



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

La comunicación asertiva como determinante en la optimización del clima organizacional  
de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. Tumbes.

2018.

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

**Maestra en Administración de la Educación**

**AUTORA:**

Br. Melba Dalila Bustos Bustos (ORCID: 0000-0001-6216-2978)

**ASESORA:**

Dra. Geovanna Linares Purisaca (ORCID: 0000-0002-0950-7954)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

Piura- Perú

2019

## DEDICATORIA

A Gabriela, mi amiga, compañera, e hija. Sin su apoyo, su comprensión, su paciencia, sus silencios y sus alarmas, este trabajo no hubiera sencillamente prosperado ni, mucho menos, conocido la luz.

La autora

## AGRADECIMIENTO

Muchas personas colaboraron con esta investigación: Los directivos que mostraron interés en la propuesta de mejoras objeto de la investigación. Los docentes de la I.E. Adolfo H. Simmonds que dedicaron su tiempo para poder llevar a cabo este trabajo. A ellos y a más, mil gracias.

La autora

## PÁGINA DEL JURADO



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS


Siendo las 5:00 p.m. PM del día 05 de Noviembre del 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "La comunicación asertiva como determinante en la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. Tumbes. 2018.", presentada/o por el /la bachiller MELBA DALILA BUSTOS BUSTOS. Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: aprobada

por mayoría


En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como apto para recibir el grado de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.

Piura, 05 de Noviembre del 2019



  
DR. BRIONES MENDOZA MARIO NAPOLEON  
PRESIDENTE

  
DRA. DIAZ ESPINOZA MARIBEL  
SECRETARIA

  
DR. CORDOVA PINTADO MANUEL JESUS  
VOCAL

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

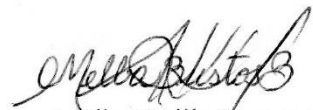
Yo, Melba Dalila Bustos Bustos, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con CI N°: 0906379730 con la tesis titulada: “La comunicación asertiva como determinante en la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. Tumbes. 2018”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseadas, ni duplicadas, ni copiadas y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse 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 Cesar Vallejo.

Piura, agosto del 2018



Melba Dalila Bustos Bustos

C.I. 0906379730

## ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Operacionalización de variables	16
2.3. Población, muestra y muestreo	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimientos	20
2.6. Método de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	38
Anexo 1: Propuesta	38
Anexo 2: Ficha técnica para la comunicación asertiva	50
Anexo 3: Cuestionario de comunicación asertiva	52
Anexo 4: Ficha técnica del clima organizacional	54

Anexo 5: Cuestionario del clima organizacional	56
Anexo 6: Validación del instrumento	57
Anexo 7: Matriz de consistencia	63
Anexo 8: Acta de aprobación de originalidad de tesis	68
Anexo 9: Informe de turnitin	69
Anexo 10: Autorización de publicación de tesis	70
Anexo 11: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	71

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable comunicación asertiva	18
Tabla 2	Operacionalización de la variable clima organizacional	19
Tabla 3	Confiabilidad	21
Tabla 4	Distribución de frecuencia de las dimensiones de la comunicación asertiva.	23
Tabla 5	Distribución de frecuencia de las dimensiones del clima organizacional	24
Tabla 6	Correlación entre la dimensión comunicación interpersonal y la dimensión factores intrínsecos	26
Tabla 7	Correlación entre la dimensión comunicación interpersonal y la dimensión factores extrínsecos	27
Tabla 8	Correlación entre la dimensión comunicación interpersonal y la dimensión factores extrínsecos	28
Tabla 9	Correlación entre la dimensión comunicación interpersonal y la dimensión factores extrínsecos	29
Tabla 10	Correlación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional	30

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Distribución de frecuencia de las dimensiones de la comunicación asertiva.	23
Figura 2	Distribución de frecuencia de las dimensiones del clima organizacional.	25



## RESUMEN

La investigación de tesis titulada “La comunicación asertiva como determinante en la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. Tumbes. 2018”, presentó como objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018. La hipótesis general: Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018. El enfoque del estudio fue cuantitativa, de diseño no experimental, de tipo correlacional, la población fue de 20 docentes para los cuales se les empleo un cuestionario que evalúa la comunicación asertiva y otro que evalúa el clima organizacional, validado mediante la escala ordinal de Likert con Alfa de Crombach, proyectando un resultado de 0,801 para la variable comunicación asertiva y 0.801 para la variable clima organizacional, los datos obtenidos se dieron a conocer mediante la presentación de tablas y estadísticos descriptivos así como estadísticos correlacionales (rho) de Spearman. Los resultados nos muestran que el 50% de los evaluados consideran que el proceso comunicacional interpersonal es regular, asimismo el 45% evalúa como regular la comunicación organizacional en cuanto a la variable comunicación asertiva. Con respecto a la variable clima organizacional, los factores intrínsecos se encuentra en un nivel regular según el 40% y los factores extrínsecos se encuentra en un nivel regular y favorable según el 45%. Además se halló que existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. 2018 ( $r=,610^{**}$  y  $\text{sig.}=,000$ ).

**Palabras claves:** Comunicación asertiva, interpersonal, organizacional, factores intrínsecos y factores extrínsecos.

## ABSTRACT

The thesis research entitled “Assertive communication as a determinant in the optimization of the organizational climate of the Adolfo H. Simmonds Educational Institution of the city of Guayaquil. Tumbes. 2018”, presented as a general objective: To determine the relationship between assertive communication and the optimization of organizational climate of the Adolfo H. Simmonds Educational Institution of the city of Guayaquil, 2018. The general hypothesis: There is a significant relationship between assertive communication and the organizational climate of the Adolfo H. Simmonds Educational Institution of the city of Guayaquil, 2018. The focus of the study was quantitative, non-experimental design, correlational type, the population was of 20 teachers for whom a questionnaire that assesses assertive communication and another that assesses the organizational climate, validated by the Likert ordinal scale with Crombach's Alpha, were used, projecting a result of 0.801 for the assertive communication variable and 0.801 for the organizational climate variable, the data obtained were made known by presenting tables and descriptive statistics as well as correlational statistics ( $\rho$ ) from Spearman. The results show us that 50% of those evaluated consider that the interpersonal communication process is regular, and 45% also evaluate how to regulate organizational communication regarding the assertive communication variable. With respect to the organizational climate variable, the intrinsic factors are at a regular level according to 40% and the extrinsic factors are at a regular and favorable level according to 45%. It was also found that there is a significant relationship between assertive communication and the organizational climate of the Adolfo H. Simmonds Educational Institution of the city of Guayaquil. Tumbes. 2018 ( $r =, 610$  \*\* and sig. =, 000).

**Keywords:** Assertive communication, interpersonal, organizational, intrinsic factors and extrinsic factors.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día, se ha evidenciado que en varias entidades educativas no se practica la comunicación asertiva con lo que conlleva a un pésimo clima organizacional. Según Castanyer (2014), las primordiales causas de la falta de una comunicación asertiva son que las personas desconocen cómo comportarse asertivamente y si conocen la manera de hacerlo solo lo hacen de manera ocasional, además los individuos no han aprendido a apreciar el refuerzo social.

En cuanto al estudio de Monje, Camacho, Rodríguez (2009), realizado en Colombia a los docentes del Colegio Empresarial de los Andes, obtuvo las siguientes conclusiones: el colegio es un contexto donde se relacionan muchos procesos formativos realizados por los profesores que cuentan con un recóndita representación comunicativa y los colegios desconocen la relevancia de mantener una comunicación asertiva en todo momento, ayudando ello en el progreso de la personalidad, la socialización y el aprendizaje, asimismo se determinó que tanto profesores como alumnos hacen uso de formas de comunicación no directa como el no verbal, no ayudando a una adecuada interacción social.

En el Perú, existen diversas investigaciones sobre el clima organizacional, como el de Soberón (2007), que concluyó un mal inadecuado medio laboral en las escuelas del Distrito de Breña, asimismo se halló que la comunicación y el uso de los rituales era no adecuado; la presencia de profesores con algunos problemas entre ellos generan un clima hostil, perturbando los principios laborales y el diálogo asertivo; y además el clima institucional que se observaba no generaba un correcto medio de enseñanza-aprendizaje, acarreando un asistencia de delimitada calidad. Además en el estudio de Gómez (2013) se muestra una relación altamente significativa entre la comunicación asertiva y el clima organizacional, siendo.

En el estudio de Corona (2006) realizado en México, mostro que el liderazgo autoritario genera un medio laboral inapropiado, pero al mismo tiempo acarrea un alto nivel de producción docente a nivel académico; además se halló el liderazgo autoritario

se asocia significativamente con el medio laboral explotador, de la misma manera el liderazgo democrático con el medio laboral participativo.

En cambio en la investigación de Castrillón (2005), hecha en Venezuela tuvo como conclusiones que en los colegios privados existe un clima organizacional óptimo, en relación a las autoridades del plantel, entre los profesores y los trabajadores administrativos, siendo la política comunicativa la que influye en el clima organizacional, no obstante en los colegios públicos, era la política comunicativa y el escaso liderazgo, que dirigía el clima de la organización a situarse de manera inapropiada, un poco hostil y receloso, con desconfianza. Asimismo, en el estudio de Zambrano (2015) se halló que mediante el incremento de los indicadores de la variante comunicación asertiva incrementa de manera oportuna el nivel de la variante, manejo de problemas profesionales en los colegios que han sido evaluados y viceversa.

A nivel nacional, en el estudio de Cortes (2018), los resultados alcanzados muestran que los profesores tienen un uso restringido de las guías de comunicación asertiva en la sala de clases, existiendo la necesidad de fortalecer la comunicación asertiva en los docentes, siendo el relación visual, lo dicho completo y opinados de manera clara los de mayor uso entre los profesores.

En tanto en el estudio de Medina (2017) concluye que el clima organizacional tuvo correlación positiva muy baja en el desempeño docente, siendo realizado eficazmente según el 56,25%, teniendo en cuenta que a este resultado se le agrega el 37,5% de los accionares que están en proceso de ejecución. En la suma total de las evaluaciones, de los 6 indicadores de la variante clima organizacional, 5 de ellas intervienen de forma positiva baja o muy baja en el desempeño docente, en cambio el indicador recompensa muestra una correlación negativa muy baja. Con estos resultados se puede decir que los profesores observan que es un riesgo nocivo que no se les recompense por su desempeño docente. Por otra parte, debido a la preocupación del clima organizacional de los colegios públicos, no deja de sumarse el gobierno ecuatoriano, quien configura un proyecto político de gestión que ve a la educación como la vía imprescindible al cambio de vida del pueblo,

para lo cual se promueve el cambio en la calidad del servicio educativo en todos los rangos a través del proceso de reforma educativa, que se concentró en intensificar la inversión en el sector educativo con respuesta eficaz a problemas como: salarios insuficientes, limitado índice de jubilación pedagógico, pagos por parte de los padres de familia para los profesores en los colegios públicos, pocos profesores para cubrir las plazas de los lugares rurales y urbano marginales, gran número de alumnos por salón de clases, defectuoso equipamiento, centralización en la administración del sistema y otras (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017). Sin embargo estos cambios positivos en el sistema educativo ecuatoriano, requieren aún mayor atención con respecto a las interacciones sociales en el interior de los colegios, tomando en consideración la mayor permanencia de los docentes en los establecimientos. (Pombo, 2015).

Todo lo expuesto no es ajeno al país de Ecuador ya que se evidencia también una falta de comunicación asertiva y un correcto ambiente laboral en el colegio Adolfo H. Simmonds; además se percibe que la comunicación es no eficaz generando conflictos entre los agentes de la comunidad educativa, por ende se ve afectado el medio institucional y además el rendimiento de la gestión docente y de los directivos de la institución. Este estudio gira entorno del ambiente laboral en la unidad escolar, identificando las debilidades en el proceso comunicativo, las posibles fallas en los mensajes o en la manera en que se transmiten, las dificultades en las relaciones interpersonales entre profesores y autoridades del plantel.

Respecto a los trabajos previos revisados, fueron los siguientes, a nivel internacional, Aguilar (2018) en su estudio “Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, Lima-2018”. Cuyo objetivo fue analizar las variantes de estudio propuestas. Es de tipo básica, de diseño no experimental, transversal – correlacional. La muestra se constituyó por 90 profesores que laboran en dicha institución estudiada; a quienes se les aplicó dos instrumentos validados y confiables. El estudio presentó como conclusión final: existe correlación significativa entre las variantes ( $Rho=0,753$ ,  $p=0.000$ ). Además muestra que el 28,9% de los evaluados

se ubican en un grado deficiente en la variante comunicación asertiva, el 32,2% de los evaluados se ubican en un grado regular y el 38,9% se encuentran en un grado eficiente.

En la investigación de Champi (2018) denominada “La comunicación asertiva y el desempeño docente en la Institución Educativa N°. 50483 “Virgen del Carmen” distrito de Quiquijana, Lima-2018”. Cuyo objetivo fue conocer la relación de las variantes propuestas. La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptiva-correlacional. El grupo de estudio fue de 17 docentes a quienes se les aplicó los instrumentos que evalúan las variantes de estudio. A través del estudio se obtuvo como conclusión final que ambas variantes tienen correlación significativa, y que se muestran en un nivel regular, ante ello se recomiendan estrategias para mejorarlas.

Tapahuasco (2018) en su investigación “Estilo de comunicación asertiva y el compromiso organizacional de los docentes de las I.E. de la Plaza Principal de Vitarte, Lima-2017”. Cuyo objetivo fue analizar las variantes de investigación. El método de estudio fue cuantitativo, correlacional-causal, diseño no experimental. El grupo de estudio fue de 131 docentes, se escogió a través del muestreo intencional, a quienes se les aplico dos cuestionarios. Los resultados hallados revelan que el 33,7 % (33) de los docentes consideran que la comunicación asertiva en las instituciones educativas es baja y el 32,7% (32) consideran que el compromiso organizacional en las instituciones educativas es moderado. Si verificamos el resultado  $p < 0.05$  y el  $Rho Spearman = 0,849$ , queda demostrado que existe relación entre los estilos de comunicación asertiva y el compromiso laboral ( $p < 0,05$ ,  $X^2_{OBTENIDO} = 200,268 > X^2_{TEÓRICO} = 26,296$  y  $Rho de Spearman = 0,849$  correlación positiva muy alta).

En cuanto al estudio de Gómez, Angulo y González (2017) titulada “Comunicación asertiva en el clima laboral de escuelas bolivarianas”; cuyo objetivo fue determinar la asociación entre ambas variantes de estudio. El estudio pertenece al enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, transaccional, no experimental y de campo. La muestra la conformo 15 autoridades educativas y 61 docentes, siendo un total de 76 individuos a investigar, se les aplico un instrumento que consta de 24 ítems en una escala de Likert. Los resultados

se examinaron a través de una estadística descriptiva. Obteniéndose como conclusión que la necesidad de mejorar la comunicación asertiva existe en los colegios educativos del sector El Danto, estado Zulia; razón por la cual se plantearon estrategias para optimizar la capacitación de las autoridades y profesores basado en el uso de recursos para el aprendizaje.

Gálvez (2017) en su trabajo denominado “Clima organizacional de la institución educativa “Nuestra Señora de Montserrat”, del distrito de Lima, Perú, año 2017”, cuyo propósito fue conocer en nivel del clima organizacional en el colegio estudiado. El estudio fue cuantitativo, de tipo descriptivo. El grupo de estudio fue de 80 profesores, se les aplicó un instrumento de 28 preguntas. El estudio muestra como conclusión que el 51.2% percibe al ambiente laboral en un nivel moderado. De los 11 indicadores, solo 4 de ellos se ubican en un nivel adecuado que son estructura, comunicación, identidad y motivación, por lo cual se requiere llevar a cabo estrategias que ayuden a mejorar el medio institucional.

A nivel nacional, Cortes (2018) en su estudio titulado “Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje”, tuvo como finalidad establecer la correlación de ambas variantes propuestas. El estudio fue cuantitativo, de tipo descriptivo, de diseño no experimental. El grupo de estudio fue de 32 sujetos. Como resultados se mostraron que la comunicación asertiva se ubica en un nivel regular, por ello se recomienda mejorar la comunicación asertiva en los salones de clase, que exista un contacto visual, los comunicados claros y completos son los que mayormente usan los evaluados. Siendo importante optimizar la comunicación asertiva con la finalidad de mantener un medio institucional favorable y ante ello se evidencie una disminución en el estrés en el trabajo.

Calderón (2017) en su trabajo denominado “Comunicación Asertiva y su Influencia en las Relaciones Interpersonales en la Unidad Educativa Martha Bucaram de Roldós-Guayaquil”, cuyo propósito fue conocer cómo la comunicación asertiva influye en las relaciones interpersonales en el colegio de estudio. El trabajo fue de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental. El grupo de estudio estuvo conformado por 50 docentes, se les

tomo dos cuestionarios que miden las variantes propuestas. Arrojando como resultados, que el 60% de los profesores del colegio esta incentivado en utilizar las normas de cortesía, demostrar una excelente forma de hablar con la manera de comunicarse con respeto. El 30% se encarga de diferentes formas de enseñanzas de profesionalismo. El 10% restante no los incentiva.

A continuación, se demuestran las diferentes teorías relacionadas y conceptos afines con comunicación asertiva y clima organizacional, en las cuales se fundamenta la presente investigación. Smith (2000) refiere que comunicación asertiva “es una conducta que está direccionado a lograr resultados buenos y se adecue a las situaciones” (p. 45). De acuerdo con Mantilla (2002) la comunicación asertiva es una habilidad verbal teniendo en cuanto que sea una comunicación adecuada a la cultura y a la circunstancias determinada, implica ideas, acciones y emociones que ayudan al niño y adolescente a lograr sus objetivos propios de forma óptima socialmente, asimismo refiere que la comunicación asertiva se correlaciona con la guía que solicitamos en algún tiempo que lo necesitamos.

Por otra parte Robbins (2008), menciona que la comunicación asertiva es un derecho primordial de toda persona de expresarse, decir sus necesidades, a sentir tristeza por sus malas decisiones, además no acepta la idea de anular los derechos de los demás y ser feliz con ello” (p. 430). Especialmente en el ámbito educativo Silva (2010), explica que la comunicación asertiva es una “manera de comunicar sus ideas o emociones, y además es la forma de interactuar entre el estudiante y el contexto, que admite practicar una inspección disciplinaria con seguridad y de manera directa, no llegando a la agresión o a la humillación” (p. 245).

Además el autor D’ Armas (2010) refiere que es una habilidad de los individuos para solucionar sus desigualdades expresando sus opiniones con un sentido razonable siendo respetuoso, sincero, honesto y espontaneo mejorando las relaciones interpersonales. Se debe de relacionar con los demás sin el uso del maltrato, la hipocresía, la falta de lealtad y siendo consciente de la verdad, interviniendo en el espacio adecuado, estando atento al comportamiento de los demás, su lenguaje corporal, y su cambio de voz. Además de



acuerdo con Ferrero y Martín, (2013) el diálogo asertivo “es el accionar y el efecto de comunicar, también es el trato, o la comunicación entre dos o más sujetos” (p. 21).

El estudio se basa en la conceptualización de Remor y Amorrós (2013) la comunicación asertiva, son conductas que son eficaces para que el individuo manifieste y manifieste sus inquietudes, metas, inclinaciones, necesidades y principios particulares. Asimismo refiere que es la manifestación honesta y justa de sus derechos, emociones, creencias e inclinaciones sin transgredir o desvalorar al resto; dentro de ello incluye la comunicación interpersonal y la comunicación organizacional.

En cuanto a la importancia de la comunicación asertiva, López (2015) refiere que es una estrategia comunicacional, un forma de relacionarse con los demás que preserva los derechos de uno mismo, sin perturbar los derechos de los otros; un patrón de comportamiento que ayuda a un proceder en base a cada uno de las inclinaciones de cada individuo, sin exagerar, exceder ni transgredir las inclinaciones de los demás. Comunicarse de manera asertiva, implica hacer las cosas tal como se debe hacer; ir directamente; sin preámbulos; es una manera de expresar conscientemente, adecuadamente, decidido y moderada. El manifestar sus pensamientos y sus emociones sin dejar de lado o sin validar sus derechos, mostrando respeto y no agrediendo a hiriendo a los demás.

Por otra parte, entre las técnicas de la comunicación asertiva, Herrera (2007) menciona: el disco rayado, es la reproducción de palabras que manifiestan los anhelos, se repite varias veces, queriendo conseguir sus objetivos. Además otra de las técnica es el banco de niebla, esta se llega a usar ante un detracción manipulativa, se basa en hallar un punto delimitado de verdad en lo que se expresando pero guardando la postura, aquí se puede hacer uso de la siguiente expresión “Es posible que tengas razón, pero...”.

La asertividad ayuda para que uno exprese lo que piensa y actúa en relación con sus ideas y sus emociones, teniendo en cuenta no trasgredir sus derechos y de los demás, realizando lo más apropiado para cada individuo, respetando sus inclinaciones y necesidades sin violentar u ofender a los demás, ni aprobar el ser violentado ni ofendido;

evadiendo circunstancias que produzcan ansiedad. Es una comunicación que se encuentra entre un accionar pasivo o una accionar violento, que se puede percibir a través de un lenguaje no verbal siendo como por el cuerpo, con gestos, expresiones faciales, y en la voz. Imposibilita que se manipulen a los demás en cualquier situación, y se considera en definitiva, un elemento concluyente en la mantenimiento de la autoestima.

Flores y Díaz (2004) proponen tres estilos de comunicación asertiva: la asertividad indirecta, es la incapacidad del sujeto para llegar a enfrentarse directamente con los demás en distintas circunstancias como en casa o el área de labores, tanto con compañeros de trabajo, jefe, amistades, familiares; generando que la forma de expresar sus ideas, anhelos, emociones, sea mediante cartas, vía telefónica, entre otros. La no asertividad, es la incapacidad de la persona para expresar anhelos, ideas, emociones, limitaciones, peticiones y hacer frente a la crítica. Y la asertividad, es la capacidad de toda persona para expresar sus limitaciones, emociones, ideas, anhelos, derechos, para dar y recibir halagos, hacer cuestionamientos y manejar la crítica.

La investigación se basa en el postulado de asertividad de Alberti y Emmons (1978) que refieren que: “La conducta que se da en un contexto interpersonal que se exalta principalmente por la decisión de instancia de mejora personal” (p.265). La conducta que desarrolla un individuo en base a sus necesidades principales, procede siempre de forma asertiva, expresa con amabilidad su forma de pensar, sus emociones o expone sus propios derechos con gentileza e empatía, sin llegar a transgredir los derechos de los demás. De esta manera los autores exponen que la persona asertiva esta direccionada en ser honesto teniendo en cuenta sus necesidades más fundamentales, realizando coherentemente relación con sus sentimientos y sus ideas, pero al mismo tiempo que ese comportamiento no lastime ni humille a nadie de sus alrededor.

Con respecto a las dimensiones, el estudio toma las dimensiones propuestas por los autores Remor y Amorrós (2013) que son la comunicación interpersonal y la comunicación organizacional:

La comunicación interpersonal: implica las distintas maneras en la que los individuos expresan sus pensamientos, opiniones, emociones y anhelos a otro individuo o a un grupo de personas. Presenta las siguientes características, es personalizada, se da en una relación, y absorbe la influencia del género y de la cultura. Dentro de esta dimensión se incluyen los siguientes indicadores: Se emiten mensajes claros, se emiten información honesta y transparente, se emiten información oportuna, existe congruencia entre lo que se piensa, se dice y se hace, se recibe motivación con democracia, existe la capacidad de decir “no” cuando se piden cosas pocos razonables, se permite la integración de todos los estamentos de la I.E.

La comunicación organizacional: trata de un proceso recíproco que susciten entre un conjunto de individuos de tres o más sujetos que intercambian recados. Su propósito es lograr los objetivos precisados de manera grupal. Uno de las primordiales tipologías es la alineación de un liderazgo, que dirige un conjunto de individuos, existiendo siempre un líder. Otra de las particularidades es la justificación a las decisiones tomadas, crea patrones de conjuntos de individuos y sus líderes, su manera de pensar es uniforme, los individuos son respetuosos con la persona que ejerce el liderazgo y se preocupa en mantener guardado la información de su área grupal. Dentro de esta dimensión se encuentran los siguientes indicadores: Se considera que la I.E es una buen lugar de trabajo, se utilizan estrategias motivadoras que estimulan el desempeño laboral, se siente respaldado cuando dificulte algo, muestra responsabilidad de cumplir los estándares de desempeño y rendimiento, y la institución reconoce a los docentes por su labor.

Con respecto a la segunda variable clima organizacional, Hall (1996) lo define como el grupo de aspectos de un contexto laboral, apreciadas de forma directa o indirecta por los colaboradores que se considera como una fuerza que interviene en el comportamiento del empleado. El clima organizacional no se puede tocar ni mirar, se aprecia en el accionar de los empleados y se observa afectado por todo lo que pasa dentro de la institución y en cierta forma lo que pasa en el exterior de ella, como es la globalización. Según Goncalvez (2000) se percibe en sus estructuras institucionales, dimensión de la entidad, formas de comunicarse y modos de liderazgo.

Por otro lado, los autores Chiavenato y Colbs (2001) refieren que es el modo o característica del medio apreciado o vivenciado por los integrantes de la institución en su conducta; es decir es la apreciación de los trabajadores, por ello es importante conocer y escuchar a los trabajadores que terminan siendo los mejores para brindar información verídica. Anzola (2003) menciona que se trata de las apreciaciones y definiciones congruentemente imperfectivas que los trabajadores tienen de acuerdo con la institución, que al mismo tiempo inciden en las conductas de los trabajadores, diversificando una institución de otra. En tanto, para Brunet y Schilman (2005) “es un componente multidimensional de componentes al igual que el clima atmosférico” (p. 12).

Para Méndez (2006), es el medio particular de la institución, provocado y apreciado por el trabajador en tanto a los aspectos que halla en su proceso de interacción social y en la distribución institucional que se manifiesta por variantes (metas, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que alinean apreciación, nivel de colaboración y actitud estableciendo su conducta, agrado y grado de eficacia en el trabajo.

Chiavenato (2007), manifiesta que el medio institucional es el conjunto de apreciaciones que colaboradores de una institución mantienen de su vivencia al interior de este sistema; en especial de los elementos o factores institucionales existentes, con un indicador más o menos objetivable.

El estudio se basa en la conceptualiza de Herzberg (1978) quien define al clima organizacional como la apreciación de los individuos sobre el ambiente o entorno donde se desenvuelve y donde realiza el desempeño de sus actividades, y además la manera cómo perciben su ambiente va a influenciar en su comportamiento, dentro de ello se encuentran los factores intrínsecos y los factores extrínsecos.

De acuerdo a la importancia, el clima organizacional influye en el comportamiento de los colaboradores de una institución, es uno de los puntos que lo vuelven muy relevante

y que se debe tener en cuenta. Esta relación se da por el camino de las apreciaciones que filtran la situación y restringen la motivación y el desempeño laboral. En este sentido, un trabajador puede percibir que el clima en su trabajo es agradable y sin ser tan consciente de la influencia de este clima interviene en su conducta y lo mismo sucede en caso contrario: si un individuo critica el clima en su organización, está influye a desmejorarlo. De esta forma, un diagnóstico del clima organizacional exterioriza a la institución la apreciación de sus trabajadores sobre los elementos que se evalúan. Estos datos son primordiales para estimar las herramientas de gestión manejadas y llegar a plantear los más eficaces para conseguir solucionar los problemas y alcanzar las metas organizacionales. En base a esta definición se comprende que el ambiente laboral perturba el nivel de responsabilidad y reconocimiento de los colaboradores de la institución misma. La entidad con un adecuado ambiente tiene mayores posibilidades de lograr mantener trabajador con un alto nivel de comunicación asertiva, identificación, en cambio una institución con un clima inapropiado no podrá tener un personal identificado con la institución y comprometido con ella (Quevedo, 2003).

Entre las particularidades del ambiente institucional, es notorio la modificación transitoria de los comportamientos de los individuos, esto sucede por distintos motivos: fechas de cancelación, de cierre mensual, desembolso de aguinaldos, aumento de sueldos, reducción de trabajadores, cambio de directores, etc. (Luc, 1997). En cambio Rodríguez, (2001) refiere que el ambiente institucional, se describe por la conducta de empleados que llega a modificarse dependiendo este mismo. Además, interviene en el compromiso y reconocimiento de los colaboradores; así como éstos, cambian el ambiente institucional y perjudicando sus propias conductas y actitudes. Dificultades en la institución como el ausentismo y la rotación del personal pueden ser preocupantes para la institución ya que muestra un clima organizacional deficiente, es decir que sus trabajadores pueden estar no satisfechos.

El estudio se basa en el postulado teórico de los dos factores de Herzberg o de la motivación e higiene (1979), donde los componentes intrínsecos se relacionan con la satisfacción organizacional y componentes extrínsecos con la insatisfacción institucional.

Fundamentando dentro de los componentes motivacionales intrínsecas a: logros, reconocimiento, trabajo en sí, compromiso, ascenso y crecimiento; en cambio los componentes extrínsecos o higiénicos son: supervisión, póliza de seguro, la relación con el supervisor y compañeros, las condiciones laborales, el sueldo, la vida propia, el estatus y la seguridad. Herzberg, explica que para motivar a los individuos, era inevitable poner relevancia en los componentes motivacionales, es decir componentes intrínsecos concernidos con el trabajo en sí. Ya que las particularidades de la unidad de investigación.

De acuerdo a las dimensiones, estas son las propuestas por Herzberg (1978), siendo dos las dimensiones factores intrínsecos y los factores extrínsecos:

Factores intrínsecos: Herzberg (1978), define a los factores intrínsecos o también factores motivadores, los que se relacionan con el trabajo o cargo en sí, estos son los factores que estas dentro de la persona y corresponden a la fuerza interna, provocan en el trabajador satisfacción perdurable, y mejora su productividad. Dentro de esta dimensión se encuentra los siguientes indicadores, se muestra motivado por cooperar en actividades de la Institución, se siente satisfecho por su trabajo realizado, se siente compatible con los objetivos de la institución, y se sienten comprometidos por alcanzar las metas establecidas.

Factores extrínsecos: Herzberg (1978), define a los factores extrínsecos, como factores externos al trabajo, el entorno que rodea al trabajador como las condiciones físicas así mismo el ambiente de trabajo, denomina también factores higiénicos, y estos sirven en ocasión como recompensas para un alto desempeño solo si la organización reconoce el alto desempeño. Dentro de esta dimensión se encuentra los siguientes indicadores, siente acogida por sus compañeros de área y considera que la Institución valora su trabajo.

A partir de lo revisado se formula el siguiente problema general de investigación: ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018?, y como problemas específicos los siguientes: ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la comunicación asertiva de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil 2018? ¿Cuál es el nivel de las dimensiones del clima

organizacional en de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil? Tumbes, 2018? ¿Cuál es la relación entre la comunicación interpersonal y la dimensión factores intrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018? ¿Cuál es la relación entre la comunicación interpersonal y la dimensión factores extrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018? ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la dimensión factores intrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018? ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la dimensión factores extrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018?

El estudio presenta las siguientes justificaciones: En el campo teórico aporta conocimiento acerca de las definiciones respecto a la comunicación asertiva y al mejoramiento del ambiente institucional educativo. Como aspecto práctico, ofrece un enfoque de resolución del problema de asertividad en la comunicación aplicable a la realidad actual de la institución. La importancia de la comunicación asertiva resulta evidente al observar consecuencias positivas que se derivan de su práctica: facilita el diálogo y minimiza la posibilidad de malinterpretar mensajes, ayuda a mantener interacciones sociales satisfactorias, por otro lado incrementa la probabilidad de conseguir lo que deseamos, de lograr satisfacciones y reduce los problemas que se suscitan por la convivencia. En lo social se plantean soluciones con respecto a la comunicación asertiva como recurso para optimizar el clima organizacional de una institución, fomentando valores y cultura organizacional y finalmente en el metodológico servirá como base para nuevas investigaciones, ya que proporciona datos reales y confiables sobre el ambiente institucional educativo y permite observar la relevancia del diálogo asertivo en éste.

La hipótesis general planteada fue: Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018. Y como hipótesis específicas se han planteado los siguientes: Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y la dimensión factores

intrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018. Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y la dimensión factores extrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018. Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la dimensión factores intrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018. Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la dimensión factores extrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018.

A partir de lo revisado se formula el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018. Y como objetivos específicos los siguientes: Identificar el nivel de las dimensiones de la comunicación asertiva de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018. Identificar el nivel de las dimensiones del clima organizacional en de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018. Establecer la relación entre la comunicación interpersonal y la dimensión factores intrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018. Establecer la relación entre la comunicación interpersonal y la dimensión factores extrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018. Identificar la relación entre la comunicación organizacional y la dimensión factores intrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018. Identificar la relación entre la comunicación organizacional y la dimensión factores extrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018.



## II. MÉTODO

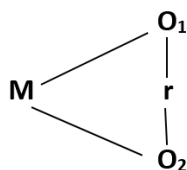
### 2.1 Tipo y Diseño de investigación

El enfoque del estudio fue cuantitativo, de diseño descriptivo-explicativo y de corte transversal ya que “el estudio está enfocado en argumentar a las causas de los eventos físicos o sociales, además las relaciones existentes entre dos o más variantes se estudiaron en un determinado momento” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 84).

En cuanto al diseño usado, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es no experimental “ya que no crea ningún ambiente, sino que observa alguna situación que ya existe, no las provoca de manera intencional” (p. 57), es decir las variantes ocurren y no es posible manipularlas, ya que no se tiene control directo sobre ellas ni se pueden influenciar, porque éstas y sus efectos ya se ejecutaron.

Respecto al tipo de estudio es correlacional, “debido que el estudio tiene como objetivo principal encontrar claramente la asociación entre las variantes investigadas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 154). Por lo tanto, se buscó hallar la asociación entre la comunicación asertiva y el ambiente institucional.

El esquema de la investigación es:



Dónde:

M = Muestra de docentes

X = Comunicación asertiva

Y = Clima organizacional

## **2.2 Operacionalización de las variables**

### **2.1.1. Variables**

Este estudio se realizó con dos variantes:

V. I. Comunicación asertiva

Dimensiones:

Comunicación interpersonal

Comunicación organizacional

V.D. Clima organizacional

Dimensiones:

Factores intrínsecos

Factores extrínsecos

## 2.1.2. Operacionalización

Tabla N° 1: Operacionalización de la variable Comunicación asertiva

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Comunicación asertiva	Conductas que son eficaces para que el individuo manifieste y manifieste sus inquietudes, metas, inclinaciones, necesidades y principios particulares. Asimismo refiere que es la manifestación honesta y justa de sus derechos, emociones, creencias e inclinaciones sin transgredir o desvalorar al resto; dentro de ello incluye la comunicación interpersonal y la comunicación organizacional Remor y Amorrós (2013).	La comunicación asertiva se analizó a través de 2 dimensiones, y está dirigido a los docentes.	Comunicación interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se emiten mensajes claros</li> <li>- Se emiten información honesta y transparente</li> <li>- Se emiten información oportuna</li> <li>- Existe congruencia entre lo que se piensa, se dice y se hace</li> <li>- Se recibe motivación con democracia</li> <li>- Existe la capacidad de decir “no” cuando se piden cosas pocos razonables</li> <li>- Se permite la integración de todos los estamentos de la I.E</li> </ul>	Ordinal
			Comunicación organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se considera que la I.E es un buen lugar de trabajo</li> <li>- Se utilizan estrategias motivadoras que estimulan el desempeño laboral</li> <li>- Se siente respaldado cuando difículte algo</li> <li>- Muestra responsabilidad de cumplir los estándares de</li> </ul>	



## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

Grupo de sujetos, objetos, o fenómenos en los cuales se presentan una determinada particularidad idónea para ser evaluadas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 59). Para el presente estudio, la población estuvo constituida por 60 docentes y 4 autoridades de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil.

### **2.3.2. Muestra**

Conjunto reducido de individuos que pertenecen a la población, y que tienen particularidades similares que se asemejan a los de la población (Hernández et al., 2014, p. 62), para la selección ésta se usó el muestreo no probabilístico que según Hernández et al., (2014) es un procedimiento no mecánico, que depende del proceso de la toma de decisiones del investigador”, debido que fue pequeña la población se tomó de manera intencional la misma para la muestra, siendo 20 maestros del colegio Adolfo H. Simmonds.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1. Técnica**

La técnica usada fue la “Encuesta”, que según Hernández et al. (2014), es la recolección metodológica de información, dirigida al grupo de estudio a través de cuestionarios o entrevistas (p. 73).

### **2.4.2. Instrumento**

Se utilizó el cuestionario, que es la agrupación de interrogantes planteadas para obtener los resultados obligatorios y lograr los objetivos; es una forma para recolectar datos de la población que se centra en la problemática (Hernández et al., 2014, p. 85).

Cuestionario sobre la variable Comunicación asertiva: se elaboraron 15 preguntas en una escala ordinal con tres categorías: 1 siempre, 2 a veces, 3 nunca; conformado al mismo tiempo por dos dimensiones: comunicación interpersonal y comunicación extrínsecos.

Cuestionario sobre la variable clima institucional: elaborado por 14 preguntas, en una escala ordinal con cinco categorías: 1 siempre, 2 a veces, 3 nunca; al mismo tiempo está conformado por dos factores: intrínsecos y extrínsecos.

**Validez:** Hernández, et al., (2014) menciona que “es el nivel en que un instrumento refleja una destreza específica de contenido de lo que va a medir” (p. 204). Se llevó a cabo, por medio de la docente tutora del proceso de elaboración de la tesis, el instrumento se sometió a juicio de expertos, para lo cual se recurrió a la opinión de maestros de la Universidad Cesar Vallejo, que aceptaron el instrumento para la investigación, como viable para la siguiente etapa, en la cual fue aplicada al grupo de estudio seleccionado.

**Confiabilidad:** De acuerdo con Hernández et. al., (2014) se refieren al “nivel en que su aplicación más de una ocasión, a la misma persona o grupo de personas, produce resultados iguales” (p. 200), aplicando el Alfa de Cronbach, cuyos valores oscilan entre cero y uno, donde el valor cero refiere a una nula confiabilidad y el valor uno refiere una alta confiabilidad. Para este estudio se procedió a realizar la prueba piloto a 10 maestros de otro colegio con similares características a las que se está estudiando.

Tabla N° 3:

Confiabilidad

Variables	N° ítems	Alfa Cronbach
Comunicación asertiva	15	0,801
Clima organizacional	14	0,801

## 2.5 Procedimiento

Se solicitó el permiso a dirección y a la plana adolescente del colegio Adolfo H. Simmonds, luego se planifico el día de la aplicación de los dos cuestionarios que se llevó a cabo, además se especificó el manejo de la información de forma confidencial. Posteriormente se planteó los resultados en una hoja de Excel que posteriormente se

transfirió al SPSS, obteniendo los resultados con los cuales se llegó a presentar las conclusiones.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

Los datos obtenidos en la administración de instrumentos, fue procesada en Microsoft Excel. Asimismo, para el análisis de los resultados se diseñaron tablas y gráficos utilizando la estadística descriptiva; también se recurrió al programa estadístico SPSS para la comprobación de las hipótesis, utilizando la correlación de Spearman.

## **2.7 Aspectos éticos**

Esta investigación cumplió con los criterios éticos, ya que los docentes fueron notificados para la aplicación de los cuestionarios y firmaron un consentimiento, por lo tanto se respetó el procedimiento establecido por la Universidad Cesar Vallejo. Además se mantendrá en anonimato los nombres de los docentes evaluados. Asimismo, se respetaron las normas académicas APA en la redacción del informe de tesis.

### III. RESULTADOS

#### Objetivo específico 1

Identificar el nivel de las dimensiones de la comunicación asertiva de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. Tumbes. 2018.

Tabla 4

*Distribución de frecuencia de las dimensiones de la comunicación asertiva.*

	Niveles							
	Adecuada		Regular		Inadecuada		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Com. Interpersonal	4	20.0%	10	50.0%	6	30.0%	20	100.0%
Com. Organizacional	3	15.0%	9	45.0%	8	40.0%	20	100.0%
Total	4	20.0%	10	50.0%	6	30.0%	20	100.0%

Fuente: Cuestionario de comunicación interna

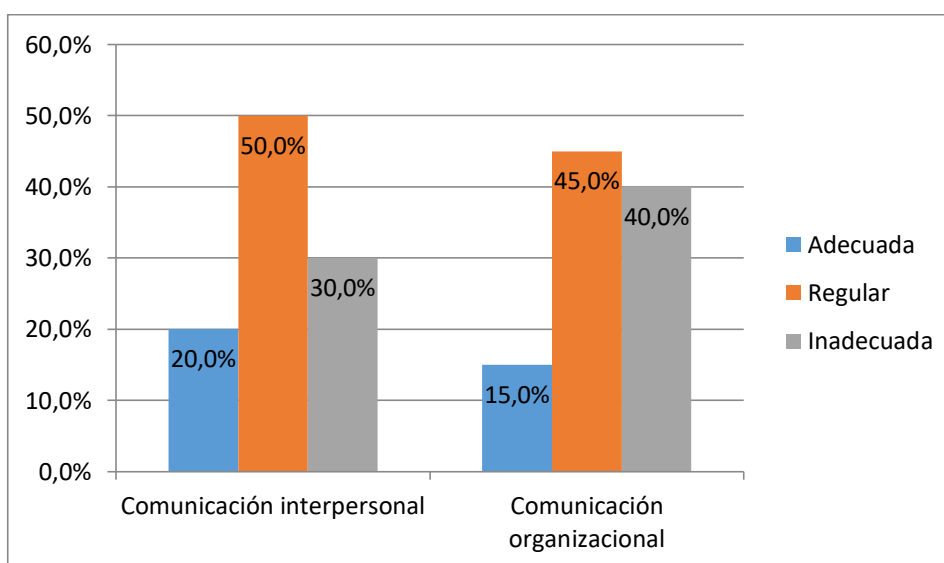


Figura N° 1: Distribución de frecuencia de las dimensiones de la comunicación asertiva.



Los datos de la tabla 4 señalan el nivel de los factores de la comunicación asertiva, como podemos observar el 50% de los evaluados consideran que el procesos comunicacional interpersonal es regular; lo que se nos indica que los mensajes no siempre son claros entre el personal, las directrices no están del todo comunicadas asimismo los docentes perciben poca coherencia con la información y escasa integración entre los compañeros. Respecto a la dimensión comunicación organizacional; podemos evidenciar que el 45% la evalúa como regular lo que se interpreta que algunas veces los procesos y canales de comunicación son buenos, casi nunca hay información rápida y no hay formalismo en los documentos emitidos, lo que hace que la comunicación asertiva sea regular.

### **Objetivo específico 2**

Identificar el nivel de las dimensiones del clima organizacional en de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. Tumbes. 2018.

Tabla 5

*Distribución de frecuencia de las dimensiones del clima organizacional*

	Niveles							
	Favorable		Regular		Desfavorable		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Factores intrínsecos	6	30.0%	8	40.0%	6	30.0%	20	100.0%
Factores extrínsecos	2	20.0%	9	45.0%	9	45.0%	20	100.0%
Total	4	20.0%	9	45.0%	7	35.0%	20	100.0%

Fuente: Cuestionario de comunicación interna

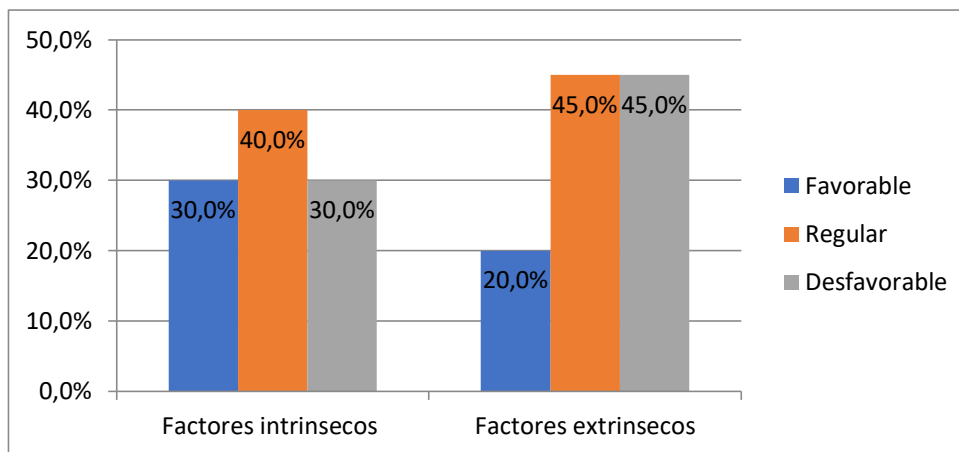


Figura N°2: Distribución de frecuencia de las dimensiones del clima organizacional

Los resultados de la tabla 5 muestran el nivel de los factores del ambiente institucional, como podemos observar el 50% de los evaluados consideran a los procesos intrínsecos como regular; es quiere decir que sólo a veces se puede percibir un clima de cooperación, a veces el trabajador se siente identificado con los objetivos institucionales y pocas veces se comprometen con las metas de la institución. En cuanto a la segunda dimensión factores extrínsecos el 45% de los evaluados consideran como regular lo que pone de manifiesto que los trabajadores perciben un clima donde hay poco compañerismo, escasas recompensas por parte de la institución y poca motivación por parte de los líderes.

### Objetivo específico 3

Establecer la relación entre la comunicación interpersonal y la dimensión factores intrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. Tumbes. 2018.

Tabla 6

*Correlación entre la dimensión comunicación interpersonal y la dimensión factores intrínsecos*

			Factores intrínsecos
Rho de Spearman	Comunicación interpersonal	Coefficiente de correlación	.537**
		Sig. (bilateral)	.006
		N°	20

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 6 señala los resultados estadísticos de correlación a través de la prueba estadística de Spearman aplicada al grupo investigado, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,537 (correlación positiva media) y un p-valor obtenido de 0.006, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, por ende, se acepta la hipótesis de investigación; lo que nos indica que existe relación significativa entre las variantes investigadas en el colegio Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018.

#### Objetivo específico 4

Establecer la relación entre la comunicación interpersonal y la dimensión factores extrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. Tumbes. 2018.

Tabla 7

*Correlación entre la dimensión comunicación interpersonal y la dimensión factores extrínsecos*

			Factores extrínsecos
Rho de	Comunicación	Coefficiente de correlación	.590**
Spearman	interpersonal	Sig. (bilateral)	.000
		N°	20

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 7 indica los resultados estadísticos de correlación a través de la prueba estadística no paramétrica de Spearman aplicada al grupo investigado, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0,590 (correlación positiva media) y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación; lo que muestra una asociación significativa entre la comunicación interpersonal y la dimensión factores extrínsecos del clima organizacional del colegio Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018.

### Objetivo específico 5

Identificar la relación entre la comunicación organizacional y la dimensión factores intrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. Tumbes. 2018.

Tabla 8

*Correlación entre la dimensión comunicación interpersonal y la dimensión factores extrínsecos*

			Factores intrínsecos
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	.521**
		Sig. (bilateral)	.000
		N°	20

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 8 indica los resultados estadísticos de correlación a través de la prueba estadística no paramétrica de Spearman aplicada al grupo investigado, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0,521 (correlación positiva media) y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación; lo que muestra una asociación significativa entre la comunicación organizacional y la dimensión factores intrínsecos del ambiente laboral del colegio Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018.

### Objetivo específico 6

Identificar la relación entre la comunicación organizacional y la dimensión factores extrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. Tumbes. 2018.

Tabla 9

*Correlación entre la dimensión comunicación interpersonal y la dimensión factores extrínsecos*

			Factores extrínsecos
Rho de	Comunicación	Coefficiente de correlación	.810**
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	.000
		N°	20

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 9 indica los resultados estadísticos de correlación a través de la prueba estadística no paramétrica de Spearman aplicada al grupo investigado, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0,810 (correlación positiva considerable) y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación; lo que muestra una asociación significativa entre la comunicación organizacional y la dimensión factores extrínsecos del clima organizacional del colegio Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018.

Objetivo general:

Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. Tumbes. 2018.

Tabla 10

*Correlación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional*

			Clima organizacional
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	.610**
		Sig. (bilateral)	.000
		N°	20

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 10 indica los resultados estadísticos de correlación a través de la prueba estadística no paramétrica de Spearman aplicada al grupo investigado, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0,610 (correlación positiva media) y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación; lo que muestra una asociación significativa entre la comunicación asertiva y el clima organizacional del colegio Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018; lo que nos permite inferir que a mejor comunicación asertiva mejor será el clima organizacional.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En cuanto al objetivo específico 1, de acuerdo a las dimensiones de la comunicación asertiva, se observa que el 50% de los evaluados consideran que el proceso comunicacional interpersonal es regular; es decir que los mensajes no siempre son claros entre el personal, las directrices no están del todo comunicadas asimismo los docentes perciben poca coherencia con la información y escasa integración entre los compañeros. En cuanto a la dimensión comunicación organizacional el 45% la evalúa como regular lo que se interpreta que algunas veces los procesos y canales de comunicación son buenos, casi nunca hay información rápida y no hay formalismo en los documentos emitidos, lo que hace que la comunicación asertiva sea regular. Resultados distintos se encontró en el estudio de Aguilar (2018), donde obtuvo que el 28,9% presenta un nivel deficiente de comunicación asertiva; el 32,2%, un nivel regular y el 38,9%, un nivel eficiente. En tanto en el postulado teórico Ferrero y Martín, (2013) refieren que el diálogo asertivo es la acción y efecto de expresar; vínculo entre dos o más sujetos; asociación de algunas cosas con otras” (p. 21).

Con respecto al objetivo 2, de acuerdo a las dimensiones del ambiente institucional, se observa que el 50% de los evaluados consideran a los procesos intrínsecos como regular; es quiere decir que sólo a veces se puede percibir un clima de cooperación, a veces el trabajador se siente identificado con los objetivos institucionales y pocas veces se comprometen con las metas de la institución. Con respecto a la dimensión factores extrínsecos el 45% de los evaluados consideran como regular lo que pone de manifiesto que los trabajadores perciben un clima donde hay poco compañerismo, escasas recompensas por parte de la institución y poca motivación por parte de los líderes. Resultado parcialmente similar se halló en el estudio de Gálvez (2017), determinando que el 51.2% percibe un nivel moderado, de las once dimensiones, se percibió un nivel adecuado en estructura, comunicación, identidad y motivación. En base al postulado teórico, para Méndez (2006) el medio organizacional es el ambiente propio de la entidad, producido y percibido por la persona según las condiciones de su proceso de interacción social y la estructura laboral que se expresa por ciertas variantes que guían su percepción, grado de participación y actitud determinando sus conductas, satisfacción y nivel de eficacia laboral.



De acuerdo al objetivo específico 3, se encontró relación significativa entre la comunicación interpersonal y la dimensión factores intrínsecos del ambiente institucional; es decir al existir una comunicación honesta, transparente y oportuna, asimismo si esta comunicación es congruente con lo que piensan y lo que realizan, se mostrarán los evaluados motivados por cooperar en las actividades de la institución. Resultados parcialmente semejantes se encontró en la investigación de Cortes (2018), donde se muestra que la comunicación asertiva se ubica en un nivel regular, por ello se expone la necesidad de fortalecer la comunicación asertiva en las aulas de educación especializada, el contacto visual, las expresiones completas y claras se presentan como los de mayor uso entre los maestros. En concordancia al autor teórico Remor y Amorrós (2013), la comunicación interpersonal abarca diversos modos en los que las personas expresan lo que piensan, lo que sienten, lo que desean a otros.

En tanto al objetivo específico 4, se halló que existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y la dimensión factores extrínsecos del ambiente institucional, es decir si los docentes perciben que se les motiva de manera democrática y que son capaces de decir “no” cuando se les pide cosas poco razonable, consideraran que la institución valora su trabajo. Resultados diferentes se encontró en la investigación de Champi (2018) donde la conclusión final muestra una asociación significativa entre las variantes estudiadas en el colegio N° 50483 “Virgen del Carmen”, distrito de Quiquijana, provincia de Quispicanchi – Cusco. De acuerdo al referente teórico la comunicación interpersonal según Remor y Amorrós (2013), se caracteriza por ser personalizada, se da en una relación, y recibe la influencia de la cultura y del género. Y según Chiavenato (2007), manifiesta que el medio institucional es el conjunto de apreciaciones que colaboradores de una institución mantienen de su vivencia al interior de este sistema; en especial de los elementos o factores institucionales existentes, con un indicador más o menos objetivable.

En cuanto al objetivo específico 5, muestra una asociación significativa entre la comunicación organizacional y la dimensión factores intrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, es decir si los docentes consideran que la institución es un buen lugar de trabajo, mostrarán que se sienten acogidos por sus compañeros del área. Resultados

distintos se halló en el estudio de Calderón (2017), arrojando como resultados, que el 60% de los maestros esta incentivado el uso de normas de cortesía, demostrar una excelente forma de hablar con la manera de comunicarse con respeto. El 30% se encarga de diferentes formas de enseñanzas de profesionalismo. El 10% restante no los incentiva. Con respecto al marco teórico el autor Remor y Amorrós (2013) refiere que la intención de la comunicación organizacional es lograr propósitos definidos en común; una de sus principales cualidades es la formación de un liderazgo. Y por otra parte Herzberg (1978) refiere que el clima organizacional es la apreciación de los individuos sobre el ambiente o entorno donde se desenvuelve y donde realiza el desempeño de sus actividades, y además la manera cómo perciben su ambiente va a influenciar en su comportamiento, dentro de ello se encuentran los factores intrínsecos y los factores extrínsecos.

Respecto al objetivo específico 6, se halló una asociación significativa entre la comunicación organizacional y la dimensión factores extrínsecos del clima organizacional del colegio, es decir si los docentes perciben que la institución reconoce su labor, se mostrarán satisfechos y motivados al ser valorados. Resultados diferentes se halló en el estudio de Tapahuasco (2018), donde presento los siguientes resultados, el 33,7 % (33) de los docentes consideran que la comunicación asertiva en las instituciones educativas es baja y el 32,7% (32) consideran que el compromiso institucional en las instituciones educativas es moderado. Los resultados del estudio se asemejan al fundamento teórico según Remor y Amorrós (2013) la comunicación organizacional se refiere al proceso interactivo que corre entre un grupo de tres o más personas que intercambian mensajes. Asimismo, Anzola (2003) señala que el ambiente laboral se refiere a las percepciones e interpretaciones de los colaboradores respecto a su entidad, que a su vez influyen en el comportamiento de sus colaboradores.

## V. CONCLUSIONES

1. El nivel de las dimensiones de la comunicación asertiva, se encuentra en un nivel regular tanto para la dimensión comunicación interpersonal como para la dimensión comunicación organizacional según el 50.0% y el 45.0% respectivamente.
2. El grado de los factores del ambiente institucional, con respecto a la dimensión factores intrínsecos se halla en el nivel regular según el 40% y la dimensión factores extrínsecos se halla en el nivel regular y desfavorable según el 45.0%.
3. Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y la dimensión factores intrínsecos del ambiente institucional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018. Ello implica que a mejor comunicación interpersonal mayor serán los factores intrínsecos.
4. Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y la dimensión factores extrínsecos del ambiente institucional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018. Ello implica que a mejor comunicación interpersonal mayor serán los factores extrínsecos.
5. Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la dimensión factores intrínsecos del ambiente institucional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018. Ello implica que a mejor comunicación organizacional mayor serán los factores intrínsecos.
6. Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la dimensión factores extrínsecos del ambiente institucional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018. Ello implica que a mejor comunicación organizacional mayor serán los factores extrínsecos.
7. Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el ambiente institucional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. Tumbes. 2018. Ello implica que a mejor comunicación mejor será el clima organizacional.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda:

1. A las autoridades de la Institución, realizar un plan que mejore la comunicación asertiva hacia la comunidad educativa especialmente con los docentes de la institución educativa Adolfo H. Simmonds, mejorando así las relaciones interpersonales entre ellos.
2. A las autoridades de la Institución, brindar recompensas e incentivos, a los docentes para reconocer su labor de manera justa. Además mejorar las condiciones de trabajo (iluminación, ventilación, espacios, ruido, aseo, equipos, entre otros).
3. A las autoridades de la Institución, fomentar el trabajo en equipo dentro de la institución y contribuir a que los docentes entreguen lo mejor de sí en cada una de las actividades impuestas por el directivo, y así lograr mejorar el nivel del clima organizacional.
4. A las autoridades de la Institución, realizar un plan de comunicación efectiva que involucre a todos los miembros de la institución que se evalúe periódicamente y además fomentar un clima agradable y armonioso.
5. A las autoridades de la institución, implementar un plan de comunicación usando estrategias para la correcta comunicación asertiva, de manera que poco a poco los directivos y docentes pongan en práctica las estrategias que se plantean para la mejora de la comunicación asertiva y así mejorara el ambiente institucional, en donde siempre los docentes estén informados, en donde se le permita enfrentar y resolver los problemas. Lo cual también influirá positivamente en el rendimiento laboral.
6. A las autoridades de la institución, aplicar un plan de comunicación usando frases motivadoras que los estimulen para una correcta comunicación asertiva, de manera que poco a poco los directivos y docentes pongan en práctica y mejorar así la situación actual de la institución educativa.
7. A las autoridades de la institución, realizar una reunión con todos los docentes y explicarles la importancia que mejore la comunicación entre todos los miembros dentro de la institución, y con ello se obtendrá muchas mejoras tanto como en el ambiente institucional, como en el desempeño académico y la calidad educativa.

## 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.
- Alberti y Emmons (1978) Teoría de la asertividad. Recuperado de: <http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/521/1/Inteligencia%20digita.pdf>.
- Anzola, M. O. (2003). Una mirada de la cultura corporativa. Editorial. Universidad externado de Colombia. Colombia.
- Brunet, I. y Schilaman, F. (2005). Convivir con el Capital Financiero: Corralito y Movimientos Ahorristas. España. Editorial Funadementos.
- Calderón, L. (2017). “Comunicación Asertiva y su Influencia en las Relaciones Interpersonales en la Unidad Educativa Martha Bucaram de Roldós-Guayaquil”. (Tesis de Maestría), Universidad de Guayaquil
- Castanyer, O. (2014). La asertividad, expresión de una sana autoestima. Barcelona: Illustrated.
- Castrillón, M. (2005). Clima organizacional en instituciones educativas privadas y públicas en Puerto Ordaz. Venezuela: Universidad Los Andes. Disponible en: < [http:// www. Castrillon. climaorg. cl/ documento/ es.PDF](http://www.Castrillon.climaorg.cl/documento/es.PDF)> (Consulta: 13 de noviembre 2010).
- Corona, M. (2006). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en instituciones educativas en Puebla. México: Secretaria de Educación Pública. Revista de UNAM. N° 233 p. 17 – 19.
- Cortes, A. (2018). Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje. (Tesis de Maestría), Universidad Andina Simón Bolívar.
- Champi, P. (2018). “La comunicación asertiva y el desempeño docente en la Institución Educativa N°. 50483 “Virgen del Carmen” distrito de Quiquijana, provincia de Quispicanchi 2018”. (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. México: McGraw HILL.

- Chiavenato, I., y Colbs. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw Hill.
- D'Armas, L. (2010). "Tests de autoconocimiento". Editorial Robinbook. Barcelona. España.
- Ferrero, M. I. y Martín, M. (2013). *Comunicación asertiva*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Biblos.
- Flores, M. y Díaz, R. (2004). *EMA Escala Multidimensional de Asertividad*. México D.F.: El Manual Moderno.
- Gómez, M., Angulo, E. y González, L. (2017). "Comunicación asertiva en el clima laboral de escuelas bolivarianas". *Revista Internacional de Investigación y Formación Educativa*.
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones estructura y proceso*. Madrid: Prentice-Hall.
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (5a. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Herrera, H. (2007). *Asertividad, la palabra adecuada en el momento oportuno*. La Rioja. España. Recuperado de [http://www.larioja.com/prensa/20070704/tribuna/asertividad-palabra-adecuada-momento-oportu\\_20070704.html](http://www.larioja.com/prensa/20070704/tribuna/asertividad-palabra-adecuada-momento-oportu_20070704.html).
- Herzberg, F. (1978). How do you Motivate Employees? *Harvard Business Review*, 87507.
- Herzberg. (1979). *Motivation at Work*. United States: Second Edition.
- López, L. (2015). *77 claves de Asertividad Comunicacional. Formulas Maestras de Comunicación Asertiva*. Orlando: Eliproves.
- Luc, P. (1997). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. <http://www.redalyc.org/html/727/72719306/>
- Mantilla, L. (2002). *Habilidades para la vida: una propuesta educativa para convivir mejor*. Bogotá: Fe y Alegría. Disponible en línea: <http://www.documentacion.edex.es/docs/0310MANhab.pdf>.

- Méndez, C. (2006), Clima organizacional en Colombia. Bogotá: Universidad del Rosario. 2006: (108).
- Monje, V., Camacho, M., Rodríguez, E. y Carvajal, L. (2009). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. Recuperado el 22 de setiembre del 2015. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/DialnetInfluenciaDeLosEstilosDeComunicacionAsertivaDeLosD-3114295 %20(6). pdf.
- Pombo, J. (2015). Práctica y experiencia. Claves del saber pedagógico docente.
- Quevedo, A. (2003). Estudio de clima organizacional basado en el modelo funcionamiento de organizaciones. Piura: Octógono.
- Remor, B. y Amorrós, G. (2013). Empatía. Bogotá, Colombia: Editor Delta Publicaciones.
- Robbins, S. (2008). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, D. (2001). Diagnóstico Organizacional. Editorial Alfaomega. México. D.F.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES. (2017). La desconcentración del Ejecutivo en el Ecuador. Documento de Trabajo, Quito: Senplades,
- Silva. L. (2010). La Comunicación eficaz. Barcelona: Ediciones Urano.
- Soberón, M (2007). Cultura organizacional en instituciones educativas privadas de Lima. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Smith, M. (2000). Cuando digo no, me siento culpable. México: Debolsillo Clave.
- Zambrano, W. (2015). “Comunicación asertiva y manejo de conflictos laborales en educación básica primaria” (Tesis de Maestría). Universidad Rafael Urdaneta Maracaibo Venezuela). ASERTIVAYMANEJO-DE-CONFLICTOS-LABORALES-EN-EDUCACIONBASICAPRIMARIA

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1: PROPUESTA**

Se proponen 10 sesiones para trabajar en los problemas de comunicaciones detectados en la institución Adolfo H. Simmonds a fin de analizar, informar y sensibilizar la necesidad de gestión del cambio en el proceso comunicacional interno y externo y como éste cambio crea valor al buen clima organizacional y a la imagen de la institución



Tabla; Propuesta de solución

Sesión N°	Tema	Objetivos	Recursos	Fecha
1	Comunicación Transparente y confiable.	Fomentar como cultura de la Institución la transmisión de información veraz, confiable y transparente a fin de mejorar las relaciones interpersonales y la imagen institucional.	Sala de clases	Día 1.
2	Congruencia y Credibilidad	Concientizar acerca de la importancia de ser coherente entre lo que se piensa, se dice y se hace.	Aula de clases, mesas y sillas, papel, bolígrafos	Día 2.
3	Liderazgo	Ejercitar el tema de liderazgo positivo en la institución.	Papel, bolígrafos, sala de profesores, clasificados de empleo de periódicos, impresiones de ofertas de empleo de buscadores web.	Día 3.
4	Integración y Participación	Promover actividades y participación entre el personal docente y directivos.	Bocadillos, café y área de comedor.	Día 4.
5	Comunicación Interna	Buscar estrategias que fortalezca la comunicación y las relaciones interpersonales dentro de la institución	Cartulina, marcadores, sala de profesores.	Día 5.
6	Comunicación Externa	Mejorar la comunicación externa para que se beneficie la imagen institucional.	Sala de Audio - Proyector y Pantalla - Sillas y mesas - Internet	Día 6.
7	Motivación y Recompensa	Establecer estrategias motivacionales para el reconocimiento al desempeño docente y a los directivos.	Sala de Inspección Docente	Día 7.
8	Asertividad en la comunicación	Sensibilizar al personal docente y directivo en la importancia que tiene lo que decimos, como lo decimos y como lo entiende el receptor del mensaje.	Papel, bolígrafo.	Día 8.
9	Fomentar la cultura e identidad institucional	Crear la cultura de la comunicación interna en todos los niveles jerárquicos como herramienta para fortalecer la identidad institucional.	Papel, marcadores, punzones, cartulinas, foami.	Día 9.
10	Información Oportuna y Retroalimentación	Dar a conocer oportunamente acontecimientos relevantes a la institución y a la evaluación de desempeño de los docentes.	Micrófonos y equipos de audio	Día 10.

## Día 1.

*Tabla; Comunicación transparente y confiable*

### Sesión 1. Comunicación transparente y confiable

Objetivo:	Fomentar como cultura de la Institución la transmisión de información veraz, confiable y transparente a fin de mejorar las relaciones interpersonales y la imagen institucional.
Responsable:	Lcda. Melba Bustos
Material:	Sala de clases
Descripciones:	En esta sesión se trabaja una actividad para reforzar los lazos de confianza entre los docentes participantes la dinámica se consiste en formar grupos de dos durante un minuto deberán hacer preguntas a la pareja con el fin de conocerse todos realizan la misma actividad hasta que el líder de la sesión llama a un participante y le pide que exponga las preguntas que hizo a su compañero y que los demás participantes indiquen si la información que está exponiendo es veraz.
Aplicación de la sesión #1	<p>Se cumplió con el objetivo de la sesión ya que los participantes fortalecieron los lazos de confianza mutua, sin embargo en cuanto a la transparencia de la información se evidencio que por lo rápido de la dinámica los participantes expositores cambiaban las respuestas y debían retractarse y volver a preguntar para que la información sea transparente.</p> <p>Los participantes se sintieron muy motivados por la acción que se realizó tipo juegos lúdicos, al realizar la actividad algunos participantes manifestaron que se sintieron criticados por sus compañeros al no recordar con exactitud la información que cada uno le había confiado</p> <p>Al finalizar la sesión se sensibilizo a los participantes a comprender que la información debe venir de fuentes directas para que sea lo más transparente posible.</p>

---

Nota 1 Duración de la sesión 20 minutos

## Día 2.

### *Tabla; Sesión Congruencia y Credibilidad*

<b>Sesión 2. Congruencia y credibilidad</b>	
<b>CONGRUENCIA Y CREDIBILIDAD</b>	
Objetivo:	Concientizar acerca de la importancia de ser coherente entre lo que se piensa, se dice y se hace.
Responsable:	Lcda. Melba bustos b.
Material:	Aula de clases, mesas y sillas, papel, bolígrafos.
Descripciones:	Se realiza una dinámica que consiste en responder en una hoja de papel las preguntas: quién soy, quien quiero ser, cómo actúo para lograrlo, y como me ven los demás. Luego esta información se comparte con todos los participantes, de esta manera se debatirán las diferentes perspectivas de descripción de la persona que expone.
Aplicación de la sesión #2	Los participantes reconocieron la importancia de la congruencia y coherencia entre en la creación de un ambiente óptimo laboral, y en cómo afecta también a la credibilidad que las otras personas sienten en lo que comunicas.

---

Nota 2 Duración de la sesión 30 minutos

### **Día 3.**

#### *Tabla; Sesión Liderazgo positivo*

<b>Sesión 3. Liderazgo Positivo</b>	
Liderazgo	
Objetivo:	Ejercitar el tema de liderazgo positivo en la institución.
Responsable:	Directivos
Material:	Papel, bolígrafos, sala de profesores, clasificados de empleo de periódicos, impresiones de ofertas de empleo de buscadores web.
Descripciones:	La dinámica "construyendo al líder perfecto" consiste en elegir de distintos anuncios de empleo en los que se busca un directivo, la oferta que más le satisface, se forma grupos y se elabora una lista de las cualidades, habilidades y competencias que consideran importantes en el cargo. Se analizan las similitudes y se da a conocer que es un buen líder.
Aplicación de la sesión #3	La actividad permitió conocer las expectativas que tienen los docentes en cuanto al liderazgo que se ejerce en la institución por parte de los directivos, cuáles son los puntos fuertes y las oportunidades de mejora.

---

Nota 3 Duración de la sesión 20 minutos

## **Día 4.**

*Tabla; Integración y participación*

### **Sesión 4. Integración y Participación**

Objetivo:	Promover actividades y participación entre el personal docente y directivos.
Responsable:	Lcda. Melba bustos
Material:	Bocadillos, café y área de comedor.
Descripciones:	La actividad a desarrollar se nombra "café enriquecedor" consiste en una reunión amena entre directivos y docentes y tras una breve exposición de la planificación y objetivos semanales se aprovecha para charlar de temas menos formales como tus proyectos de vida, metas, y problemas y soluciones del día a día.
Aplicación de la sesión #4	Este espacio sirvió como clip para integrar al personal, conocer su entorno y a las personas con las que se labora, favoreció el acercamiento de los directivos con el personal docente, mientras se disfruta de un breadkcoffe.

---

Nota 4 Duración de la sesión 30 minutos

## Día 5.

### *Tabla; Sesión Comunicación interna*

<b>Sesión 5. Comunicación Interna</b>	
Objetivo:	Buscar estrategias que fortalezca la comunicación y las relaciones interpersonales dentro de la institución
Responsable:	Lcda. Melba bustos.
Material:	Cartulina, marcadores, sala de profesores.
Descripciones:	La dinámica consiste en colocar una cartulina en el centro de una mesa en el que los participantes colocados alrededor de la misma procederán a realizar un collage con el tema comunicación, cada uno deberá escoger un único color de marcador y trabajar con él e ir dibujando el collage, la clave de la dinámica está en que no deben hablar entre sí. Se trabaja la creatividad, intuición, trabajo en equipo, coordinación entre los tiempos de espera, expresión corporal para transmitir mensajes, actitud y la importancia de la comunicación interna para trabajar y las limitaciones que tiene.
Aplicación de la sesión #5	Los docentes participantes en esta sesión reconocen que son parte de una institución educativa responsable de instruir y guiar a jóvenes en su camino al éxito, y por ende deben funcionar como una entidad integrada, y para hacerlo se requiere el fomento de buenas relaciones interpersonales que tenga como base una comunicación asertiva y efectiva que determine un buen clima organizacional.

---

Nota 5 Duración de la sesión 30 minutos

## **Día 6.**

### *Tabla; Sesión Comunicación Externa*

#### **Sesión 6. Comunicación Externa**

Objetivo:	Mejorar la comunicación externa para que se beneficie la imagen institucional.
Responsable:	Directivos
Material:	Sala de audio - proyector y pantalla - sillas y mesas - internet
Descripciones:	Proyección de un video educativo en la sala de audio de la institución para sensibilizar a los participantes en este tema de comunicación externa institucional
Aplicación de la sesión #6	Se proyecta un video acerca de la importancia de la coherencia y transparencia de la comunicación desde la institución hacia afuera, el mismo que busca sensibilizar a los participantes en la imagen que proyectan como institución y como este prestigio obtenido mejora su percepción del clima institucional

---

Nota 6 Duración de la sesión 20 minutos

## Día 7.

**Duración de la sesión:** 25 minutos

Tabla; *Sesión Motivación y recompensa*

### Sesión 7. Motivación y recompensa

Objetivo:	Establecer estrategias motivacionales para el reconocimiento al desempeño docente y a los directivos.
Responsable:	Directivos
Material:	Sala de inspección docente
Descripciones:	Se realiza el concurso "mejor empleado del quimestre" quien será designado por una autoridad de acuerdo los siguientes criterios: cumplimiento de planificaciones, cooperación, puntualidad, participación. Así también es reconocido públicamente y destacado los criterios que lo llevaron a ser campeón.
Aplicación de la sesión #7	Se publicó en el periódico mural el reconocimiento al mejor empleado del parcial y se destacó públicamente su labor para ser el ganador. Al final del año lectivo se nombrará al campeón anual.

---

Nota 7 Duración de la sesión 25 minutos



## Día 8.

Tabla; *Sesión Asertividad en la comunicación*

<b>Sesión 8. Asertividad en la comunicación</b>	
Objetivo:	Sensibilizar al personal docente y directivo en la importancia que tiene lo que decimos, como lo decimos y como lo entiende el receptor del mensaje.
Responsable:	Lcda. Melba bustos
Material:	Papel, bolígrafo
Descripciones:	Se realiza una dinámica en grupo la cual consiste en dividir en dos equipos a los participantes, uno de ellos dibuja, y sin mostrar su dibujo ofrece pistas al equipo contrario para que reproduzca el dibujo en un tiempo determinado (2 minutos). Al finalizar se ven sus semejanzas y diferencias.
Aplicación de la sesión #8	Una vez terminada la dinámica se hizo la reflexión con los participantes acerca de la interpretación de cada uno y de la manera de expresarse y transmitir las instrucciones. Se concluye que es de gran importancia en el mensaje lo que entiende el receptor.

---

Nota 8 Duración de la sesión 30 minutos

## Día 9.

**Duración de la sesión:** 45 minutos

Tabla; *Sesión Fomentar Cultura e identidad Institucional*

### Sesión 9. Fomentar la cultura e identidad institucional

**Objetivo:** Crear la cultura de la comunicación interna en todos los niveles jerárquicos como herramienta para fortalecer la identidad institucional.

**Responsable:** Lcda. Melba bustos

**Material:** Papel, marcadores, punzones, cartulinas, fomix.

**Descripciones:** Se trabaja en la creación de artículos en el que se informa a la comunidad educativa los objetivos y metas, así como los logros alcanzados en el periodo.

**Aplicación de la sesión #9** Se realiza el primer periódico mural que incluye además de trabajos académicos un espacio para la publicación de los objetivos y metas a alcanzar durante el mes y se enfatiza los logros alcanzados como institución, así como un espacio de opinión destacando lo positivo del trabajo realizado y el grado de orgullo que manifiestan los docentes por la labor cumplida. Se cuenta con la participación de directivos y docentes para la recolección de información a publicar.

---

Nota 9 Duración de la sesión 45 minutos

## Día 10.

Tabla; *Sesión Información oportuna y retroalimentación*

### Sesión 10. Información oportuna y retroalimentación

Objetivo:	Dar a conocer oportunamente acontecimientos relevantes a la institución y a la evaluación de desempeño de los docentes.
Responsable:	Directivos de la institución
Material:	Micrófonos y equipos de audio
Descripciones:	Incluir en el programa semanal en los patios de la institución un informe por parte de las autoridades acerca de lo que acontece en la semana. Así también los resultados de la evaluación de desempeño docente.
Aplicación de la sesión #10	Se dialoga con los directivos el plan de mejora de la comunicación, los mismos que acuerdan participar e informar con periodicidad los acontecimientos semanales a fin de que todos los miembros de la institución conozcan el rumbo que está llevando la misma, no sólo en la parte académica sino también en el mejoramiento del clima institucional.

---

Nota 10 Duración de la sesión 15 minutos

## ANEXO 2: FICHA TÉCNICA PARA DE LA COMICACIÓN ASERTIVA

- **DATOS INFORMATIVOS:**

- .1. Denominación : **ENCUESTA**
- .2. Tipo de Instrumento : CUESTIONARIO
- .3. Institución : Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil
- .4. Fecha de Aplicación :
- .5. Autor : Br. Melba Dalila Bustos Bustos
- .6. Medición : Comunicación interpersonal y comunicación organizacional
- .7. Administración : Docentes
- .8. Tiempo de Aplicación : 30 min.
- .9. Forma de Aplicación : Individual.

- **OBJETIVO:**

Evaluar el nivel de la comunicación asertiva como determinante en los docentes de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil

- **CAPACIDADES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:**

- .1. **Comunicación interpersonal:**

- Se emiten mensajes claros
- Se emiten información honesta y transparente
- Se emiten información oportuna
- Existe congruencia entre lo que se piensa, se dice y se hace
- Se recibe motivación con democracia
- Existe la capacidad de decir “no” cuando se piden cosas pocas razonables
- Se permite la integración de todos los estamentos de la I.E

- .2. **Comunicación organizacional:**

- Se considera que la I.E es una buen lugar de trabajo
- Se utilizan estrategias motivadoras que estimulan el desempeño laboral
- Se siente respaldado cuando dificulte algo
- Muestra responsabilidad de cumplir los estándares de desempeño y rendimiento

- La institución reconoce a los docentes por su labor

- **INSTRUCCIONES:**

- .1. El Cuestionario de la Comunicación asertiva, consta de 15 ítems, que se presentan en dos dimensiones: comunicación interpersonal y comunicación organizacional.
- .2. Se han establecido tres niveles para describir las dimensiones investigadas: adecuada, regular e inadecuada. Si consideramos el sistema de calificación de la encuesta, el puntaje mínimo que se podía obtener, es 15 puntos y el máximo es 45 puntos, para cada una de la variable.
- .3. Cada ítem tiene una valoración de Siempre (03), A veces (02), Nunca (01).
- .4. El resultado final es la suma de las dos dimensiones haciendo un total de 45 puntos.

- **MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

- **EVALUACIÓN:**

- .1. **Nivel para cada una de las dimensiones del Comunicación asertiva:**  
El puntaje parcial, se obtendrá sumando los ítems por cada capacidad, es decir, se obtendrá el nivel de cada una de las dimensiones.
- .2. **Nivel de la Comunicación asertiva:**  
El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes parciales de cada una de las dimensiones, obteniéndose el nivel de la Comunicación asertiva de los docentes.

### ANEXO 3: CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA				
Instrucciones: A continuación, se presenta un listado de preguntas por favor marcar la alternativa que lo identifique con total veracidad.				
	PREGUNTAS	1	2	3
<b>Ítem</b>	Usted como docente de la Unidad Educativa Adolfo H. Simmons considera que:	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
<b>1</b>	Considera que los mensajes transmitidos por los directivos son claros a fin de que todo el personal lo comprenda de manera efectiva.			
<b>2</b>	Confía en que la información que transmiten los directivos de la institución es franca, honesta y autentica.			
<b>3</b>	Recibe de los directivos directrices oportunas sobre las actividades que le corresponde realizar.			
<b>4</b>	Recibe de los directivos información oportuna acerca de los resultados de la evaluación de tu desempeño en la institución.			
<b>5</b>	Considera que existe congruencia entre lo que se piensa, se dice y se hace por parte de los directivos de la institución.			
<b>6</b>	Cuando existen diferentes opiniones o sugerencias, las autoridades motivan el consenso con democracia.			
<b>7</b>	Considera usted que el modelo de comunicación empleado por los directivos facilita la unificación de criterios entre todos los miembros de la institución.			
<b>8</b>	Puede decir "no" cuando le piden cosas pocos razonables.			
<b>9</b>	El personal docente se identifica con los líderes de la institución.			
<b>10</b>	Las normas y/o procedimientos a realizar son socializados con el personal de manera positiva.			
<b>11</b>	Considera que la comunicación entre directivos y docentes de la institución es fluida y consensual.			
<b>12</b>	Los directivos comunican a los docentes sobre las decisiones que asumen como parte de su función.			
<b>13</b>	Los directivos organizan actividades que permitan la integración del personal docente a fin de que éstos compartan información.			
<b>14</b>	Considera usted que la comunicación externa en la institución es en general cordial, respetuosa, y positiva.			

<b>15</b>	En la institución se evita filtrar y/o ocultar información, aun cuando ésta sea negativa y afecte el prestigio de la institución o de sus miembros.			
-----------	---	--	--	--

## ANEXO 4: FICHA TÉCNICA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

- **DATOS INFORMATIVOS:**

- .1. Denominación : **ENCUESTA**
- .2. Tipo de Instrumento : **CUESTIONARIO**
- .3. Institución : **Institución educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil**
- .4. Fecha de Aplicación :
- .5. Autor : **Br. Melba Dalila Bustos Bustos**
- .6. Medición : **Factores intrínsecos y factores extrínsecos**
- .7. Administración : **Docentes**
- .8. Tiempo de Aplicación : **30 min.**
- .9. Forma de Aplicación : **Individual.**

- **OBJETIVO:**

Evaluar el nivel del clima organizacional en los docentes de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil

- **CAPACIDADES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:**

- .1. **Factores intrínsecos:**

- Se muestra motivado por cooperar en actividades de la Institución
- Se siente satisfecho por su trabajo realizado
- Se siente compatible con los objetivos de la institución
- Se siente comprometidos por alcanzar las metas establecidas

- .2. **Factores extrínsecos:**

- Se siente acogido por su compañeros de área
- Considera que la Institución valora su trabajo

- **INSTRUCCIONES:**

- .1. El Cuestionario del Clima organizacional, consta de 14 ítems, dentro de ello incluye dos dimensiones: factores intrínsecos y factores extrínsecos.
- .2. Se han establecido tres niveles para describir las dimensiones investigadas: favorable, regular y desfavorable. Si consideramos el sistema de calificación de la



encuesta, el puntaje mínimo que se podía obtener, es 14 puntos y el máximo es 42 puntos, para cada una de la variable.

- .3. Cada ítem tiene una valoración de Siempre (03), A veces (02), Nunca (01).
- .4. El resultado final es la suma de las dos dimensiones haciendo un total de 42 puntos.

- **MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

- **EVALUACIÓN:**

- .1. **Nivel para cada una de las dimensiones del Clima organizacional:**

El puntaje parcial, se obtendrá sumando los ítems por cada capacidad, es decir, se obtendrá el nivel de cada una de las dimensiones.

- .2. **Nivel del Clima organizacional:**

El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes parciales de cada una de las dimensiones, obteniéndose el nivel de Clima organizacional de los docentes.

## ANEXO 5: CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL				
Instrucciones: A continuación se presenta un listado de preguntas por favor marcar la alternativa que lo identifique con total veracidad.				
	PREGUNTAS	1	2	3
<b>Ítem</b>	Usted como docente de la Unidad Educativa Adolfo H. Simmons considera que:	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿En la Institución Educativa A. H. Simmons de la ciudad de Guayaquil el clima organizacional se ve afectado por la poca comunicación asertiva?			
2	Los directivos utilizan estrategias motivadoras que estimulan su desempeño laboral.			
3	Se siente motivado a cooperar con las actividades de la institución, por decisión propia.			
4	Sale de su trabajo satisfecho (a) de lo que ha realizado en la institución			
5	Se siente acogido o integrado por sus compañeros de área.			
6	Tiene tiempo suficiente para realizar los trabajos considerados a la institución.			
7	Tiene usted conocimiento de a quién y dónde dirigirse cuando tiene un problema relacionado a su labor.			
8	Cree usted que su trabajo es compatible con los objetivos de la institución.			
9	Considera que las decisiones tomadas son las más acertadas.			
10	Los directivos consideran las opiniones del personal docente al momento de tomar las decisiones.			
11	Se siente comprometido (a) para alcanzar las metas establecidas.			
12	Considera usted que en esta institución se valora su trabajo.			
13	Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento			
14	La institución propicia actividades para el reconocimiento de los docentes y su labor.			

## ANEXO 6: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**Título del Proyecto:** Comunicación asertiva como determinante en la optimización del clima organizacional de una institución educativa de Guayaquil – Ecuador.

**Autores:** Lic. Melba Dalila Bustos Bustos

**Experto:** Ps. Ind. Wendy Katuska Castro Jurado

**Instrucciones:** Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.


Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	X				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	X				
5	Confiable	El instrumento es confiable porque se aplicó el test-retest (piloto)	X				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	X				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	X				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado (lenguaje, nivel de información)	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	X				

Observaciones:.....  
 .....

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado

PS. IND. WENDY CASTRO J.

Piura,..... Junio del.....

  
 .....  
 Firma del experto  
 DNI

TEST DE COMUNICACIÓN ASERTIVA				
Instrucciones: A continuación se presenta un listado de preguntas por favor marcar la alternativa que lo identifique con total veracidad.				
		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	Considera que la comunicación entre directivos y docentes de la institución es fluida y consensual.			
2	Los directivos comunican a los docentes sobre las decisiones que asumen como parte de su función.			
3	Recibe de los directivos directrices oportunas sobre las actividades que le corresponde realizar.			
4	Las normas y/o procedimientos a realizar son socializados con el personal de manera positiva.			
5	Los directivos organizan actividades que permitan la integración del personal docente a fin de que éstos compartan información.			
6	Considera que los mensajes transmitidos por los directivos son claros a fin de que todo el personal lo comprenda de manera efectiva.			
7	Considera usted que el modelo de comunicación empleado por los directivos facilita la unificación de criterios entre todos los miembros de la institución.			
8	Recibe de los directivos información oportuna acerca de los resultados de la evaluación de tu desempeño en la institución.			
9	Considera que existe congruencia entre lo que se piensa, se dice y se hace por parte de los directivos de la institución.			
10	Cuando existen diferentes opiniones o sugerencias, las autoridades imponen su criterio con autoritarismo.			
11	El personal docente se identifica con los líderes de la institución.			
12	Considera usted que la comunicación en la institución es en general cordial, respetuosa, y positiva.			
13	Considera que la información se filtra y/o oculta cuando es negativa, a fin de no afectar al prestigio de la institución o de sus miembros.			
14	Puede decir "no" cuando le piden cosas poco razonables.			
15	Confía en que la información que transmitan los directivos de la institución es franca, honesta y auténtica.			

Fuente: Lcda. E. Ceballos, 2013. Tesis de postgrado "Comunicación efectiva y su incidencia en el clima organizacional en las escuelas de educación básica. Venezuela.


 The image shows a handwritten signature in blue ink over a circular stamp. The signature is partially obscured by the stamp. The stamp contains some text, but it is mostly illegible due to the handwriting and the angle of the image.

TEST DE CLIMA ORGANIZACIONAL				
Instrucciones: A continuación se presenta un listado de preguntas por favor marcar la alternativa que lo identifique con total veracidad.				
	Usted como docente de la Unidad Educativa Adolfo H. Simmons considera que:	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	Considera que la institución es un buen lugar de trabajo.			
2	Cree usted que su trabajo es compatible con los objetivos de la institución			
3	Los directivos utilizan estrategias motivadoras que estimulan su desempeño laboral.			
4	Se siente acogido o integrado por sus compañeros de área.			
5	Considera usted que en esta institución se valora su trabajo.			
7	Tiene poco tiempo para realizar los trabajos considerados a la institución			
8	Se siente obligado a cooperar con las actividades de la institución.			
9	Considera que las decisiones tomadas son las más acertadas.			
10	Tiene usted conocimiento de a quién y dónde dirigirse cuando tiene un problema relacionado a su labor			
11	Los directivos consideran las opiniones del personal docente al momento de tomar las decisiones.			
12	Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento			
13	La institución propicia actividades para el reconocimiento de los docentes y su labor.			
14	Se siente comprometido (a) para alcanzar las metas establecidas			
15	Sale de su trabajo satisfecho (a) de lo que ha realizado en la institución			

Fuente: Lcda. E. Ceballos, 2013. Tesis de postgrado "Comunicación efectiva y su incidencia en el clima organizacional en las escuelas de educación básica. Venezuela.

LENIS ROSA GENTILE CASTRO  


### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**Título del Proyecto:** Comunicación asertiva como determinante en la optimización del clima organizacional de una institución educativa de Guayaquil – Ecuador.

**Autores:** Lic. Melba Dalila Bustos Bustos

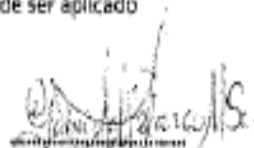
**Experto:** *Lic. Gabriela Velasco MSc.*

**Instrucciones:** Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Ciudad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	X				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	X				
5	Confiable	El instrumento es confiable porque se aplicó el test-retest (pílo)	X				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	X				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	X				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado, lenguaje, nivel de información	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	X				

**Observaciones:** .....

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado

  
 Firma del experto  
 DNI

Piura, ..... Junio del.....

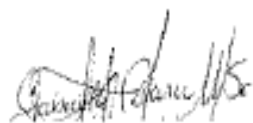
TEST DE CLIMA ORGANIZACIONAL				
Instrucciones: A continuación se presenta un listado de preguntas por favor marcar la alternativa que lo identifique con total veracidad.				
1	Usted como docente de la Unidad Educativa Adolfo H. Simmons considera que:	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	Considera que la institución es un buen lugar de trabajo.			
2	Cree usted que su trabajo es compatible con los objetivos de la institución			
3	Los directivos utilizan estrategias motivadoras que estimulan su desempeño laboral.			
4	Se siente acogido o integrado por sus compañeros de área.			
5	Considera usted que en esta institución se valora su trabajo.			
7	Tiene poco tiempo para realizar los trabajos considerados a la institución			
8	Se siente obligado a cooperar con las actividades de la institución.			
9	Considera que las decisiones tomadas son las más acertadas.			
10	Tiene usted conocimiento de a quién y dónde dirigirse cuando tiene un problema relacionado a su labor			
11	Los directivos consideran las opiniones del personal docente al momento de tomar las decisiones.			
12	Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento			
13	La institución propicia actividades para el reconocimiento de los docentes y su labor.			
14	Se siente comprometido (a) para alcanzar las metas establecidas			
15	Salí de su trabajo satisfecho (a) de lo que ha realizado en la institución			

Fuente: Loda. E. Ceballos, 2013. Tesis de postgrado "Comunicación efectiva y su incidencia en el clima organizacional en las escuelas de educación básica. Venezuela.

*Handwritten signature*

TEST DE COMUNICACIÓN ASERTIVA				
Instrucciones: A continuación se presenta un listado de preguntas por favor marcar la alternativa que lo identifique con total veracidad.				
		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	Usted como docente de la Unidad Educativa Adolfo H. Simmons considera que:			
1	Considera que la comunicación entre directivos y docentes de la institución es fluida y consensual.			
2	Los directivos comunican a los docentes sobre las decisiones que asumen como parte de su función.			
3	Recibe de los directivos directrices oportunas sobre las actividades que le corresponde realizar.			
4	Las normas y/o procedimientos a realizar son socializados con el personal de manera positiva.			
5	Los directivos organizan actividades que permitan la integración del personal docente a fin de que éstos compartan información.			
6	Considera que los mensajes transmitidos por los directivos son claros a fin de que todo el personal lo comprenda de manera efectiva.			
7	Considera usted que el modelo de comunicación empleado por los directivos facilita la unificación de criterios entre todos los miembros de la institución.			
8	Recibe de los directivos información oportuna acerca de los resultados de la evaluación de tu desempeño en la institución.			
9	Considera que existe congruencia entre lo que se piensa, se dice y se hace por parte de los directivos de la institución.			
10	Cuando existen diferentes opiniones o sugerencias, las autoridades imponen su criterio con autoritarismo.			
11	El personal docente se identifica con los líderes de la institución.			
12	Considera usted que la comunicación en la institución es en general cordial, respetuosa, y positiva.			
13	Considera que la información se filtra y/o oculta cuando es negativa, a fin de no afectar al prestigio de la institución o de sus miembros.			
14	Puede decir "no" cuando le piden cosas poco razonables.			
15	Confía en que la información que transmiten los directivos de la institución es franca, honesta y auténtica.			

Fuente: Lcda. E. Ceballos, 2013. Tesis de postgrado "Comunicación efectiva y su incidencia en el clima organizacional en las escuelas de educación básica. Venezuela.





**ANEXO 7: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: La comunicación asertiva como determinante en la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. Tumbes. 2018**

<b>FORM. PROBLEMA</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES / PRECATEGORIAS</b>		
<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018?	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018.  <b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y la dimensión factores intrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H.	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018.	VARIABLE: Comunicación asertiva		
			Dimensiones / Precategorías	Indicadores / rasgos	Escala de medición
			Comunicación interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se emiten mensajes claros</li> <li>- Se emiten información honesta y transparente</li> <li>- Se emiten información oportuna</li> <li>- Existe congruencia entre lo que se piensa, se dice y se hace</li> <li>- Se recibe motivación con democracia</li> <li>- Existe la capacidad de decir “no” cuando se piden cosas pocos razonables</li> <li>- Se permite la integración de todos los estamentos de la I.E</li> </ul>	Ordinal

<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la comunicación asertiva de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las dimensiones del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. Tumbes, 2018?</p>	<p>Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y la dimensión factores extrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018.</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Identificar el nivel de las dimensiones de la comunicación asertiva de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018.</p> <p>Identificar el nivel de las dimensiones del clima organizacional en de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018.</p>	<p>Comunicación organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se considera que la I.E es un buen lugar de trabajo</li> <li>- Se utilizan estrategias motivadoras que estimulan el desempeño laboral</li> <li>- Se siente respaldado cuando dificulte algo</li> <li>- Muestra responsabilidad de cumplir los estándares de desempeño y rendimiento</li> <li>- La institución reconoce a los docentes por su labor</li> </ul>	
	<p>VARIABLE: Clima organizacional</p>			
	<p>Dimensiones / Precategorías</p>		<p>Indicadores / rasgos</p>	<p>Escala de medición</p>
<p>Factores intrínsecos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se muestra motivado por cooperar en actividades de la Institución</li> <li>- Se siente satisfecho por su trabajo realizado</li> <li>- Se siente compatible con los objetivos de la institución</li> <li>- Se siente comprometidos por alcanzar las metas establecidas</li> </ul>	<p>Ordinal</p>		

<p>¿Cuál es la relación entre la comunicación interpersonal y la dimensión factores intrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación interpersonal y la dimensión factores extrínsecos del clima organizacional de la</p>	<p>Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la dimensión factores extrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018.</p>	<p>Establecer la relación entre la comunicación interpersonal y la dimensión factores intrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018.</p> <p>Establecer la relación entre la comunicación interpersonal y la dimensión factores extrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018.</p>	<p>Factores extrínsecos</p>	<p>- Se siente acogido por su compañeros de área - Considera que la Institución valora su trabajo</p>	
---	--	---	-----------------------------	---	--

<p>Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la dimensión factores intrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la</p>		<p>Identificar la relación entre la comunicación organizacional y la dimensión factores intrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018.</p> <p>Identificar la relación entre la comunicación organizacional y la dimensión factores extrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de</p>			
---	--	---	--	--	--

<p>comunicación organizacional y la dimensión factores extrínsecos del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018?</p>		<p>la ciudad de Guayaquil, 2018.</p>			
---	--	--------------------------------------	--	--	--

## ANEXO 8: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Karl Frederick Torres Mirez, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada: "La comunicación asertiva como determinante en la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil 2018" del (de la) estudiante **MELBA DALILA BUSTOS BUSTOS**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 20 de diciembre del 2019



MG. KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ

COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS

DNI: 46710220

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## ANEXO 9: INFORME DE TURNITIN

La comunicación asertiva como determinante en la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil 2018.

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	11%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
6	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante	<1%
8	es.scribd.com	



## ANEXO 10: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS          EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Melba Dalila Bustos Bustos, identificado con CI. N° 0906379730, egresado del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ) No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: La comunicación asertiva como determinante en la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil 2018, en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 .....

CI. N° 0906379730

FECHA: PIURA 05 DE NOVIEMBRE DEL 2019



## ANEXO 11: 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 LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**MELBA DALILA BUSTOS BUSTOS**

INFORME TITULADO:

La comunicación asertiva como determinante en la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil 2018.

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

Maestra en Administración de la Educación

SUSTENTADO EN FECHA: 05 de noviembre del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría.



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ  
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA