



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**La Comunicación Asertiva del Director para el Desempeño Organizacional de los  
Docentes de Jornada Escolar completa en la Unidad de Gestión Educativa  
Local Canas - 2020**

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Econ. Gisela Luliana Rojas Ccapatinta (ORCID: 0000-0002-7372-7062)

**ASESOR:**

Mgtr. Emil Renato Beraun Beraun (ORCID: 0000-0003-1497-6613)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Recursos Humanos

LIMA - PERÚ

2021

## Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a Dios, a mis padres que me apoyaron y a mis docentes de la Maestría, que contribuyeron en el fortalecimiento de mis conocimientos para ser mejor profesional.

## Agradecimiento

Agradezco profundamente a mi familia, en especial a mi madre porque siempre fue ella la que me inspiro a seguir adelante, su apoyo incondicional, su colaboración, asimismo agradezco a mis familiares cercanos y hermanos que me motivaron para seguir adelante y cumplir mis objetivos.

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de tablas .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I: Introducción .....	1
1.1.    Planteamiento del problema.....	2
1.2.    Formulación del problema.....	2
1.2.1.    Problema principal .....	2
1.2.2.    Problemas específicos.....	2
1.3.    Objetivos de la investigación.....	2
1.3.1.    Objetivo general .....	2
1.3.2.    Objetivos específicos.....	2
1.4.    Formulación de las hipótesis.....	3
1.4.1    Hipótesis general .....	3
1.4.2    Hipótesis específicas .....	3
1.5.    Justificación de la investigación .....	3
1.5.1.    Justificación práctica.....	3
1.5.2.    Justificación teórica .....	3
1.5.3.    Justificación metodológica.....	4
II: Marco teórico .....	5
2.1    Antecedentes de la investigación.....	5
2.1.1.    Antecedentes internacionales .....	5
2.1.2.    Antecedentes nacionales.....	7
2.2    BASES TEÓRICAS.....	10
III: Metodología .....	23
3.1.    Tipo y diseño de investigación .....	23
3.2.    Variables y operacionalización.....	24
3.3.    Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	25
3.4.    Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	26
3.5.    Procedimientos .....	29
3.6.    Método de análisis de datos.....	29

3.7. Aspectos éticos.....	30
IV: Resultados .....	31
Contrastación de hipótesis general .....	31
Contrastación de hipótesis específicas .....	33
Hipótesis específica N° 01 .....	33
Hipótesis específica N° 02 .....	35
Hipótesis específica N° 03 .....	37
V: Discusión.....	39
VI: Conclusiones .....	43
VII: Recomendaciones.....	45
Referencias .....	46
ANEXOS .....	47

## Índice de tablas

Tabla 3 Estadígrafo de prueba de la Tabla Cruzada de comunicación asertiva y desempeño organizacional .....	32
Tabla 4 Pruebas de chi-cuadrado .....	32
Tabla 5 Estadígrafo de prueba de la Tabla Cruzada de comunicación asertiva y trabajo en equipo.....	34
Tabla 6 Pruebas de chi-cuadrado .....	34
Tabla 7 Tabla cruzada Comunicación asertiva y eficiencia .....	36
Tabla 8 Pruebas de chi-cuadrado .....	36
Tabla 9 Tabla cruzada Comunicación asertiva y empleo de recursos.....	38
Tabla 10 Pruebas de chi-cuadrado .....	38

## Resumen

El siguiente trabajo de investigación referida a la influencia que puede presentar la comunicación asertiva del director para el desempeño organización, respecto a lo cual se identifican dificultades en las entidades, por lo cual se plantea el presente problema ¿Cómo influye la Comunicación Asertiva del Director en el Desempeño Organizacional de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas?, dicho estudio se realizó el cual se efectuó con el objetivo de Determinar la influencia de la Comunicación Asertiva del Director en el Desempeño Organizacional de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas, dicho estudio fue de tipo básico, con un nivel correlacional, asimismo se consideró un diseño no experimental, se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, el estudio arribo a la conclusión que existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director y su incidencia en el Desempeño Organizacional de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas, ello considerando que existe cierta regularidad en la comunicación asertiva del director, que contribuye en la realización de labores de los docentes.

Palabras clave: comunicación asertiva, habilidades comunicativas, autoestima, asertividad, desempeño organizacional, trabajo y eficiencia.

## Abstract

The following research work refers to the influence that the assertive communication of the director can present for the organization's performance, with respect to which difficulties are identified in the entities, for which the present problem arises. How does the Assertive Communication of the Director influence in the Organizational Performance of the full-school day teachers of the Local Educational Management Unit - Canas ?, said study was carried out with the objective of Determining the influence of the Assertive Communication of the Director on the Organizational Performance of the teachers of full school day of the Local Educational Management Unit - Canas, said study was of a basic type, with a correlational level, it was also considered a non-experimental design, the survey technique was used for data collection, the study arrived at the conclusion that there is a direct influence between the Director's Assertive Communication and its incidence in the Organizational Performance of the full school day teachers of the Local Educational Management Unit - Canas, considering that there is a certain regularity in the assertive communication of the director, which contributes to the performance of the teachers' tasks.

**Keywords:** assertive communication, communication skills, self-esteem, assertiveness, organizational performance, work and efficiency.

## I: Introducción

Las Entidades tienen un objetivo, una estructura orgánica y un conjunto de personas los cuales están formadas por grupos de elementos conformadas entre sí. La Comunicación Asertiva y el desempeño organizacional son ejes fundamentales en la marcha de la entidad, es por esto, que ambas variables se encuentran relacionadas entre sí y el adecuado desarrollo permite que el personal administrativo de la UGEL - Canas se desarrolle de manera eficiente. La acción de estos elementos produce hábitos de relación variadas y constantes que encajan en lo que se ha denominado desempeño institucional.

La comunicación es inherente al hombre, es una de las condiciones básicas para las que estamos preparados biológicamente. Es un evento de interacción humana, en el que dos o más personas intercambian mensajes a través de un dialecto o alguna forma de habla. Es uno de los avances más importantes para una organización el presentar un excelente servicio y mantener un clima organizacional adecuado, por lo que debe ser directo, claro, preciso y honesto.

La conversación eficiente en una institución es preciso para definir y dar fuerza los propósitos institucionales, para lo cual, debe implementarse por la alta dirección, quien tiene la facultad de llevar en marcha los lineamientos que garanticen el funcionamiento óptimo de programas de inducciones de personal, retroalimentación a resultados, quejas, reconocimientos, peticiones, situaciones internas, programa de estímulos y otros. Que desarrollen y mejoren el desempeño organizacional del personal administrativo en la UGEL Canas, por tal motivo se hace indispensable que los trabajadores de la UGEL Canas reconozcan la importancia y el aporte que genera la creación de estrategias comunicativas al interior de la entidad, siendo útiles para garantizar el correcto flujo de mensajes internos; Por lo expuesto, se establece la presente investigación titulada que titula: La comunicación asertiva del director para el desempeño organizacional de los docentes de jornada escolar completa en la unidad de gestión educativa local canas - 2020, ya que una buena interrelación del personal y el director permite el desarrollo de objetivos comunes, la satisfacción y bienestar de los trabajadores por tanto la identificación con la entidad.

## 1.1. Planteamiento del problema

Uno de mayores desgastes en una entidad pública es la falta de asertividad y la mala comunicación entre los empleados, lo que puede generar una interacción negativa entre ellos y un mal servicio a quienes utilizan los servicios de estas instituciones; Uno de los recursos para mejorar esta deficiencia es identificar el grado de comunicación asertiva y el nivel de ejecución organizacional que tienen para atacar las causas raíz que pueden estar provocando estas dos variables.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema principal

¿Cómo influye la Comunicación Asertiva del Director en el Desempeño Organizacional de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas?

### 1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo influye la Comunicación Asertiva del Director en el trabajo en equipo de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas?
- b) ¿Cómo influye la Comunicación Asertiva del Director en la eficiencia de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas?
- c) ¿Cómo influye la Comunicación Asertiva del Director en el empleo de recursos de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas??

## 1.3. Objetivos de la investigación

### 1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la Comunicación Asertiva del Director en el Desempeño Organizacional de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.

### 1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la influencia de la Comunicación Asertiva del Director en el trabajo en equipo de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.

- b) Determinar la influencia de la Comunicación Asertiva del Director en la Eficiencia de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.
- c) Determinar la influencia de la Comunicación Asertiva del Director en el empleo de recursos de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.

#### 1.4. Formulación de las hipótesis

##### 1.4.1 Hipótesis general

Existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director y su incidencia en el Desempeño Organizacional de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.

##### 1.4.2 Hipótesis específicas

- a) Existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director con respecto al trabajo en equipo de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.
- b) Existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director con respecto a la Eficiencia de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.
- c) Existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director con respecto al empleo de recursos de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas

#### 1.5. Justificación de la investigación

##### 1.5.1. Justificación práctica

La investigación determina si existe o no un vínculo entre el mensaje asertivo del Director para el nivel de ejecución institucional en los docentes a lo largo de jornada escolar en Unidad de Gestión Educativa Local - Canas. Este organismo, un organismo descentralizado de la gestión educativa regional del Cusco es responsable del apoyo técnico, educativo, administrativo y administrativo de las instituciones y programas educativos de la región, lo que aumenta la relevancia de la investigación.

##### 1.5.2. Justificación teórica

El estudio proporciona una importante fuente de consulta para otros investigadores y también servirá como telón de fondo para aquellos que deseen

examinar la relación entre las comunicaciones asertivas del director para el desempeño organizacional de los maestros de tiempo completo en la Unidad de Gestión Educativa Local - Canas - no se ha realizado ninguna investigación en este momento encontró que conecta las dos variables examinadas.

#### 1.5.3. Justificación metodológica

El estudio que presento utilizara como herramienta de estudio el cuestionario, para el procesamiento en el software estadístico SPSS, v. 24 para así poder identificar los niveles de correspondencia confiada al Director para Desempeño institucional, los docentes de Jornada Escolar Completa en la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.

## Capítulo II: Marco teórico

### 2.1 Antecedentes de la investigación

Hay estudios relacionados con el tema que sirvieron de soporte para el desarrollo de este trabajo de investigación, en seguida expongo los hechos más importantes relacionados con las variables que son objeto de estudio:

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

La comunicación asertiva es importante en el desarrollo educativo y pedagógico porque se debe emplear constantemente la interacción con otros individuos que pertenecen a una agrupación de formación en una institución. Por lo tanto, este tema se lo ha citado a nivel internacional, como es el caso de Isabel Cantón Mayo de la Universidad de León en España, 2016, con su tema: la comunicación en los centros educativos: un estudio de caso, en la que constituye un elemento esencial la comunicación asertiva y su correcto funcionamiento al trabajar en los centros educativos; en esta investigación se utilizó la metodología del estudio de caso, con los instrumentos de observación, entrevista en profundidad y análisis documental., Los resultados que se desarrollaron fueron de tipo cualitativo y cuantitativo de formar categorizar as e interpretadas. Además, se utilizó fuentes bibliográficas con teorías relacionadas al tema de la comunicación asertiva.

Estrada (2015), en su tesis que lleva por título: La Comunicación Asertiva como Estrategia Pedagógica en las Relaciones Interpersonales entre los Docentes de Educación Para El Trabajo, el objetivo del examen era promover la correspondencia enfática como sistema académico en los instructores. Examen de naturaleza cuantitativa y atractiva respaldado por el plan de campo, la población estaba compuesta por 10 educadores que abordaron dos encuestas aprobadas y se logró el resultado correspondiente, el 72% de los instructores insiste en la importancia de la correspondencia enfática como un factor motivador para el 80% de la organización se ocupa de la comunicación no asertiva.

Marchena, O. (2016) realizó un trabajo de investigación titulado.; Comunicación asertiva y planificación del docente, para optar el grado de Magister en la Universidad de Carabobo (Valencia), Su examen pretende establecer la conexión entre la correspondencia segura de sí mismo y el educador organizando en la unidad pública de escolaridad fundamental, el profesor

Armando Colina, se utilizó el enfoque expresivo correlacional con un plan de exploración no exploratorio y se realizó un ejemplo de 08 profesores. Hecho, 10 aguacates; Dado que la estrategia utilizada para recopilar los datos fue la encuesta general, también se aplicó la medida de chi-cuadrado, con el razonamiento de Spearman que la traducción de la correspondencia segura influye en el arreglo de la base instructiva examinada. A la luz de los resultados, muy bien se puede lograr a través de talleres, mejorando de esta manera la correspondencia de confianza de los profesores.

Cortez Pozo, (2018) en su tema de investigación: Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje, en el comando central de la Universidad Simón Bolívar Andina, Ecuador, demuestra que la correspondencia segura en el salón principal, es concebible que se reconozca a través de marcadores utilizados para mostrar la práctica, luego se infiere la indagación general: ¿Qué correspondencia se ensaya favorece una correspondencia segura de sí misma esencial para aprender en el salón principal? Al desglosar la utilización más notable o menor de los indicadores de correspondencia decisivos en el salón principal, se descubre la importancia de la correspondencia segura de sí mismo para la capacitación de calidad. Los objetivos del examen fueron diseccionar la escritura sobre los indicadores de correspondencia confiada como aptitud social; distinguir el grado de uso de los marcadores expresivos verbales y no verbales de la correspondencia enfática del educador en sus ejercicios educativos; Elaborar una guía con indicaciones para los instructores que se sume al acto de correspondencia segura de sí mismo en el aula Para responder a las indagaciones, una investigación exploratoria y distinta de los compromisos bibliográficos identificados con la hipótesis del conocimiento apasionado de Daniel Goleman, y los modelos de las habilidades entusiastas de los escritores Bisquerra y Bar-on. La investigación subjetiva se completa en base a los resultados obtenidos con el instrumento de revisión desarrollado explícitamente para esta exploración. Este instrumento se aplicó a educadores de una organización instructiva particular que trabajan con jóvenes con discapacidad académica. Los resultados logrados abren la necesidad de fortalecer la correspondencia de confianza en las salas de estudio de la escuela en particular. Conexión ojo a ojo,

frases completas y comunicadas de forma obvia se introducen como las más utilizadas entre los instructores. Los resultados hacen que sea importante proponer ejercicios de preparación en habilidades relacionales decisivas para asegurar ambientes ideales de salón y una disminución de la presión laboral.

Rivera Teran, (2016) en su investigación cuyo título fue: Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar – Bogotá, el sistema de esta investigación se crea a partir de un enfoque de exploración subjetiva; En cuanto al tipo de examen, se refiere a una actividad de investigación, con la que se prevé que a partir de una circunstancia peligrosa se puedan actualizar ensayos que se suman a su cambio. La ausencia de correspondencia segura entre los individuos del grupo, la calidad incomparable del interés individual y el cumplimiento de los requisitos individuales, a pesar de las prácticas, por ejemplo, chismorreos, chismes, desprecio y tratamiento indecoroso de los sentimientos, son factores que han desencadenado la contundencia y prejuicio entre los suplentes del Instituto Técnico de la Institución Educativa Distrital Rodrigo de Triana (IEDIT), Sede Un todo y especialmente en el séptimo grado de Jornada Mañana, dificultando la convivencia entre pares y creando desafíos en la correspondencia que dificultan el avance agradable de red; como era concebible confirmar a través de la auditoría de los testigos presenciales de los suplentes y los registros de las reuniones de los instructores en varios espacios (tableros de concurrencia)

#### 2.1.2. Antecedentes nacionales

Solís, C. (2014) elaboró un trabajo de investigación titulado: Estrategias de asertividad como herramienta de conflicto en el aula, para elegir una maestría de la Universidad Católica de Santa María, el objetivo es determinar estrategias de autoconfianza como herramienta para la resolución de conflictos en el aula, Arequipa Se utilizó el método cualitativo con un diseño de investigación: Descriptivo, Se trabajó con una muestra de 45 estudiantes, el método utilizado para la recolección de la información fue una entrevista y un guión de entrevista como instrumento. A través de los métodos utilizados para diferenciar los resultados, razoné que las técnicas para la afirmación utilizadas durante el uso de la proposición se completaron como un instrumento de compromiso en el salón

principal, por lo que se sugiere que este tipo de sistemas se mejoren para mejorar las conexiones y correspondencia en la sala de estudio.

Torres Silva, (2017) elabora el trabajo de investigación cuyo título es Elaboración de un plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la institución educativa N° 16020, del Distrito de Jaén, La presente investigación tiene por objetivo elaborar un Plan de Estrategias en comunicación asertiva para lograr el fortalecimiento del clima organizacional y el desempeño laboral en la I.E. 16020. Teniendo esto en cuenta, esta exploración se compara con un Examen de tipo Explicativo con un Plan de No Ensayo, con un ejemplo compuesto por 30 trabajadores entre supervisores, instructores y facultad reguladora que realizan tareas dentro de la organización a la que se hace referencia. Para recopilar los datos, se utilizó el método de revisión con el uso de una encuesta de 20 cosas. El examen de los datos del instrumento se realizó clasificando la información, utilizando tablas y gráficos fácticos dependientes de las frecuencias y tasas de las afirmaciones. La traducción se completó considerando el sistema hipotético de la exploración, descubriendo que la correspondencia actualmente utilizada en el I.E. 16020 no es viable, y afecta negativamente el ambiente jerárquico y la gran ejecución de labores: por ello, se propone actualizar un plan de procedimiento en correspondencia enfática, que considera la cantidad de 8 reuniones de temas de correspondencia viables, simpatía, escucha dinámica, decisiva y otros. Se induce a que exista una correspondencia diferente, que arruina la coordinación entre los directivos y el personal educativo y tirano, lo que requiere de ciertos recursos y aptitudes sociales; Por ello, se avala refrescar una decidida correspondencia con la expectativa de mejorar la relación social de los trabajadores de cada establecimiento.

Medina Villagómez, (2018) tesis titulada: La Comunicación Asertiva de los Directores en los Conflictos Laborales de los Profesores De La Ugel Condesuyos - Chuquibamba – Arequipa, esta investigación se relaciona con la comunicación asertiva del director y el manejo de conflictos laborales de los docentes de la UGEL Condesuyos de Arequipa. El objetivo general fue diseccionar la asociación entre la confiada correspondencia de los jefes y la administración de los

enfrentamientos laborales de los instructores de las fundaciones instructivas de la UGEL Condesuyos de Arequipa. Su especulación fue un bajo grado de correspondencia decisiva por parte de los jefes, hay un bajo grado de choques de la junta de trabajo por parte de los educadores de la UGEL Condesuyos de Arequipa, la técnica fue cuantitativa, tipo de relación clara, la encuesta se utilizó como un dispositivo, y el ejemplo compuesto por 5 jefes y 36 instructores. En el momento en que se ve un choque implacable debido a la correspondencia que se espera sea solo una guía, pero sin intercambio ni crítica. Se consideraron los hipotéticos compromisos de correspondencia de confianza y pacificación propuestos para el territorio de la administración. Frases clave: correspondencia decisiva y trabajo por la paz.

Vilca Medina, (2019) tesis titulada: Comunicación Asertiva y Clima Organizacional en las Instituciones Educativas Secundarias del Distrito de Patambuco - 2019 Este examen se centra en el discurso prácticamente nada seguro entre el jefe y el personal escolar de las Instituciones Educativas del Distrito de Patambuco, esta circunstancia crea un ambiente autoritario antagónico, ya que los educadores muestran perspectivas pesimistas, por ejemplo, la ausencia de carácter. con el planteamiento instructivo, esto se ve cuando se convocan reuniones de trabajo institucional dentro de la región de Patambuco. El motivo del examen se centra en decidir el nivel de relación entre la correspondencia segura de sí misma y el clima jerárquico en las Instituciones Educativas del Distrito de Patambuco en 2019; Aplicando el plan de investigación correlacional esclarecedor a un ejemplo de 55 educadores y utilizando la estrategia de revisión, era concebible llegar a las determinaciones que lo acompañan: hay un nivel moderado de conexión entre la correspondencia segura de sí misma y la atmósfera autoritaria en los cimientos instructivos de Patambuco. en el año 2019. La correspondencia de confianza ocurre en niveles normales como lo indican las evaluaciones del 52.12% de los instructores estudiados, esto es debido a que técnicas seguras de sí mismas, estilos enfáticos y correspondencia exacta se dan de vez en cuando. El ambiente jerárquico ocurre en niveles estándar como lo indican las evaluaciones del 48,18% de los educadores revisados, esto se debe a la forma en que se ensayan de manera

consistente: atestación positiva, correspondencia gestual, correspondencia relacional y confianza.

Moreano Zarate, (2018) El presente trabajo de investigación denominado: El Clima Institucional y su relación con el desempeño docente, en las Instituciones Educativas Iniciales del distrito de Wanchaq, provincia y región del Cusco, El objetivo fue decidir el impacto del ambiente institucional en la ejecución de la muestra, en las Instituciones Educativas Iniciales del área de Wanchaq, territorio y localidad del Cusco, y proponer una respuesta electiva para incrementar el logro de aprendizaje de los alumnos de esa edad en la enseñanza instructiva. organizaciones de la región. La especulación detallada es que el ambiente institucional ideal impacta enfáticamente la ejecución del educador en los fundamentos instructivos subyacentes de la localidad, región y área de Wanchaq de Cusco y en consecuencia mejora la captación de estudiantes, reconociendo el ambiente institucional como una variable autónoma. además, como variable dependiente, mostrando la ejecución, y como factores intervinientes, el estado comercial de los instructores, la ejecución suplente y la conducta de los tutores. La estrategia de nuestra exploración nos ha permitido establecer que el tipo de examen es de naturaleza inconfundible correlacional; Así mismo, como estrategias de exploración hemos aplicado percepción directa, encuentro y estudio, a raíz de la recolección de los datos, se continuó ordenando y desglosando información, similares que delineamos en diferentes diagramas medibles, se presume que la investigación de la EI ambiente institucional es de suma importancia para el mejoramiento de la naturaleza de las administraciones instructivas, y específicamente de la ejecución educativa. Además, se ha descubierto que faltan planes, mandatos y estrategias para el mejoramiento continuo del clima institucional.

## 2.2 BASES TEÓRICAS

### Comunicación asertiva

Esta referida a una manera consciente de expresarse, clara, equilibrada y congruente, a través de la cual se comunican sentimientos, ideas sin la intención de ofender , perjudicar o herir, actuando con raciocinio desde lo interior de una persona. (Ferro & Martin, 2013)

Según Remor & Amorros (2015) correspondencia segura de sí misma; Son prácticas que son poderosas para que el interrogador se comunique y muestre sus intereses, objetivos, intereses, requisitos y cualidades individuales, está referida a la conexión atenta y justa de las emociones, privilegios, convicciones e intereses sin abusar o menospreciar los privilegios de los demás.

Huacon (2013) presenta los obstáculos que pueden obstaculizar la correspondencia segura de sí mismo y plantea que es importante reconocerlos para esquivarlos y lograr una correspondencia competente. Caracterice estas obstrucciones en:

- Semánticas. Es la parte de la semántica la que responde por contemplar lo que significan las palabras, las cuales la mayoría presenta implicancias. El remitente puede utilizar las palabras con un significado específico, pero el receptor, debido a diferentes variables, puede descifrarlas de manera diversa o no obtenerlas, lo que impacta en una mutilación del mensaje. Actual Son las condiciones que suceden no en los individuos, sino en el clima y que evitan una gran correspondencia, por ejemplo, conmoción, iluminación, separación, dispositivo de grabación, TV.
- Fisiológicas. Alude a las insuficiencias encontradas en los individuos, ya sea en el remitente (voz frágil, articulación rota) o en el recolector (problemas de visión y de audición), que son variables continuas que impiden la correspondencia.
- Psicológicas. Se refieren a la circunstancia psíquica específica del remitente o destinatario de los datos, ocasionada ocasionalmente por goce o desdicho del beneficiario o remitente.
- Emociones. El impacto de las emociones en la traducción de mensajes se puede observar obviamente por la apariencia externa de los individuos, ya sea que estén contentos o tristes.
- Lenguaje. Hay que tener en cuenta el grado socio-social de los individuos y la edad a los que se tiende el mensaje, es absurdo esperar hablar el equivalente con los jóvenes lo mismo que con los adultos.
- Diferencia de género. Las personas masculinas, utilizan el discurso para considerar su estatus, por otro lado, las mujeres para realizar asociaciones. y las mujeres para hacer asociaciones.

## Dimensiones de la Comunicación Asertiva.

### A) Habilidades Comunicativas:

Según Ferrero & Martín (2013) menciona que la comunicación es primordial la elación en el ámbito público, sea fonético o no etimológico, cada individuo transmite como lo indica cómo ha avanzado en su anhelo de enviar sus requerimientos, descubre su estilo de vida y de esta manera desarrolla y gobierna Un tipo de correspondencia, actualmente con la utilización de la innovación que imparten al comunicar palabras entrecortadas, sólo se utilizan las iniciales de una palabra.

De acuerdo con Nancy (2014) para poder considerar una buena comunicaciones es necesario o poner en practica los siguientes aspectos en la comunicación:

- La comunicación gestual o lingüística: Es importante, ya que propicia la relación entre individuos, sea fonético o no etimológico, cada ser cognoscente transmite como lo indica cómo ha avanzado en su anhelo de enviar sus requerimientos, descubre su estilo de vida y de esta manera desarrolla y gobierna Un tipo de correspondencia, actualmente con la utilización de la innovación que imparten al comunicar palabras entrecortadas, sólo se utilizan las iniciales de una palabra.

Se considera a la comunicación lingüística como aquel proceso importante, respecto al cual dos o más personas comparte una información en tiempo real, asimismo se considera como un proceso mediante el cual se comparten actitudes, acciones, deseos, ideas, conocimientos y experiencias. (Bohorquez, 2007)

- La comunicación no verbal presenta las características siguientes: La persona en sus ansias de enviar sus pensamientos, sentimientos, sentimientos se idealiza en un tipo de correspondencia, lo hace a través de correspondencia verbal o no verbal, el tipo de correspondencia en el estilo es interesado y asombroso. Se reciben tipos de correspondencia en Braille (esto es más utilizado por individuos aturdidos), por lo tanto, para generar interrelación.

Según Campos & Campos (2014) la comunicación no verbal se refiere a un proceso a través del cual se efectúa la comunicación utilizando signos,

gestos, es decir sin la utilización de palabras, este tipo de comunicación considera los siguientes aspectos:

Las expresiones faciales, considera la expresión en el rostro, la cual permite visualizar las emociones y estados de ánimo. (García, 2015)

Los gestos, los cuales se consideran como canales para una comunicación no verbal, comprenden movimiento del rostro y de algunas partes del cuerpo como las manos. (Gonczi, 1997)

La postura, está vinculado a la orientación torso, considerando el grado de apertura e interés hacia las demás personas, la postura muestra el estado de ánimo de las personas. (Masias Vallacis , 2015)

La apariencia o la imagen inicial, indica la cultura condición socioeconómica, el sexo y la edad de una persona, estos aspectos influyen la comunicación no verbal. (Remor & Amorros, Empatía, 2013)

- Maneras de comunicarse interpersonalmente: Según Ferrero & Martín (2013) consideran señales que contribuyen en el discurso: Maneras de correspondencia relacional; hablado y gestual. La utilización y visión del espacio individual y social, cierra o elimina la separación real de la dirección individual con respecto a la separación conversacional y la estampación de un área individual. La utilización del tiempo social en colaboración, consolidando los resultados concebibles de concurrencia y secuencialidad. Señal del rostro, mejillas, mandíbula, nariz, parpados, ojos, labios y conexión de los ojos. El desarrollo corporal de la cintura, brazos, manos y piernas. El material practica el contacto con diferentes sujetos (tocar, apoyar, etc.), el contacto con objetos (golpear, sostener, etc.) y el autocontacto (cambiar el cabello, la mandíbula, los labios, etc.) Son tipos de Correspondencia no verbal, así mismo estas partes de correspondencia con mociones, verbal, compuesta, etc. De forma productiva y desarrollada, todo lo anteriormente mencionado son tipos de correspondencia, solicite al lector que la utilice con solicitud y grandes actos de correspondencia enfática Numerosos individuos cuando la correspondencia del remitente se comunica, el cobrador la malinterpreta como si fuera un error. El simple

hecho de no cuidar un lenguaje similar y el entusiasmo es una disposición mínima utilizada por individuos enérgicos y, por lo general, tienen poca confianza.

- Comunicarse de forma precisa. La correspondencia precisa y clara ocurre cuando un individuo tiene la administración de correspondencia líquida, y la autoridad de un código similar, falta de delicadeza y adornos mal representados, y se completa entre al menos dos personas que imparten en un idioma similar, expresan pensamientos. La precisión es esencial factor de logro experto, la correspondencia exacta favorece la conexión y la crítica para crear o lograr resultados.
- La comunicación eficaz: Desde el inicio de nuestra presentación, damos la impresión adecuada, la primera impresión, la cual no caracterizará, para seguirá de manera firme.

Según Campo(2015) es una correspondencia productiva desde: la palabra primaria expresada o compuesta, hasta la palabra final, debe ser compacta, racional y justificable.

Desde el segundo en que articulamos nuestro nombre, el cobrador nos atrapa y nos evalúa como lo indica la forma en que expresamos nuestro nombre y reconocerá sobre nuestra correspondencia razonable y exacta o al revés, el beneficiario lo atrapa desde el segundo cómo expresa sus palabras y movimientos, su comportamiento, etc. Como lo indica nuestra disposición en el planeta que nos rodea, seremos apreciados o despreciados, es significativamente más en un experto la imagen individual debe mostrarse de manera moderada, ya que son una guía para ser seguida por nuestra red educativa, no debemos asumir la responsabilidad en caso de que no intentemos ser decentes.

- Demostrar la comunicación con empatía. La compasión es un valor que todos deberíamos haber establecido en nuestro ser, para que nuestra superación social sea efectiva, la simpatía es colocarnos en el lugar del otro, sumergirnos, pensar, comunicarnos, demostrar que ahora mismo el otro está manejando, están sentimientos sentimientos de solidaridad del otro individuo o reunión; Al no tener ninguna simpatía significativa, podríamos estar separándonos de las personas en el clima, ya que las

personas con poca confianza son las personas que no utilizan este término, ya que son más cautelosas, contundentes o complacientes.

Según Remor & Amorrós (2015) la compasión se ve en la capacidad de comprender los requisitos, sentimientos y problemas de los demás, imaginar su perspectiva y reaccionar de manera efectiva a sus respuestas apasionadas. La simpatía se percibe que necesitamos ponernos en el lugar del otro para una comprensión genuina de los casos, sobre la base de que en la compasión la tolerancia, el amor, el deleite, pero además languidecen. Vemos el equivalente en las criaturas cuando ven que su posteridad es traída al mundo que los acompaña hasta que descubren cómo escapar de ellos mismos, en ese momento para las personas es más obvio este problema, sin embargo, el detalle es que no lo sabemos. importa, están solo en cavilaciones o compuestas, solicite a los lectores de este compromiso que debemos ser todos los días y consistentemente la estimación de la compasión.

#### B) Autoestima:

Se considera que la asertividad, inicia por uno mismo, considerando la seguridad en uno mismo, lo cual está vinculado con la autoestima, ya que necesitamos tener confianza con los demás, en ese punto la metodología enfática debe tratarse en un discurso, ya que para ser considerados tendríamos que considerarnos a nosotros mismos, lo cual necesitamos darnos el derecho, la autorización y la elección de ser escuchados y considerados, en ese momento si uno hace una correspondencia segura de sí mismo, en ese momento los del clima también lo harán, ya que no se está obligando a nada superfluo y tendremos un intercambio sin problemas. (Remor & Amorrós, 2015)

El término de autoestima se define como aquel resultado que percibimos sobre nuestro autoconcepto, es decir sobre la percepción de nuestras características, dicho aspecto no es estable, sino cambiante, ello en función al desarrollo de nuestra vida, considerando circunstancias particulares. (Oliva Estrada, 2017)

Según Castanyer (2014) la confianza está firmemente relacionada con la decisión cuando: El individuo con baja confianza depende de otros para sentirse sustancial y encomiable, ya sea obteniendo afecto y respaldo (conducta

complaciente) o control y fuerza (conducta contundente). El individuo decisivo es la persona que no es dependiente de la evaluación de las personas del entorno y se permite ofrecer pensamientos en contraposición a la mayor parte, o ser juzgado mal o incluso descartado sin derribar de esta manera su autoestima de valor. (p. 79)

Es básico para un individuo motivar certeza para exhibir autenticidad ya que consigue simpatizantes o adeptos y que serán una guía a seguir por la humanidad, el tipo de nuestra disposición, conducta moderada como carta de presentación para ser reconocidos por los demás, el ser benévolo, sencillo y complaciente para utilizar las palabras de la hechicería, no decoran y hacen a las personas magníficas y famosas; Pero en la remota posibilidad de que demos lo contrario, obtendremos desprecio, afrentas y el tonto de todos con una notoriedad difamatoria.

C) Asertividad:

Según Ferrero & Martín (2013), la asertividad es una característica que: Genera y mantiene conexiones de confianza y seguridad; Al cambiar de acuerdo con la circunstancia única, sin restricciones, expresivo y mostrando seguridad, tendrá la opción de impactar a sus beneficiarios; estos sin duda responderán de manera similar.

Se considera como asertividad a la habilidad que tienen algunas personas, para efectuar una comunicación y defensa de sus derechos de forma correcta, considerando el respeto a los demás. (Berrocal Flores , 2017)

Asimismo, se considera a la asertividad como una aptitud, mediante la cual una persona se comunica, y tiene impacto en el resto de personas, teniendo certeza en su opinión y decisión.

Podríamos decir entonces que un individuo tiene un desarrollo en su método de intercambio, cuando tiene el oficio, y la voluntad de comunicarse de manera completa, sin confinar sus sentimientos, sus ansias o sus deseos, pero considerando, simultáneamente, las emociones y deseos de otros. La interrelación con un código semántico similar entre al menos dos individuos se utiliza regularmente, para este tipo de correspondencia inmediata y en desarrollo, el individuo utilizará todos los métodos básicos y concebibles para la

correspondencia verbal y no verbal y debe ser libre y claro en su comportamiento. (Bittel, 2000)

Estrategias de asertividad:

Se descubre la decisión, no se trae a nadie al mundo siendo menos o más enfático. Durante el tiempo que pasamos nuestras vidas obtenemos una experiencia educativa significativa y significativa, en ciertos individuos que investigan la vida ven el clima de manera alternada y están más atentos en sus suposiciones o pensamientos comunicados.

Según Ferro & Martín (2013) Las metodologías de autoconfianza son el punto en el que: El educador, como ser correspondencia, contribuye para que otros puedan producir y certificarse; seguro, lo hace con su propia persona, y si ambos intercambian logros en una atmósfera rica en lenguaje y verbalización. La correspondencia entre personas se basa en las diferenciaciones entre ellas, sin embargo, además, propone un valor particular, ya que todo remitente debe tener la alternativa de convertirse, en ese preciso segundo, en una autoridad cuando su conversador responda.

En esta definición, el control disciplinario debe subrayarse sólidamente; En otras palabras, para tratar con la correspondencia de modo que generemos una solicitud y una consideración compartida mientras interactuamos con el profesor suplente, el remitente también debe actuar como un recolector, de esa manera no buscará su cumplimiento, pero también que del otro.

Tanto el educador como el suplente tendrán la opción de comunicar sus diversos sentimientos, es difícil para los individuos controlar sus sentimientos, sus palabras, sus pensamientos; En numerosos casos somos inestables, hacemos un seguimiento en modo de ataque total, pero cuando entendemos que el daño está hecho; esa es la razón para actuar con tranquilidad, lucidez, eficacia y compasión, considerándose a sí mismo y a los demás.

Según Castanyer (2014) las metodologías enfáticas son consideraciones para: Aprender a actuar, sentir con decisión, es necesario

crear sistemas internos (auto-mensajes, disminución del nerviosismo, reconstrucción psicológica ...) y procedimientos externos (prácticas de adaptación confiadas).

En cuanto a los procedimientos internos, hay que tener la certeza de que tiene derechos seguros de sí mismo, en una intercomunicación tanto como los individuos y personas tenemos derecho a ser tratados de manera diferente. Con respecto a las técnicas externas, las prácticas acomodaticias o enérgicas deben ser suplantadas por prácticas conscientes y seguras de sí mismas, el equilibrio es importante, la autoridad de disposición, mucho de nosotros nos irrita con nuestros amigos, pero con una correspondencia clara y moderada, el intercambio.

Según Tobon (2015) lo que se busca es que el individuo tenga la opción de percatarse o ser consciente de las prácticas de los demás, y expresar de manera directa, transparente y sin reservas su agradecimiento por ellos; No es suficiente recordar a los demás, es importante comunicarlo verbal o no verbalmente, es planificar una progresión de información para enfrentar las circunstancias de lucha, y se utilizarán varios sistemas por las circunstancias dadas, para diversas situaciones que requieran Esfuerzo para el resultado Si tiene éxito, la técnica logrará consistentemente los resultados ideales siempre que el garante hable de sí mismo y de otras personas.

#### Estilo asertivo

Para trabajar con seguridad en uno mismo es una gran idea interrelacionarlo como sentimientos y conductas que hacen que el individuo se sienta respetado y que pueda visualizar a todos en su alrededor, Estos supuestos "tres marcos de reacción" ninguno de ellos tiende a ser aislado, es básico en el caso de que necesitemos conocernos mejor, el cambio es de uno mismo, en caso de que nosotros lo hagamos, otros lo harán, depende de nuestra mentalidad.

Según Ferrero & Martín (2013) Un comportamiento (integrativo - regla de la mayoría), es: El emisor decide transmitir comunicando legítimamente sus emociones; Hace frente a los negativos o al análisis sin utilizar mentalidades aversivas hacia los demás. Se ve a sí mismo actuando naturalmente convincente

al sentirse equipado para hacer lo que invierte y necesita hacer; hay interrelación entre el la comunicación no verbal y verbal.

## DESEMPEÑO

Desempeño es todo esto. Es el resultado de un movimiento. Es más, independientemente de si dicho movimiento se refiere a largos períodos de práctica extraordinaria antes de un espectáculo, una carrera o al realizar tareas de la manera más competente y adecuada que se podría esperar dadas las circunstancias, la ejecución es el resultado de esa acción (Robbins & Coulter, 2010).

Según Chiavenato (2000), caracteriza la ejecución, como las actividades o prácticas que se ven en los representantes que son pertinentes para la realización de los destinos de la asociación. En realidad, reconoce que la excelente ejecución del trabajo es la cualidad más importante que tiene una asociación.

El desempeño está referido a la consecuencia y al acto de desempeñar, realizar una actividad, cumplir una obligación y dedicarse a una labor, esta acción está vinculada a la realización de una determinada labor.

### Desempeño organizacional

Según Dessler & Varela (20011) la ejecución del trabajo se conoce como ciclo incorporado, gestiona el ciclo por el cual las organizaciones garantizan que el poder intente cumplir objetivos jerárquicos, e incorpora las prácticas por las que el director caracteriza la gestión del representante. objetivos y emprendimientos, crea aptitudes y capacidades, evalúa incesantemente su conducta objetiva coordinada y luego las compensa de la manera que se requiere para conocer las necesidades de la organización y los anhelos profesionales del trabajador.

La ejecución del trabajo es la forma en que los integrantes de la asociación trabajan de manera viable, para lograr objetivos compartidos, sujeto a los principios fundamentales establecidos de antemano. Con base en esta definición, se expresa que Work Performance alude a la ejecución de capacidades por parte de los representantes de una asociación de manera competente, para lograr los objetivos propuestos (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996).

Según Schermerhom (2003), la ejecución del trabajo es la cantidad y la naturaleza de las empresas realizadas por un individuo o una reunión de ellos para un trabajo. La ecuación del desempeño elevado:

Desempeño = capacidad x apoyo x esfuerzo

Por otra parte Robbins & Coulter (2010), el grado probable de ejecución de una reunión se basa generalmente en los activos de exhibición que sus individuos agregan a la reunión. Esto incorporará la información, productividad, viabilidad, capacidades y aptitudes y atributos de carácter de sus individuos. Esta información y habilidades establecen límites de lo que los individuos pueden hacer y la idoneidad de su exhibición en una reunión. Además, las habilidades relacionales surgen de manera confiable como un factor significativo para que los grupos de trabajo logren la élite.

Vélez (2003), caracteriza que la ejecución de la obra es la manera en que la obligación se satisface triturando, incluye de manera interrelacionada las perspectivas, cualidades, información y aptitudes que se disfrazan en cada individuo e impactan la forma en que cada uno se manifiesta en su propia especificidad. circunstancia, afrontan los retos del día a día con sentimiento e influyen en el carácter general de la empresa, ya que las mentalidades, cualidades, información y habilidades no se mueven, sino que se fabrican, aclimatan y hacen crecer, cada individuo como puede. proponga mejorar su presentación y lograr niveles cada vez más elevados.

Por último, López (2006), precisa que la ejecución de obra es la articulación sólida de los activos que pone en juego una persona al completar un movimiento; Esta presentación no se realiza en el vacío, sino en un entorno particular; es decir, el individuo, a pesar de tener abundantes aptitudes (capacidades e información), debe tener la opción de utilizarlas según las condiciones y requerimientos del clima. Por ejemplo: darse cuenta de cómo afrontar circunstancias nuevas o problemáticas, comprender lo que es correcto hacer en un segundo determinado y actuar de la misma manera.

En base a estas definiciones consideramos como dimensiones:

a) Trabajo en equipo

Esta referido a la manera o forma como es realizado una determinada labora o actividad por un grupo de individuos personas, con un objetivo común, en el cual se consideran distintas aptitudes y actitudes, para lograr el objetivo es imprescindible dichas características de los individuos puedan complementarse. (Morales , 2010)

Uno de las más antiguas formas de organización, es el trabajo en equipo, el cual tiene un valor potencial, para la realización de diferentes labores y cumplimiento de objetivos conjuntos. (Perez Martinez , 2013)

La labor en conjunto o en equipo, considera acciones compartidas y organizadas, en el cual cada individuo asume un rol y lo ejecuta de forma organizada y compartida, se considera como un aspecto importante de compañerismo y contribución, para la consecución de metas y objetivos. (Sopla Alvarado, 2018)

Es la cantidad de individuos que se complementan para el desarrollo de una labor, en cumplimiento con una meta u objetivo común. (Palomino, 2011)

#### Características del trabajo en equipo

De acuerdo con Morales (2010) las características del trabajo en equipo son:

- Hay presencia de un pionero, que ayuda y lidera el grupo, pero no lo controla. Se comparte la posición influyente.
- Las reuniones son conversaciones abiertas en las que las personas se unen para desarrollar un pensamiento crítico.
- Vinculación clara, alma agregada centrada en compromisos y cumplimiento con la naturaleza de sus medidas laborales.
- Se examina el trabajo, se hace mutuamente y se rige la participación entre los individuos. Todos son el "motor" del grupo.
- Los miembros tienen la obligación tanto de sí mismos como del grupo.
- El desempeño se estima de manera sencilla, mediante la evaluación de los resultados del trabajo agregado.
- Avance constante: se mejoran los sistemas existentes o se diseñan nuevos. Busca obtener resultados equivalentes o mejores con menos activos.
- Entre cada uno de ellos se logra una coordinación amistosa de las capacidades y ejercicios a crear.

#### b) Eficiencia

La eficacia alude a obtener los mejores resultados con los menores activos. Dado que los directores tienen activos restringidos (contando efectivo, personal y hardware), se les acusa de utilizar estos activos de manera eficaz. Con frecuencia

se alude a esto como "cuidar los negocios", lo que significa no derrochar activos (Robbins & Coulter, 2010).

La competencia cuantifica el gasto de activos relacionados con el logro de un objetivo como un elemento de tiempo. A través de esto, se contrastan los elementos completados y se devoran los activos de información. El gasto del trabajo es una proporción típica de la eficacia. Asimismo, se puede incorporar la utilización de equipo, el mantenimiento de oficinas y las ganancias por capital aportado. (Schermerhom, 2003)

Se considera el termino de eficiencia como la virtud o capacidad de poder lograr un efecto, asimismo comprende la acción o manera con el cual se lograría ese efecto.

Desde el punto de vista administrativo la eficiencia está referida la adecuada utilización de los recursos para el logro de objetivos, considerando la optimización de recursos escasos.

#### c) Empleo de Recursos

El empleo de recursos, está referido a la utilización de personal, materiales y servicios los cuales son necesarios para el desarrollo de una determinada actividad encomendada de acuerdo a los planes. (Newstrom, 2007)

Se considera a la utilización de recursos la acción de ejecutar o usar un recurso, se recomienda efectuar dicha acción de manera eficiente, teniendo en cuenta que los recursos son escasos para el desarrollo de labores y cumplimiento de metas. (Judge, 2013)

La utilización o empleo de recursos, comprende la cantidad de recursos, los cuales son necesarios para la realización de actividades y acciones, ello para dar cumplimiento a los objetivos previstos en los planes institucionales

Normativa relacionada:

- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado LEY N° 27658.
- Ley del Sistema Nacional de planeamiento estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) LEY N° 28522
- Ley de Control Interno de las entidades del Estado LEY N° 28716
- Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto público D.L. N° 1440
- Ley de la Reforma Magisterial Ley N° 29944
- Reglamento de la Ley N° 29944, Ley de reforma Magisterial

### III: Metodología

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

La investigación básica tiene la finalidad de recopilar u obtener información mediante la revisión de diferentes situaciones de la realidad, para poder corroborar con la teoría existente. (Tamayo, 2004)

Según Vara Horna (2010) los estudios de investigación de tipo básica son aquellos que presentan por objetivo la generación o contribución al conocimiento, asimismo adaptan o comprueban teorías, efectúan el diagnóstico de la realidad.

Los estudios teóricos están enfocados al conocimiento o comprobación de algún aspecto teórico en consideración con la realidad existente, asimismo consideran la verificación o corroboración de hipótesis para confrontar o corroborar la teoría existente. (Mejia, 2005)

La investigación realizada por su objetivo es de tipo básica o teórica, ello debido a que la presente investigación contribuye con la teoría existente, respecto a la Comunicación asertiva y el desempeño organizacional.

##### Nivel de investigación

Según Tamayo (2004) los estudios correlacionales causales consideran la identificación de la relación causal (causa - efecto) entre las variables de investigación.

Los estudios correlacionales de tipo causal, consideran la relación de causal entre variables consideradas en la investigación, ello teniendo en cuenta la incidencia que pueda presentar una variable en otra. (Canahuire Montufar, Endara Mamani, & Morantes Rios, 2015)

El presente estudio ha sido considerado bajo el nivel de investigación correlacional – causal, en la cual se identifica la relación causal de las variables X en la variable Y.

##### Diseño de la investigación

Es un estudio que no es de prueba "que se realiza sin factores de control intencional. En otras palabras, se trata de exámenes en los que no fluctuamos intencionalmente los factores autónomos para ver su impacto en diferentes factores" (Hernández et al., 2010, p. 149).

La presente investigación fue desarrollada considerando el diseño no experimental, ello debido a que las dos variables estudiadas no han sido modificadas en cuanto a sus propiedades y componentes, no realizándose un experimento.

#### Enfoque de la investigación

Con referencia a Hernandez , Fernandez , & Baptista (2010) los estudios que son realizados de manera cuantitativo, son aquellos que son desarrollados de manera secuencial, manteniendo una estructura rigida, en los cuales se plantea la hipótesis inicialmente, asimismo la información es representada y procesada a través de la estadística.

El estudio bajo el enfoque cuantitativo, comprende el uso de la estadística en la demostración de resultados, considera el análisis de carácter estadístico y la medición numérica. (Canahuire Montufar, Endara Mamani, & Morantes Rios, 2015)

La presente investigación ha sido desarrollada en base al enfoque cuantitativo de investigación, en vista que la investigación fue desarrollada de manera secuencial y ordenada, asimismo en la investigación se ha utilizado datos estadísticos, producto del procesamiento y análisis de datos los cuales permitieron emitir las conclusiones correspondientes.

#### Método de investigación

El método hipotético deductivo, es aquel que considera la realización del trabajo de investigación, considerando como referencia las hipótesis inicialmente planteadas, asimismo partiendo de premisas generales para poder luego detallar aspectos específicos. (Ramirez Gonzales , 2012)

El método de investigación considerado para el presente estudio fue el método hipotético, debido a que fue realizado en base a la hipótesis inicialmente planteada, la cual a través del trabajo de campo realizado fue corroborado.

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Comunicación Asertiva:

##### Definición conceptual:

La correspondencia segura depende de una mentalidad individual positiva mientras se conecta con los demás y comprende la comunicación de suposiciones y evaluaciones evitando preclusiones, reprimendas y encuentros.

Esto sugiere que la correspondencia enfática es el método adecuado para conectarse con los individuos.

Definición operacional:

La seguridad en uno mismo implica apoyarse y sostenerse sin dañar los privilegios del resto.

Desempeño Organizacional:

Definición conceptual:

Entendemos el desempeño organizacional como un ciclo sensible que coordina una progresión de segmentos, por ejemplo, capacidad, estructura, clima empresarial y resultados anticipados en la organización.

Definición operacional:

Alude al mantenimiento de la viabilidad en diversas condiciones y compromisos, obligaciones y particulares diferenciados.

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Para el presente trabajo, la población se consideró a las 6 instituciones conformantes de la UGEL - Canas de Cusco, con un total de 140 docentes.

Población de trabajadores de las Instituciones Educativas UGEL - CANAS

INSTITUCIONES	NIVELES	DIRECTORES	PROFESORES
INDEPENDENCIA AMERICANA - YANAOCA	Secundaria	01	30
JOSE GABRIEL TUPAC AMARU - YANAOCA	Secundaria	01	35
SR. DE EXALTACION QUEHUE	Secundaria	01	20
LIBERTADOR TUPAC AMARU - COCHAPATA	Secundaria	01	15
HAMPATURA	Secundaria	01	15
FERNANDO TUPAC AMARU - TUNGASUCA	Secundaria	01	25

TOTAL	06	140
-------	----	-----

*Fuente: Elaboración propia, basada en información proporcionada por la unidad de personal de la UGEL - CANAS.*

#### Muestra

Para el estudio desarrollado se consideró como muestra parte de la población la cual está conformada por docentes de Ugel - Canas, este tipo de muestra es utilizadas para poder obtener información sobre un determinado tema, considerando la opinión de los participantes o individuos. (Hayes, 1999, p. 56)

VINCULO LABORAL	Nº DOCENTES	%
Personal Directivo	06	17 %
Personal Docente	30	83 %
TOTAL MUESTRA	36	100 %

*Fuente: Elaboración propia, basada en información proporcionada por la unidad de personal de la UGEL – CANAS*

#### Muestreo

La muestra correspondiente para el presente estudio de investigación, está considerada dentro del muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual fue elegido por criterio del investigador, en el cual se consideró la población igual a la muestra de estudio.

De acuerdo con Canahuire Montufar, Endara Mamani, & Morante Rios (2015) según el muestro no probabilísticos, no siendo indispensable, que los componentes o individuos que conforman la población, puedan tener la oportunidad de ser elegidos en la muestra, ello debido a que se determinan la muestra por criterio del investigador, considerando las particularidades de los individuos.

#### Unidad de análisis

En el presente estudio, se consideró al personal que labora en la UGEL Canas como aquella unidad de análisis, sobre el desarma desarrollado, el cual considera personal directivo y personal docente.

#### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

## Técnicas

Se consideró la encuesta como la técnica para la recolección de datos en el presente estudio.

La encuesta es una técnica de obtención de información, la cual es realizada a través de la aplicación de cuestionarios estructurados que serán utilizados para adquirir información de los encuestados de personal con un total de 36 Docentes 'UGEL - Canas; siendo así nuestra muestra representativa.

## Instrumentos

- Instrumento de cuestionario de la comunicación asertiva aplicado para directores.
- Instrumento de cuestionario sobre el desempeño organizacional del personal docente.

La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. (Canahuire, Andara & Morante, 2015)

La confiabilidad del instrumento se calculó a través del índice Alfa de Crombach que es una prueba estadística que nos ha permitido verificar la confiabilidad del instrumento que es el cuestionario.

Alfa es por tanto un coeficiente de correlación al cuadrado que, a grandes rasgos, mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen, se trata de un *índice de consistencia interna* que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes. (Perez Leal, 2014)

Según Perez Leal (2014) la interpretación del coeficiente de Alfa de Crombach será que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0,80.

Su fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K: El número de ítems

$S_i^2$ : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

$S_T^2$ : Varianza de la suma de los Ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Crombach

A continuación, se muestran los resultados para cada variable de estudio:

Para la variable comunicación asertiva:

ÍTEM	VARIANZA
1	0.00
2	0.00
3	0.18
4	0.27
5	0.40
6	0.27
7	0.23
8	0.18
9	0.54
10	0.10
11	0.18
12	0.10
13	0.68
14	0.10
15	0.00
16	0.68
17	0.54

Al aplicar la fórmula del índice de alfa de Crombach se obtuvo como resultado 0.80, el cual nos indica que el instrumento es confiable.

Para la variable desempeño organizacional:

<b>ÍTEM</b>	<b>VARIANZA</b>
1	0.10
2	0.54
3	0.28
4	0.27
5	0.27
6	0.18
7	0.18
8	0.10
9	0.10
10	1.60
11	0.00
12	0.28
13	0.27
14	1.07
15	0.23
16	1.21
17	0.10

Al aplicar la fórmula del índice de alfa de Crombach se obtuvo como resultado 0.80, el cual nos indica que el instrumento es confiable.

### 3.5. Procedimientos

Para el presente estudio, inicialmente se aplicó la técnica de recolección de datos, seguidamente se procesó la información obtenida para luego poder analizarla y poder interpretarla.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), luego de haber procesado los datos, el investigador procesará la información, seguidamente procederá a analizarla e interpretarla.

### 3.6. Método de análisis de datos

Para este estudio, se procesará el análisis de datos con una encuesta para recolectar datos mediante cuestionarios con las preguntas elaboradas para su posterior procesamiento en la hoja Excel y el software estadístico SPSS, v. 24, de esa manera se finaliza realizando el análisis, interpretación y las respectivas conclusiones.

### 3.7. Aspectos éticos

La investigación se efectuó en base a la guía de investigación, considerada por la Universidad Cesar Vallejo, asimismo se consideró el análisis de plagio mediante sistema antiplagio turnitin.

## IV: Resultados

### Contrastación de hipótesis general

#### A. Planteamiento de Hipótesis:

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director y su incidencia en el Desempeño Organizacional de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ): Existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director y su incidencia en el Desempeño Organizacional de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.

#### B. Nivel de significancia o riesgo:

La significancia considerada para el presente estudio es de  $\alpha = 0,05$ ; en el caso de las ciencias sociales.

Por otro lado, se debe tener en cuenta las siguientes condiciones:

- Si  $p \leq \alpha$ , se aceptará la hipótesis alternativa ( $H_1$ )
- Si  $p > \alpha$ , se aceptará la hipótesis nula ( $H_0$ )

#### Donde:

- P: P es la cantidad que corresponde al nivel de significancia, más pequeño posible.
- $\alpha$ : Nivel de Significancia aceptado.

C. El estadígrafo de prueba:

*Tabla 1 Estadígrafo de prueba de la Tabla Cruzada de comunicación asertiva y desempeño organizacional*

			Desempeño organizacional				Total
			No	No	Si	5	
			Sabe				
Comunicación asertiva	No	Recuento	15	15	6	0	7
	Sabe	% del total	25,0%	25,0%	8,3%	0,0%	58,3%
	No	Recuento	0	3	1	0	4
		% del total	0,0%	25,0%	8,3%	0,0%	33,3%
	Si	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	8,3%
Total		Recuento	9	18	8	1	36
		% del total	25,0%	50,0%	16,7%	8,3%	100,0%

*Fuente: Elaboración propia, en base a la información proporcionada*

*Tabla 2 Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,690 <sup>a</sup>	6	,034
Razón de verosimilitud	9,458	6	,123
Asociación lineal por lineal	5,795	1	,083
N de casos válidos	36		

a. 12 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

*Fuente: Elaboración propia, en base a la información proporcionada*

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la prueba estadísticas , se obtiene el valor de Chi – Cuadrado, considerando el valor p valor = 0.034, el cual es menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna Existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director y su incidencia en el Desempeño Organizacional de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas., lo cual se ha corroborado mediante el trabajo de campo realizado, en el cual se ha identificado que existe regular coordinación entre el director y los trabajadores de la UGEL, para la realización de labores, pero que aún no es óptimo , para lograr la eficiencia.

## Contrastación de hipótesis específicas

### Hipótesis específica N° 01

#### A. Planteamiento de Hipótesis:

Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>): No Existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director con respecto al trabajo en equipo de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.

Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>): Existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director con respecto al trabajo en equipo de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.

#### B. Nivel de significancia o riesgo:

La significancia considerada para el presente estudio es de  $\alpha = 0,05$ ; en el caso de las ciencias sociales.

Por otro lado, se debe tener en cuenta las siguientes condiciones:

- Si  $p \leq \alpha$ , se aceptará la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>)
- Si  $p > \alpha$ , se aceptará la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

#### Donde:

- P: P es la cantidad que corresponde al nivel de significancia, más pequeño posible.
- $\alpha$ : Nivel de Significancia aceptado.

C. El estadígrafo de prueba:

*Tabla 3 Estadígrafo de prueba de la Tabla Cruzada de comunicación asertiva y trabajo en equipo*

			Trabajo en equipo			Total
			No Sabe	No	5	
Comunicación asertiva	No	Recuento	18	10	8	7
	Sabe	% del total	41,7%	16,7%	0,0%	58,3%
		No	Recuento	0	4	0
		% del total	0,0%	33,3%	0,0%	33,3%
		Si	Recuento	0	0	1
	Total		% del total	0,0%	0,0%	8,3%
		Recuento	15	19	1	36
		% del total	41,7%	50,0%	8,3%	100,0%

*Fuente: Elaboración propia, en base a la información proporcionada*

*Tabla 4 Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,516 <sup>a</sup>	4	,004
Razón de verosimilitud	13,666	4	,010
Asociación lineal por lineal	7,888	1	,015
N de casos válidos	36		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

*Fuente: Elaboración propia, en base a la información proporcionada*

D. Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la prueba estadísticas , se obtiene el valor de Chi – Cuadrado, considerando el valor p valor = 0.004, el cual es menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna Existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director con respecto al trabajo en equipo de los docentes de jornada

escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas, de lo cual se puede indicar que la comunicación del director en la mayoría de los casos es considerada como lógica y acorde a la situación laboral , ello contribuye de manera regular en el desarrollo de labores y actividades en la entidad.

#### Hipótesis específica N° 02

##### A. Planteamiento de Hipótesis:

Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>): Existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director con respecto a la Eficiencia de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.

Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>): Existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director con respecto a la Eficiencia de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.

##### B. Nivel de significancia o riesgo:

La significancia considerada para el presente estudio es de  $\alpha = 0,05$ ; en el caso de las ciencias sociales.

Por otro lado, se debe tener en cuenta las siguientes condiciones:

- Si  $p \leq \alpha$ , se aceptará la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>)
- Si  $p > \alpha$ , se aceptará la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

##### Donde:

- P: P es la cantidad que corresponde al nivel de significancia, más pequeño posible.
- $\alpha$ : Nivel de Significancia aceptado.

C. El estadígrafo de prueba:

*Tabla 5 Tabla cruzada Comunicación asertiva y eficiencia*

			Eficiencia			Total
			No	No	Si	
			Sabe			
Comunicación asertiva	No	Recuento	5	18	13	7
	Sabe	% del total	8,3%	33,3%	16,7%	58,3%
		No	Recuento	0	1	3
		% del total	0,0%	8,3%	25,0%	33,3%
	Si	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	8,3%	0,0%	8,3%
Total		Recuento	6	21	9	36
		% del total	8,3%	50,0%	41,7%	100,0%

*Fuente: Elaboración propia, en base a la información proporcionada*

*Tabla 6 Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,638 <sup>a</sup>	4	,486
Razón de verosimilitud	4,164	4	,321
Asociación lineal por lineal	,471	1	,243
N de casos válidos	36		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

*Fuente: Elaboración propia, en base a la información proporcionada*

**D. Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la prueba estadísticas, se obtiene el valor de Chi – Cuadrado, considerando el valor p valor = 0.486, el cual es mayor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis nula, la cual indica que no existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director con respecto a la Eficiencia de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas, que la comunicación asertiva que se viene dando por parte del director, es importante para el desarrollo de actividades, pero no contribuye de manera relevante en el logro de la eficiencia, debido a ciertos

factores intrínsecos, como la falta de recursos necesarios para cumplimiento de metas, por lo cual no se logra la eficiencia esperada.

#### Hipótesis específica N° 03

##### A. Planteamiento de Hipótesis:

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): Existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director con respecto al empleo de recursos de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ): Existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director con respecto al empleo de recursos de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas

##### B. Nivel de significancia o riesgo:

La significancia considerada para el presente estudio es de  $\alpha = 0,05$ ; en el caso de las ciencias sociales.

Por otro lado, se debe tener en cuenta las siguientes condiciones:

- Si  $p \leq \alpha$ , se aceptará la hipótesis alternativa ( $H_1$ )
- Si  $p > \alpha$ , se aceptará la hipótesis nula ( $H_0$ )

Donde:

- P: P es la cantidad que corresponde al nivel de significancia, más pequeño posible.
- $\alpha$ : Nivel de Significancia aceptado.

### C. El estadígrafo de prueba:

*Tabla 7 Tabla cruzada Comunicación asertiva y empleo de recursos*

			Empleo de recursos				Total
			No	No	Si	5	
			Sabe				
Comunicación asertiva	No	Recuento	10	15	11	0	7
	Sabe	% del total	16,7%	33,3%	8,3%	0,0%	58,3%
	No	Recuento	1	2	1	0	4
		% del total	8,3%	16,7%	8,3%	0,0%	33,3%
	Si	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	8,3%
Total		Recuento	9	18	9	1	36
		% del total	25,0%	50,0%	16,7%	8,3%	100,0%

*Fuente: Elaboración propia, en base a la información proporcionada*

*Tabla 8 Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,214 <sup>a</sup>	6	,125
Razón de verosimilitud	7,075	6	,345
Asociación lineal por lineal	4,024	1	,065
N de casos válidos	36		

a. 12 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

*Fuente: Elaboración propia, en base a la información proporcionada*

D. Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la prueba estadísticas, se obtiene el valor de Chi – Cuadrado, considerando el valor p valor = 0.125, el cual es mayor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis nula, la cual indica que no existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director con respecto al empleo de recursos de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas, respecto a lo cual se puede indicar que las decisiones del director no están enfocadas a la optimización de recursos invertidos .

## V: Discusión

De acuerdo con los resultados se indica que existe influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director y su incidencia en el Desempeño Organizacional de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas., lo cual se ha corroborado mediante el trabajo de campo realizado, en el cual se ha identificado que existe regular coordinación entre el director y los trabajadores de la UGEL, para la realización de labores, pero que aún no es óptimo, para lograr la eficiencia, dicho planteamiento se relaciona con lo que mencionan Solís, C. (2014) en su estudio Estrategias de seguridad como herramienta de conflicto en el aula, para elegir una maestría de la Universidad Católica de Santa María, en el cual se considera que una comunicación asertiva tendrá incidencia en el desempeño organizacional.

Por otro lado, dicho planteamiento concuerda con lo que menciona Vilca Medina, (2019) tesis titulada: Comunicación Asertiva y Clima Organizacional en las Instituciones Educativas Secundarias del Distrito de Patambuco – 2019, en el cual indica que la comunicación asertiva está vinculada a la manera o forma de organización, considerando que la comunicación es vinculante a ello, mejorando la organización.

Se obtuvo como resultado que existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del director con respecto al trabajo en equipo de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas, de lo cual se puede indicar que la comunicación del director en la mayoría de los casos es considerada como lógica y acorde a la situación laboral, ello contribuye de manera regular en el desarrollo de labores y actividades en la entidad.

El mencionado planteamiento concuerda también con lo indicado por Estrada (2015), en su tesis que lleva por título: La Comunicación Asertiva como Estrategia Pedagógica en las Relaciones Interpersonales entre los Docentes de Educación Para El Trabajo, dicho estudio menciona que la comunicación asertiva, es un factor motivacional para la mejora de la organización.

Asimismo, la influencia de la comunicación asertiva en el desempeño de la

organización, influye en el desempeño organizacional de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas., concuerda con lo que indica Marchena, O. (2016) realizó un trabajo de investigación titulado.; Comunicación asertiva y planificación del docente, para optar el grado de Magister en la Universidad de Carabobo, en el cual según la aplicación del estadígrafo de prueba chi cuadrado, indica que la comunicación asertiva influye en la base instructiva , ello considerando la realización de talleres, mejorando de esta manera la correspondencia en la confianza de los profesores.

Dicho planteamiento está relacionado con lo planteado por Cortez Pozo, (2018) en su tema de investigación: Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje en el cual los resultados logrados abren la necesidad de fortalecer la correspondencia de confianza en las salas de estudio de la escuela en particular. Conexión ojo a ojo, frases completas y comunicadas de forma obvia se introducen como las más utilizadas entre los instructores. Los resultados hacen que sea importante proponer ejercicios de preparación en habilidades relacionales decisivas para asegurar ambientes ideales de salón y una disminución de la presión laboral.

Según los resultados obtenidos se puede indicar que no existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director con respecto a la Eficiencia de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas, que la comunicación asertiva que se viene dando por parte del director, es importante para el desarrollo de actividades, pero no contribuye de manera relevante en el logro de la eficiencia, debido a ciertos factores intrínsecos, como la falta de recursos necesarios para cumplimiento de metas, por lo cual no se logra la eficiencia esperada, dicho planteamiento concuerda con lo que indica Torres Silva, (2017) elabora el trabajo de investigación cuyo título es Elaboración de un plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la institución educativa N° 16020, del Distrito de Jaén, en dicho estudio se consideró que no existe una comunicación viable entre el director y los trabajadores, afectando el desarrollo de las labores, para lo cual se propone idear un plan de mejora de estrategias de

comunicación, el cual comprenda 8 reuniones de trabajo, en los cuales se pueda mejorar progresivamente la comunicación, para poder mejorar las expectativas, mejor coordinación y mejora de ambiente laboral para la ejecución de diferentes actividades, ello para el cumplimiento de los objetivos.

En el estudio se indica que existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del director con respecto al trabajo en equipo de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas, de lo cual se puede indicar que la comunicación del director en la mayoría de los casos es considerada como lógica y acorde a la situación laboral, ello contribuye de manera regular en el desarrollo de labores y actividades en la entidad, dicho planteamiento es contradictoria a lo que plantea.

Medina Villagómez, (2018) tesis titulada: La Comunicación Asertiva de los Directores en los Conflictos Laborales de los Profesores De La Ugel Condesuyos - Chuquibamba – Arequipa, esta investigación se relaciona con la comunicación asertiva del director y el manejo de conflictos laborales de los docentes de la UGEL Condesuyos de Arequipa, en dicho estudio se indica que la forma de comunicación que es efectuada por los directores, frente a los docentes , en temas laborales, ello considerando los conflictos entre docentes en la mayoría de los casos son intercambios sin mayor sustento, sobre los cuales los directores intervienen de forma pasiva, no encontrando mayor respuesta, por lo cual no siendo trascendentes en la solución de conflictos mencionados, el mencionado estudio discrepa con el trabajo realizado considerando que en dicho estudio se considera mayor cantidad de entidades, asimismo mayor cantidad de trabajadores, por lo cual le es difícil al director tener implicancia en una adecuada comunicación, para mejorar el ambiente laboral, asimismo considerando el nivel de preparación y liderazgo del director.

En base a los resultados se menciona que existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director y su incidencia en el Desempeño Organizacional de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas., lo cual se ha corroborado mediante el trabajo de campo realizado, en el cual se ha identificado que existe regular coordinación entre el director y los trabajadores de la UGEL, para la realización de labores, pero que aún no es óptimo , para lograr la eficiencia, dicha afirmación guarda relación con lo que plantea Moreano Zarate, (2018) en su estudio referido al Clima Institucional y su relación con el desempeño docente, en las Instituciones Educativas Iniciales del distrito de Wanchaq, provincia y región del Cusco, en dicho estudio se mencionó que la el ambiente institucional ideal impacta enfáticamente la ejecución del educador en los fundamentos instructivos subyacentes de la localidad, región y área de Wanchaq de Cusco y en consecuencia mejora la captación de estudiantes, reconociendo el ambiente institucional como una variable autónoma. además, como variable dependiente, mostrando la ejecución, y como factores intervinientes, el estado comercial de los instructores, la ejecución suplente y la conducta de los tutores, se presume que el ambiente institucional es de suma importancia para el mejoramiento de la naturaleza de las administraciones instructivas, y específicamente de la ejecución educativa asimismo se ha identificado la falta de planes, políticas y estrategias para la mejora continua, respecto al clima institucional.

## VI: Conclusiones

1. Se concluye que de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la prueba estadísticas , se obtiene el valor de Chi – Cuadrado, considerando el valor  $p$  valor = 0.034, el cual es menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director y su incidencia en el Desempeño Organizacional de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas., lo cual se ha corroborado mediante el trabajo de campo realizado, en el cual se ha identificado que existe regular coordinación entre el director y los trabajadores de la UGEL, para la realización de labores, pero que aún no es óptimo , para lograr la eficiencia.
2. Se concluye en base a los resultados obtenidos mediante la prueba estadísticas , se obtiene el valor de Chi – Cuadrado, considerando el valor  $p$  valor = 0.004, el cual es menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna Existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director con respecto al trabajo en equipo de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas, de lo cual se puede indicar que la comunicación del director en la mayoría de los casos es considerada como lógica y acorde a la situación laboral , ello contribuye de manera regular en el desarrollo de labores y actividades en la entidad.
3. Se concluye de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la prueba estadísticas, se obtiene el valor de Chi – Cuadrado, considerando el valor  $p$  valor = 0.486, el cual es mayor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis nula, la cual indica que no existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director con respecto a la Eficiencia de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas, que la comunicación asertiva que se viene dando por parte del director, es importante para el desarrollo de actividades, pero no contribuye de manera relevante en el logro de la eficiencia, debido a ciertos factores intrínsecos, como la falta de recursos necesarios para cumplimiento de metas, por lo cual no se logra la eficiencia esperada.

4. Se concluye que de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la prueba estadísticas, se obtiene el valor de Chi – Cuadrado, considerando el valor p valor = 0.125, el cual es mayor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis nula, la cual indica que no existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director con respecto al empleo de recursos de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas, respecto a lo cual se puede indicar que las decisiones del director no están enfocadas a la optimización de recursos invertidos .

## VII: Recomendaciones

1. Se recomienda mayor coordinación por parte del director para la realización de labores de manera correcta, considerando el aspecto técnico, para lo cual el director debe estar debidamente capacitado, considerar a la comunicación asertiva, como aspecto importante y como parte de la función general de desarrollar capacidad de la Ugel.
2. Se recomienda al director que tenga mayor empatía en las reuniones de coordinación realizadas con los trabajadores, asimismo tomar mayor liderazgo y tomar la batuta en la ejecución de labores.
3. Se recomienda al director que pueda considerar y consensuar mayores reuniones de coordinación para la realización de labores, considerando la asignación adecuada de recursos necesarios para las diferentes labores que se efectúan.
4. Se recomienda que la dirección realice un análisis permanente de las labores que se realizan, sobre lo cual respecto a ello se pueda considerar y asignar los recursos necesarios para el desarrollo de diferentes labores en la entidad.

## Referencias

- Campo, V. (2015). *¿Por qué los profesionales no comunicamos mejor?* Barcelona: RBA LIBROS.
- Canahuire Montufar, A., Endara Mamani, F., & Morantes Rios, E. A. (2015). *¿Como hacer la tesis Universitaria?* Cusco: Colorgraf S.R.L. .
- Castanyer, O. (2014). *Aplicaciones de la Asertividad*. Guatemala: Desclee.
- Elizondo, S. (2014). *Asertividad y escucha activa*. Mexico: Trillas.
- Ferro, I., & Martin, M. (2013). *Comunicación asertiva*. Buenos Aires: Biblos.
- Huacon, A. (2013). *Las barreras en el proceso de comunicación*. Barcelona: ICEX.
- Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Mejia, E. (2005). *Metodologia de la investigacion*. Lima: UNMSM.
- Morales , A. (2010). *Trabajo en equipo como una herramienta para elevar el nivel productivo de las empresas dedicadas a comercializar productos ferreteros para Quetzaltenango*. Quetzaltenango: McGraw-Hill.
- Nancy, P. (2014). *Diálogo y comunicación en la enseñanza superior*. Buenos Aires.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGraw-Hill.
- Palomino, M. (2011). *Liderazgo y motivacion de los equipos de trabajo*. Mexico: Alfa y Omega.
- Ramirez Gonzales , A. (2012). *Metodologia de la Investigacion cientifica*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Remor, B. E., & Amorros, G. M. (2015). *Empatía*. Bogota - Colombia: Delta Publicaciones.
- Tamayo, M. (2004). *El procedo de investigaion cientifica*. Mexico: Limusa.
- Tobon, T. (2015). *Estrategias para favorecer la comunicación asertiva*. Lima: Editora Macro EIRL.
- Vara Horna, A. (2010). *¿Como hacer una tesis en las ciencias Empresariales?* Lima: Universidad Nacional de San Martin de Porres.

# ANEXOS

1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cómo influye la Comunicación Asertiva del Director en el Desempeño Organizacional de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a) ¿Cómo influye la Comunicación Asertiva del Director en el trabajo en equipo de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la influencia de la Comunicación Asertiva del Director en el Desempeño Organizacional de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>d) Determinar la influencia de la Comunicación Asertiva del Director en el trabajo en equipo de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director y su incidencia en el Desempeño Organizacional de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>d) Existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director con respecto al trabajo en equipo de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.</p>	<p><b>COMUNICACIÓN ASERTIVA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades Comunicativas</li> <li>• Autoestima</li> <li>• asertividad</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Básica o Terorica</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> Correlacional-Causal</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> No experimental</p> <p><b>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN:</b> Cuantitativo</p> <p><b>MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> Hipotetico Deductivo</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> Es de 140 personas el total del personal Directivos y Docentes de la I.E. de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas, 140.</p> <p><b>MUESTRA:</b> Mi muestra es de 36 Personas , 06 Directivos y 30 Docentes de la I.E. de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión</p>

<p>b) Cómo influye la Comunicación Asertiva del Director en la eficiencia de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.</p> <p>c) Cómo influye la Comunicación Asertiva del Director en el empleo de recursos de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.</p>	<p>e) Determinar la influencia de la Comunicación Asertiva del Director en la Eficiencia de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.</p> <p>f) Determinar la influencia de la Comunicación Asertiva del Director en el empleo de recursos de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.</p>	<p>e) Existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director con respecto a la Eficiencia de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas.</p> <p>f) Existe una influencia directa entre la Comunicación Asertiva del Director con respecto al empleo de recursos de los docentes de jornada escolar completa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canas</p>	<p><b>DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en Equipo</li> <li>• Eficiencia.</li> <li>• Empleo de Recursos</li> </ul>	<p>Educativa Local – Canas,</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS: TECNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <p>INSTRUMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul>
---	---	--	--	--	--

## 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Comunicación Asertiva

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Habilidades Comunicativas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación</li><li>• Asertividad</li><li>• Autoestima</li><li>• Inteligencia emocional</li></ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7. Total = 7	
Autoestima	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auto confianza</li><li>• Auto aceptación</li><li>• Capacidad de deducir</li><li>• Imagen personal</li></ul>	8, 9, 10, 11, 12. Total = 5	
Asertividad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Autoestima</li><li>• Fluidez verbal</li><li>• Gestos</li></ul>	13, 14, 15, 16, 17. Total = 5	

**Variable: Desempeño Organizacional**

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Trabajo en Equipo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relaciones Interpersonales</li><li>• Disposición al trabajo</li></ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8. Total = 8	
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recursos</li><li>• Objetivos</li><li>• Tiempo</li><li>• Responsabilidad</li></ul>	9, 10, 11, 12, 13. Total = 5	
Empleo de Recursos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expresión de ideas</li><li>• Continuidad de ideas.</li><li>• Lenguaje corporal</li></ul>	14, 15, 16, 17. Total = 4	

### 3. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Habilidades Comunicativas</b>							
1	Su comunicación se adapta a diferentes situaciones de trabajo.							
2	Actúa inmediatamente cuando se presenta un problema.							
3	Maneja sus estados de ánimos.							
4	Satisface las necesidades laborales de los demás.							
5	Mis compañeros de trabajo comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje							
6	Cuándo tengo un problema y converso con un compañero de trabajo al respecto, el demuestra interés en el tema							
7	Cuándo converso con mis compañeros de trabajo sobre algo que me preocupa me siento reconfortada porque ellos me dan fuerza para resolver el problema							
	<b>Autoestima</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Demuestra una conducta positiva.							
9	Adapta sus sentimientos a las necesidades de los demás.							
10	Tiene un trato cortés, dispuesto a familiarizarse con grupos adversos							
11	Siente un llamado interior de su disposición al trabajo.							
12	Demuestra disposición para realizar las actividades individuales o colectivas							
	<b>Asertividad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Escuchas la opinión de los demás pero mantienes la tuya si es lo que crees							
14	Dejas que otros decidan por ti							
15	Tomas tus propias decisiones							
16	Defiendes tu opinión pero puedes asumir que te has equivocado y modificarla							
17	Intentas reprimir sentimientos y emociones negativos							

#### 4. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Trabajo en Equipo</b>							
1	Da soluciones de manera armoniosa.							
2	Demuestra intención por compartir intereses de los demás.							
3	Trabaja con otros para alcanzar objetivos compartidos.							
4	Muestra aptitud para integrarse al equipo							
5	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo							
6	Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo							
7	Busca planificar el trabajo de grupo para hacer bien los trabajos							
8	Me gusta dar opiniones cuando trabajo en grupo							
	<b>Eficiencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Actúa inmediatamente cuando se presenta un problema.							
10	Da soluciones de manera armoniosa.							
11	Interpone sus buenos oficios para lograr objetivos.							
12	La entidad es técnicamente eficiente en la prestación de servicios							
13	La organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.							
	<b>Empleo de Recursos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Utiliza sus emociones para alcanzar sus metas.							
15	Induce a los demás para tener respuestas deseadas.							
16	Demuestra intención por compartir intereses de los demás.							
17	Demuestra una conducta positiva.							



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER: **ROJAS CCAPATINTA GISELA LULIANA**

Para obtener el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GESTIÓN PÚBLICA**, ha sustentado la tesis titulada:

**La Comunicación Asertiva del Director para el Desempeño Organizacional de los Docentes de Jornada Escolar completa en la Unidad de Gestión Educativa Local Canas - 2020.**

Fecha: 25/01/2021

Hora: 09:30 a.m.

#### JURADOS:

**PRESIDENTE:**

**Mgtr. GERMAN ARMANDO REGALADO PAREDES**

**SECRETARIO:**

**Mtro. JOSÉ MANUEL PALACIOS SÁNCHEZ**

**VOCAL:**

**Mgtr. EMIL RENATO BERAUN BERAUN**

**El Jurado evaluador emitió el dictamen de:**

- Aprobar por mayoría.

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

- Mayor sostenibilidad en sus respuestas.

**Recomendaciones sobre el documento de la tesis:**

- Incorporar normatividad actualizada.

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



**CONSOLIDADO DE EVALUACIÓN DE LAS SUSTENTACIÓN DE LA TESIS POR GRUADO**

**Tesis: La Comunicación Asertiva del Director para el Desempeño Organizacional de los Docentes de Jornada Escolar completa en la Unidad de Gestión Educativa Local Canas - 2020.**

**Maestro(a): ROJAS CCAPATINTA GISELA LULIANA**

**Fecha: 25/01/2021**

CRITERIO DE EVALUACIÓN	EXCELENTE 4	BUENO 3	REGULAR 2	DEFICIENTE 1	PUNTAJE DE JURADOS		
					1	2	3
Dominio temático de tesis	Demuestra dominio de los contenidos plasmados en la tesis	Demuestra conocimiento superficial de los contenidos plasmados en la tesis	Tiene ciertas dificultades en el manejo de la información referida a la tesis	Entra en contradicciones o presenta lagunas en el manejo de la información temática de la tesis	4	4	4
Dominio metodológico	Demuestra dominio metodológico (incluyendo fundamentos de la elección del método estadístico utilizado y su interpretación de los resultados del análisis estadístico)	Denota conocimiento de aspectos metodológicos pero tiene ciertas dificultades en la interpretación de los resultados estadísticos.	Tiene ciertas dificultades para el sustento metodológico del trabajo.	No argumenta metodológicamente su trabajo o presenta serias deficiencias al respecto.	3	3	4
Dominio de disciplinas afines	Vincula los resultados de la tesis y sus alcances con contenidos de disciplinas afines, apoyándose en autores	Establece algún tipo de relación de resultados de la tesis con disciplinas afines, sin apoyarse en autores	Con dificultad sustenta la relación entre el contenido de sus tesis con el de disciplinas afines	No establece relación de su tesis con las disciplinas afines o lo realiza erróneamente	2	2	1
Planteamiento de propuestas de solución	Plantea propuestas de solución viables con fundamento en experiencias exitosas o modelos teóricos	Plantea propuestas de solución viables con escaso fundamento en experiencias exitosas o modelos teóricos	Plantea propuestas de solución viables sin fundamento en experiencias exitosas o modelos teóricos	No plantea propuestas de solución o son inviables	3	3	3
Autocrítica	Analiza la prospectiva y alcance de la investigación de modo realista y con fundamento teórico y metodológico	Analiza la prospectiva y alcance de la investigación de modo realista, señalando los aportes y vacíos, sin fundamento teórico o metodológico	Explica con ciertas limitaciones las contribuciones y vacíos del estudio.	Se limita a leer lo que está en la diapositiva sin ofrecer explicación alguna.	2	2	2
<b>Puntaje obtenido: 14      Recomendado para publicación: ( ) SI (X) NO</b>					14	14	14