



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Comunicación asertiva y satisfacción laboral de los docentes de la Institución  
Educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao

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

Maestra en Administración de la Educación

**AUTORA:**

Br. María Adela Márquez Tineo (ORCID: 0000-0002-9666-4340)

**ASESOR:**

Mgtr. Victor Abdel Rojas Santillan (ORCID: 0000-0001-9406-0829)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

**Lima-Perú**

**2020**

**Dedicatoria:**

A mi mamita María Abigail por su infinito amor. A mis padres Rosa y Pascual por su sacrificio y amor.

A mi esposo y compañero David por todo lo que hace para que yo alcance mis sueños y a mis hijos Mayda y Junior, por su amor incondicional.

A mi querida Fátima, que con sus 4 años me ha inyectado vida y alegría.

### **Agradecimiento:**

A Dios por regalarme el don de la vida y darme otra oportunidad, a mi familia por su comprensión y paciencia.

A la I.E.CSA IHM por su ayuda, a Rosita y Angélica dos grandes amigas y a esta casa de estudios que me brinda la oportunidad de superarme profesionalmente y lograr uno de mis objetivos.

## Declaratoria de Autenticidad



### Declaración de Autoría

Yo, **María Adela, Márquez Tineo**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “**Comunicación Asertiva y Satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao**” presentada, en 61 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 08 de enero del 2020

**Firma**

**María Adela Márquez Tineo**

DNI: 25647568

## **Presentación**

El presente trabajo de investigación titulado “Comunicación asertiva y satisfacción laboral de los docentes de la I.E San Antonio IHM de Bellavista-Callao, se presenta a la escuela de Posgrado y respeta los requerimientos sugeridos por la Universidad César Vallejo. Tiene como objetivo encontrar la relación que existe entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E San Antonio IHM de Bellavista-Callao.

La estructura del presente trabajo de investigación se encuentra de acuerdo con el esquema que la universidad ha sugerido, el cual consta de seis capítulos. El primer capítulo corresponde a la introducción, la realidad problemática, investigaciones previas sobre el tema (antecedentes nacionales e internacionales), teorías relacionadas con el tema, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos de la investigación. En el segundo capítulo se encuentra el método, donde se observa el tipo y el diseño de investigación. La operacionalización de la variable, la población y muestra. También la técnica e instrumento de recolección de datos, validez, la confiabilidad, métodos de análisis, de datos y aspectos éticos.

En el tercer capítulo se presentan los resultados descriptivos de las variables y la prueba de hipótesis. En el cuarto capítulo se considera la discusión de los resultados. En el quinto capítulo se hallan las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, luego continúan las referencias y finalmente los anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

## Índice

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	1
<b>II. Método</b>	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización	18
2.3. Población, muestra y muestreo	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	24
2.6. Métodos de análisis de datos	24
2.7. Aspectos éticos	24
<b>III. Resultados</b>	25
<b>IV. Discusión</b>	32
<b>V. Conclusiones</b>	35
<b>VI. Recomendaciones</b>	36
<b>Referencias</b>	37
<b>Anexos</b>	43
Anexo 1: Matriz de consistência	45
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	48

Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos	52
Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	58
Anexo 5: Consentimiento informado	60
Anexo 6: Constancia de haber aplicado el instrumento	61

## Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable Comunicación asertiva	18
Tabla 2: Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	19
Tabla 3: Docentes de la I.E. San Antonio IHM	20
Tabla 4: Ficha técnica del instrumento para medir la V1	21
Tabla 5: Ficha técnica del instrumento para medir la V2	21
Tabla 6: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V1	22
Tabla 7: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V2	22
Tabla 8: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	23
Tabla 9: Confiabilidad de la comunicación asertiva	23
Tabla 10: Confiabilidad de la satisfacción laboral	23
Tabla 11: La comunicación asertiva en los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao	25
Tabla 12: La auto asertividad en los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao	26
Tabla 13: La hetero asertividad en los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao	27
Tabla 14: La satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao	28
Tabla 15: La correlación de Spearman entre las estrategias de asertividad de la comunicación de los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao	29

Tabla 16:	La correlación de Spearman entre la auto asertividad y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao	30
Tabla 17:	La correlación de Spearman entre la hetero asertividad y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao	31

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Comunicación asertiva de los docentes de la Institución Educativa San Antonio IHM de Bellavista – Callao	25
Figura 2: Auto asertividad de los docentes de la Institución Educativa San Antonio IHM de Bellavista – Callao	26
Figura 3: Hetero asertividad de los docentes de la Institución Educativa San Antonio IHM de Bellavista – Callao	27
Figura 4: Satisfacción Laboral de los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista - Callao	28

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Comunicación asertiva y satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista – Callao”. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa San Antonio de Bellavista-Callao.

Se empleó el método hipotético deductivo, el tipo fue básica, de diseño no experimental, transversal correlacional y por su enfoque cuantitativo; por ello se pudo utilizar la estadística para el trabajo de investigación. La población fue de 70 docentes. Asimismo, para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y los instrumentos que se utilizaron para recoger los datos fueron dos cuestionarios, posteriormente analizados por un juicio de expertos y a la prueba del estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach.

Se concluyó por el coeficiente de Spearman de 0,418”, que existe una relación moderada, positiva y significativa entre las variables y dimensiones de la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista – Callao, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis general.

*Palabras claves: Comunicación, comunicación asertiva, satisfacción laboral*

## **Abstract**

The present research work entitled "Assertive communication and job satisfaction of teachers at the educational institution San Antonio IHM in Bellavista - Callao". The objective was to determine the relationship between assertive communication and job satisfaction of teachers at the San Antonio de Bellavista-Callao educational institution.

The hypothetical deductive method was used, the type was basic, of non-experimental design, correlational transversal and because of its quantitative approach; therefore, statistics could be used for the research work. The population was 70 teachers. The survey technique was used for the data collection and the instruments used to collect the data were two questionnaires, which were submitted to the opinion of experts and to the test of Alfa de Cronbach's reliability statistician.

It was concluded by Spearman's coefficient of 0.418", that there is a moderate, positive and significant relationship between the variables and dimensions of assertive communication and the job satisfaction of teachers at the San Antonio IHM educational institution in Bellavista - Callao, rejecting the null hypothesis and accepting the general hypothesis.

Keywords: Communication, assertive communication, job satisfaction

## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO**

Yo, Victor Abdel Rojas Santillan, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada "Comunicación asertiva y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao" de la estudiante **MARÍA ADELA MÁRQUEZ TINEO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima, 30 de enero del 2020



---

Victor Abdel Rojas Santillan

DNI: 28805425