entre docentes y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de la China de Ibagué* (tesis de maestría). Universidad del Tolima, Ibagué, Tolima.
- Schutz, W. (1992). *FIRO A Three Dimensional Theory of Interpersonal Behavior*. Pato Alto. *Consulting Psychologists Press, Inc.*
- Shannon, C. y Weaver, W. (1949). *La teoría matemática de la comunicación*. Illinois: Urbana.
- Sierra, R. (2001). *Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios*. Madrid: Paraninfo.
- Tan, H. & Lim, A. (2009). Trust in coworkers and trust in organizations. *The Journal of Psychology*, N° 7, pp. 68-71.
- Urdaneta, G. y Morales, M. (2013). Manejo de habilidades sociales e inteligencia emocional en ambientes universitarios. *REDHECS: Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 8(14). 40-60.
- Vaughn, E. & Nowicki, S. (1999). Close relationships and complementary interpersonal styles among men and women. *The journal of social psychology*, 139, (4), 473-478.

Anexo 9:
**Declaración jurada de autoría y autorización para la
publicación del artículo científico**

**Declaración jurada de autoría y autorización
para la publicación del artículo científico**

Yo, Víctor Raúl Lazo Acosta, estudiante del Programa Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08288439, con el artículo titulado: "La comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariategui, Huaycán, 2019", declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, Perú, Octubre del 2019



Víctor Raúl Lazo Acosta

DNI 08288439

Anexo 10: Carta de presentación de la UCV a la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui



Escuela de Posgrado

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Lima, 22 de junio de 2019

Carta de Presentación N° 027 – 2019 EPG – UCV ATE

Señor(a):

LIC. CASTRO MOINA, MONICA

DIRECTOR DE LA I.E N°1245 "JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI"

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **LAZO ACOSTA, VICTOR RAÚL**; identificado con DNI N°08288439 y código de matrícula N°7000911958; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN, quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS DOCENTES DE LA I.E N°1245 JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI DE HUAYCÁN."

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Maria del Carmen Ancaya Martínez

Dra. María del Carmen Ancaya Martínez
Coordinadora de la Escuela de Posgrado – Campus Ate
Universidad César Vallejo



Solicitud Autorizada

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



Mónica Castro Moína
Mónica Castro Moína
DIRECTORA



ucv.edu.pe

Anexo 11: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Freddy Antonio Ochoa Tataje, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, revisor de la tesis titulada **“La comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019** del estudiante Víctor Raúl LAZO ACOSTA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 23 de octubre del 2019.



Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI: 07015123



Anexo 12: Pantallazo de Software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
 ev.turnitin.com/app/carma/es/?o=1199029633&u=1050027548&lang=es&e=1

La comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019

feedback studio

Resumen de coincidencias

21 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	14 %
2 repositories.uv.edu.pe Fuente de internet	4 %
3 Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	1 %
4 Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	1 %
5 Entregado a Tecsup Trabajo de estudiante	<1 %
6 es.scribd.com Fuente de internet	<1 %
7 Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	<1 %
8 www.powertobias.com Fuente de internet	<1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 ESCUELA DE POSGRADO
 PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

La comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. 1245 José Carlos Mariátegui, Huaycán, 2019

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

AUTOR:
 Dr. Víctor Raúl Lazo Acosta
 (ORCID: 0000-0002-8720-1829)

ASESOR:
 Mg. Ivan Ilca Pumasayo Palmirio
 (ORCID: 0000-0003-1341-2613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Gestión y Calidad Educativa

LIMA, PERÚ
 2019

Text-only Report | High Resolution | Activado

Página 1 de 47 | Número de palabras: 12972

Anexo 13: Formulario de Autorización para la Publicación de la Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

LARO ACOSTA Victor Paul

D.N.I. : 08288439

Domicilio : M2- 6-3 LOTE 10 "Las terrazas del valle - Suriguncho"

Teléfono : Fijo : Móvil : 974122755

E-mail : vlaroacosta@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención: MAESTRO EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

LARO ACOSTA VICTOR PAUL

Título de la tesis:

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LAS RELACIONES
INTERPERSONALES EN LOS DOCENTES DE LA I. E. JUS
JOSE CARLOS MARIATEGUI, HUYCON, 2019.

Año de publicación : 2019

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

25, octubre del 2019

Anexo 14: Autorización de la Versión final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LAZO ACOSTA, Víctor Raul

INFORME TITULADO:

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES
EN LOS DOCENTES DE LA I. E. 1245 JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
HUNUCÓN, 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 11 DE AOSTO DEL 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN